



Topic lijst Mitel User Group

Frits Wilmink

29 november 2018

©2018 Mitel. Proprietary and Confidential.

De MUG topic lijst

Een lijst met uiteenlopende ervaringen van MUG leden

Typen ervaringen

- Klant en/of partner specifieke issues
- Vragen over toegang tot documentatie en software
- Uitwisseling ervaringen MUG leden
- Behoefte aanpassingen Mitel producten (DFR's)
- Behoefte ondersteuning



Topic 1

Vraag:

Welke partijen zijn er Mitel gecertificeerd om op basis van SIP met Mitel te koppelen?

Antwoord:

Mitel publiceert op Infochannel een lijst (SIP CoE) met gecertificeerde SIP providers en endpoints.

Topic 2

Vraag:

Meer aandacht voor Hyper-V ondersteuning: het upgraden van VMWare kost een uur, terwijl dit volgens partner 1 dag kost met Hyper-V?

Antwoord:

Er is een verschil tussen de installatie op VMware en Hyper-V maar dat is lang niet zo groot als aangegeven. Bij VMware wordt een Vapp geïnstalleerd, bij Hyper-V is de installatie vergelijkbaar met die op een fysieke server.

Topic 3

Vraag:

Wat krijg je bij welke licentie? Behoefte aan een soort QR of sheet waarin dit uiteen gezet wordt. Of in de Mitel bij de help functie of licentie overzicht een duidelijke beschrijving.

Antwoord:

In het verleden was de MiVB/MiCollab licentie structuur inderdaad vrij complex. Sinds de introductie van UCC licenties is dit een stuk eenvoudiger geworden.

MiCollab UCCv4 Bundles Licensing

UC Features		Basic User	Entry User <i>Office Worker</i>	Standard User <i>Knowledge Worker</i>	Premium User <i>Mobile / Remote</i>
MiVoice User License		●	●	●	●
Unified Messaging			●	●	●
Single Number Reach		1 device	8 devices	8 devices	8 devices
MiCollab Desktop and Web Client		● Basic featured	● Entry featured	● Full featured	● Full featured
	Instant messaging	●	●	●	●
	Tel and IM Presence		●	●	●
	Video Presence			●	●
	Visual Voicemail		●	●	●
	PC Softphone			● PC or mobile	●
MiCollab Mobile Client				●	●
	Mobile Softphone			● PC or mobile	●
	Dual-Mode Handoff			● PC or mobile	●
Audio, Video and Web Collaboration		Participant	Participant	●	●
Teleworker				●	● (#3)
Application Integration				● Google	● Google, SFDC; Vidyo Integration
MiTeam					●

Topic 4

Vraag:

*Optimaal koppelen van systemen zoals de Mitel -omgeving en het AD.
Problemen die men nu ervaart zijn: bij verwijderen user gelden dezelfde regels als verwijderen uit de MCD (gebruiker moet uitgelogd zijn en geprogrammeerde linekey's eerst verwijderen= dubbel werk)*

Antwoord:

Dit klopt, en is 'by design'. Wanneer er afhankelijkheden zijn is het niet mogelijk een gebruiker te verwijderen en is handmatige interventie nodig.

Topic 5

Vraag:

Status wachtrijen blijft niet zichtbaar, omdat andere applicaties eroverheen gaan. Gewenst is status wachtrij altijd zichtbaar houden (icoontje in taakbalk?).

Antwoord: WebIgnite draait in een browser en kan daardoor niet altijd op de voorgrond blijven. Er is een real time dashboard applicatie die wel altijd 'on top' blijft en in deze behoefte voorziet.

Topic 6

Vraag:

Als er een tijdelijke tekst (prompt) op een wachtrij of callflow moet komen, kan een eindgebruiker dit niet zelf, een beheerder zal dit altijd moeten koppelen.

Antwoord:

In geval een calamiteit kan iedereen die daartoe de rechten heeft de zogenaamde emergency mode activeren, waarbij een emergency prompt afgespeeld wordt. Door door configuratie van de IVR kan deze functionaliteit dus ingericht worden.



Bedankt