

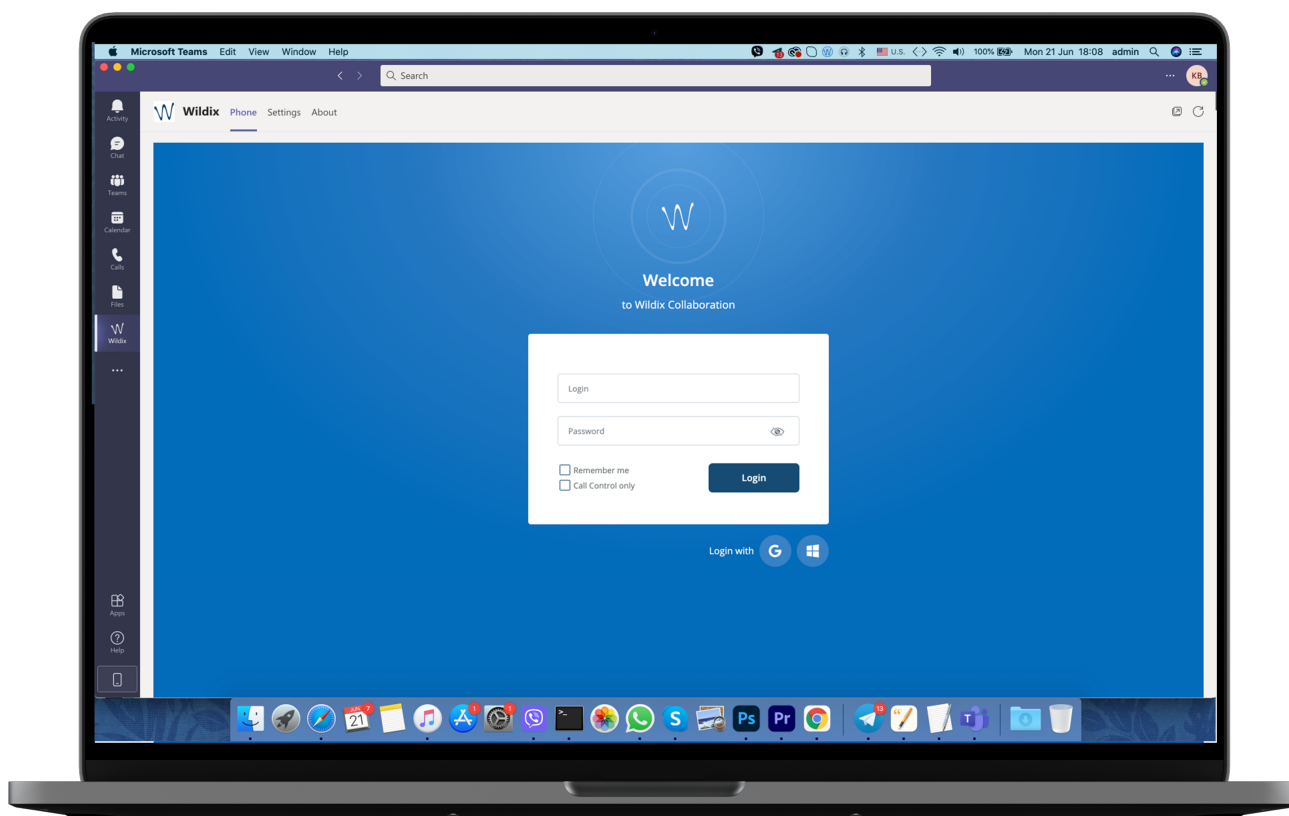
teams4Wildix - La integración de MS Teams con el sistema de comunicación Wildix

Lo que debes saber sobre la integración	1
Licencias y requisitos	2
Microsoft Phone System	2
Qué es CLASSOUND	3

Lo que debes saber sobre la integración

Wildix ha desarrollado una aplicación que te permite conectar una PBX Wildix y la plataforma Microsoft Teams. Gracias a él, los usuarios de MS Teams pueden realizar y recibir llamadas y además aprovechar todas las opciones de telefonía avanzada que ofrece Wildix para las llamadas con MS Teams: colas de llamadas, buzón de voz, transferencia de llamada, llamada en espera, reenvío de llamada, grabación de llamada, IVR, servicio de día y noche, etc. Todo eso, sin tener que pagar por licencias de Microsoft 365 E5 o E3.

Con esta integración, aparece una nueva pestaña "Wildix Collaboration" en la interfaz MS Teams del usuario. Desde esta pestaña, los usuarios de MS Teams pueden realizar y recibir llamadas internas y externas y controlar las llamadas de otros dispositivos Wildix asociados con sus cuentas.



Características:

- Llamadas entrantes y salientes, internas y externas desde MS Teams con el sistema Wildix.
- Control de llamadas en otros dispositivos Wildix vinculados al usuario desde MS Teams.
- Posibilidad de integrar la red W-AIR DECT y las pasarelas de medios en la estructura de MS Teams.
- Servidor de fax y SMS integrado: envío de faxes y mensajes SMS directamente desde MS Teams.
- Opciones de telefonía avanzada Wildix y planes de marcación personalizables: cómo enrutar llamadas, hacer colas de llamadas relacionadas con grupos de agentes con prioridades definidas, configurar la opción de rellamada, el buzón de voz y la integración IVR, servicio de día y noche, asistencia con turnos y calendarios, música de espera, captura de llamadas y mucho más.
- Pestaña de teclas de función (BLF): posibilidad de controlar varias opciones (Turnos/Calendarios, etc.).
- Posibilidad de configurar reglas de desvío de llamadas para cada usuario: transferencia de llamadas si estás ocupado, no disponible o desvío obligatorio de llamada, tiempo para el desvío de llamadas, gestión de la extensión Mobility.
- Integración telefónica con CRM.

Licencias y requisitos

Para usar esta integración, debes agregar Wildix Collaboration a tus equipos de MS como se describe en la documentación de Wildix.

Requisitos:

- La versión de tu sistema Wildix debe ser WMS 5.03 o superior.
- El servicio CLASSOUND debe estar activado en la PBX.
- Cada usuario necesita una licencia Wildix UC-ESSENTIAL/ UC-BUSINESS/ UC-PREMIUM.

Nota: Esta integración necesita que Wildix Collaboration esté abierto en el navegador o la app.

Documentación: <https://confluence.wildix.com/x/Y4GEB>

Límites:

- Los estados del usuario en MS Teams y Wildix Collaboration no se sincronizan.
- No es compatible con las agendas Wildix.

Microsoft Phone System

Es posible activar el servicio de Microsoft Phone System bajo demanda. Este servicio ofrece todas las opciones disponibles en teams4Wildix (descritas anteriormente), pero además permite que los usuarios realicen llamadas desde el teclado de Teams (pestaña "Llamadas" en la interfaz de MS Teams). Para usar esta integración, antes de agregar Wildix Collaboration, debes solicitar el sistema telefónico MS en WMP (Wildix Management Portal) para tu PBX.

Requisitos adicionales para usar MS Teams como dispositivo de audio:

- Cuota de suscripción mensual por PBX
- Licencia Microsoft 365 (Office 365) Business (a partir de Business Basic) o Microsoft 365 (Office 365) E5 o Microsoft 365 (Office 365) E3 + Teams Phone para cada usuario

Además, es posible configurar un modelo híbrido: algunos usuarios de Teams podrán realizar y recibir llamadas desde la pestaña "Llamadas" de MS Teams y el resto de usuarios podrán realizar y recibir llamadas desde la pestaña de "Wildix Collaboration" en MS Teams. En este caso, solo algunos usuarios necesitarán licencias de Microsoft.

Qué es CLASSOUND

CLASSOUND es la única solución que permite a los usuarios disfrutar de calidad de audio premium por todo el mundo, con total seguridad y desde la nube. Este servicio consigue el sonido de primera clase que merecen las empresas, sin importar dónde se encuentren sus empleados.

CLASSOUND es un trunk VoIP incorporado, disponible directamente desde el sistema Wildix. Es especialmente útil para las empresas internacionales que cuentan con oficinas en diferentes países porque les brinda la oportunidad de conectar todas sus sedes con el mismo operador. También es genial para empresas que tienen clientes y colaboradores por todo el mundo que simplemente necesitan hacer y recibir llamadas internacionales sin preocuparse por la calidad del servicio.

Más información: <https://www.wildix.com/classound/>

