

MiVoice Office Mobile Application

Die mobile Lösung für kleine Unternehmen.

MiVoice Office Mobile Application TOP FAQs

Was ist MiVoice Office Mobile Application?

MiVoice Office Mobile Application ist die erste mobile Unified Communications-Anwendung, die für kleine Unternehmen entwickelt wurde. MiVoice Office Mobile App stellt die wesentlichen Anruf-Funktionalitäten eines Business-Desktop-Telefons auf dem Smartphone der Kunden bereit.

Welche Funktionen stellt MiVoice Office Mobile Application bereit?

MiVoice Office Mobile Application bietet wesentliche Funktionen der Bürotelefonie, sichere Chats und Präsenz sowie ein dynamisches Kontaktmanagement, um das Herzstück dieser einzigartigen, mobilen First Business Applikation zu bilden. Eine vollständige Liste der Funktionen finden Sie im Datenblatt der MiVoice Office Mobile Application.

Warum ist MiVoice Office Mobile Application UC- & Sprach-fokussiert?

Interessanterweise haben uns die Geschäftskunden, die wir vorher in Customer Insight Sessions befragt haben direkt gesagt, dass die primäre Art und Weise, wie sie kommunizieren, Sprache und Chat sind. In der Geschäftsumgebung neigen diese Benutzer sowohl zum Sprechen als auch zum Schreiben. Das Verpassen eines Anrufs eines Kunden oder potenziellen Kunden ist keine Option. Mit der App können Sie auch Chat und andere UC-Funktionen nutzen, aber die App ist sehr stark auf die Sprachkommunikation ausgerichtet, die wir im Small Business Bereich finden.

Was ist die Zielgruppe dieser App?

Die App ist für den Einsatz in kleinen Unternehmen und für mobile Nutzer in den Segmenten konzipiert, in denen Mobilität eine wichtige Anforderung ist. Zunächst konzentrieren wir uns auf diejenigen Unternehmen, die in der Regel weniger in IT- und Sprachtechnologie investieren. Für diese Unternehmen ist es wichtig, keinen Anruf zu verpassen - wenn sie es tun, kann es oft bedeuten, dass potenzielle Kunden woanders hingehen.

Mit welchen Mittel Produkten funktioniert die MiVoice Office Mobile Application?

Das Marktsegment MiVoice Office Mobile Application richtet sich an kleine Unternehmen. Vor allem kleine Unternehmen mit 5-50 Mitarbeitern, d. h. Unternehmen, die die MiVoice Office 400 nutzen. Beachten Sie, dass es auch Kunden außerhalb unseres Zielsegments gibt, für die die App perfekt ihre Anforderungen erfüllt. Wir schließen ihre Nutzung (oder den Verkauf) außerhalb des Marktsegments Small Business nicht aus oder schränken sie ein.

Daher sprechen wir eher von einer "zweiten" Zielgruppe mit mehr als 50 Benutzern, die die Vorteile in der Einfachheit und Effizienz von Mittel MiVoice Office sehen, im Vergleich zu einigen anderen UC-Anwendungen, die für die Bedürfnisse und Geschäfte der Kunden als zu umfangreich empfunden werden können.

Können Kunden im Laufe der Zeit weitere Benutzer hinzufügen?

Ja, wenn ein Unternehmen wächst oder sich vielleicht entscheidet, die Anzahl der Benutzer der App zu erweitern, kann es schrittweise weitere Benutzer hinzufügen.

Was ist notwendig, um MiVoice Office Mobile Application einzusetzen?

Um die mobile Anwendung zu unterstützen, benötigt der Kunde:

- Eine MiVoice Office 400 (SMB Controller, Mitel 470 oder Virtual Appliance)
- Ein gültiges Abonnement für Mitel Software Assurance (SWA)
- Beim SMBC ist CloudLink native in der Plattform enthalten. Es ist keine weitere Hardware notwendig. Für Mitel 470 und Virtual Appliance muss beim Kunden ein CloudLink Gateway installiert werden.
- Business-Internet-Service

Welche Smartphones werden unterstützt?

Apple und Android. Bitte lesen Sie die Dokumentation des MiVoice Office Mobile Application Systems für spezifische Hard- und Softwareanforderungen.

Was ist mit dem Tablet- und Desktop-Support?

Die aktuelle Version von MiVoice Office Mobile Application unterstützt keine Tablets und es gibt keinen Desktop-Client.

Welche weiteren Lizenzen sind in MiVoice Office 400 zusätzlich zur MiVoice Office Mobile App und der aktiven SWA erforderlich?

Keine. Die mobile App ist eine vertrauenswürdige Anwendung und MiVoice Office 400 stellt automatisch die SIP-Trunk und CTI-Ressourcen zur Verfügung, die für die Verbindung mit dem CloudLink Gateway benötigt werden.

Wie verbindet sich die App mit MiVoice Office 400?

MiVoice Office Mobile Application verbindet sich mit dem Backend-Service, der auf der Mitel CloudLink Plattform läuft. Diese läuft in der Web Services-Umgebung von Amazon und verbindet sich von dort aus über das vor Ort installierte CloudLink Gateway mit dem Kundenstandort. Das Gateway ist mit MiVoice Office 400 vernetzt - die Echtzeitkommunikation erfolgt über SIP und RTP.

Benötigt der Kunde Internet an seinem Geschäftssitz?

Für MiVoice Office Mobile Application benötigt das Unternehmen einen Internetzugang.

Benötigt der Kunde ein Tischtelefon, um die App nutzen zu können?

Nein - MiVoice Office Mobile Application funktioniert ohne installiertes Tischtelefon.

Mein Kunde hat mehr als eine MiVoice Office 400 - unterstützt die App vernetzte MiVoice Office 400 Systeme?

Es werden sowohl Single Node als auch AIN vernetzte Multi-Node Konfigurationen mit bis zu 50 Knoten unterstützt, was mehr als 98% aller Implementierungen ausmacht. Multi-Node-Topologien, die über SIP vernetzt sind, könnten je nach Kundenwunsch in einem zukünftigen Release unterstützt werden.

Worin besteht der Unterschied zu MiCollab?

MiVoice Office Mobile Application verfügt über eine begrenzte Anzahl von Funktionen, die speziell auf die Arbeitsweise kleiner Unternehmen zugeschnitten sind. MiCollab verfügt über eine Vielzahl von Funktionen wie Videokonferenzen und Desktop-Sharing, die sich an Unternehmen richten, die unterschiedliche Möglichkeiten der Zusammenarbeit über Sprach- und Chatfunktionen hinaus benötigen.

Kann der Kunde über die App ins PSTN (öffentliche Netz) wählen?

Ja - über MiVoice Office 400. Die App kann über MiVoice Office 400 extern zum PSTN telefonieren (und von externen Teilnehmern angerufen werden). MiVoice Office 400 dient als Gateway zum PSTN. Auf diese Weise können Sie die Handynummer ausblenden und stattdessen die Büronummer senden.

Wie sieht es mit dem Empfangen von Anrufen aus dem PSTN aus?

Ja. Gemäß dem obigen Beispiel stellt das MiVoice Office 400 Anrufe aus dem PSTN an die App des Benutzers zu.

Ist es möglich, von der App aus internationale Anrufe zu tätigen?

Ja, aber nur, wenn das Unternehmen internationale Anrufe von der Telefonanlage aus unterstützt. Unabhängig davon, welche Anrufbeschränkungen, Filter und Screening in der Telefonanlage aktiviert sind, gilt dies auch für den Benutzer der App.

Können DTMF-Codes verwendet werden, z.B. für den Zugriff auf Voicemail oder ein IVR?

Ja, die App unterstützt das Senden von DTMF-Ziffern während eines Anrufs.

Funktioniert die App über WiFi?

Ja. Alles, was die App benötigt, ist eine Verbindung zum Internet. Wenn die Verbindung über Mobilfunk erfolgt, wird 4G LTE bevorzugt.

Wie viel Speicherplatz benötigt die App auf einem iPhone?

Die MiVoice Office Mobile Application nimmt etwa 60 MB Speicherplatz auf einem iPhone ein.

Funktioniert MiVoice Office Mobile Application über die Firewall eines Kunden?

MiVoice Office Mobile Application funktioniert über die Firewall. Es gibt 4 verschiedene Arten von Informationen, die durchgeleitet werden.

1. Inhalt des PBX-Verzeichnisses (z.B. Erweiterungen, Benutzernamen, usw.)
2. CTI/API-Informationen
3. SIP über TLS
4. Secure RTP

Um sichere Verbindungen eines lokalen Servers/Gateways durch die Unternehmens-Firewall verfügbar zu machen wird das Hilfswerkzeug ngrok benutzt. ngrok arbeitet mit den meisten typischen Firewall-/NAT-Setups (wie Mitel). Da ein ngrok-Tunnel immer zuerst auf der Clientseite initiiert wird, kann er so einen sicheren Kanal mit dem (Tu: ngrok-aws) Server aushandeln. Es ist eine wirklich elegante Lösung, um herkömmliche Firewall-Konfigurationen zu umgehen. Dies wird intern dadurch erreicht, dass der Client eine einzige langlebige TCP-Verbindung öffnet, bei der viele logische Sockets innerhalb einer physikalischen Socket-Verbindung erstellt werden.

Moderne Firewalls können jedoch auf viele Arten konfiguriert werden, das ist wirklich schwer vorauszusagen. Grundsätzlich gilt: Wenn die Unternehmens-Firewall so konfiguriert ist, dass sie die meisten/alle ausgehenden Traffics blockiert, besteht die Möglichkeit, dass das Mitel Gateway möglicherweise die Firewall nicht durchdringen kann.

Wenn bei einem Unternehmen der gesamte ausgehende Datenverkehr über seinen Unternehmens-Proxy laufen muss, wird das vom CloudLink-Gateway derzeit nicht unterstützt.

Im Prinzip sind für #1 & #2 alle Pushes (asynchrone Ereignisse) direkt zu unseren Plattformbenachrichtigungen über https und Standard-Port 443 geschützt durch unsere Autorisierungsträger-Token. Alle Pulls (Anfragen) laufen durch die ngrok-Tunnel, mit der Berechtigung ngrok OAuth Basic. HTTPS und 443 werden zwischen der Plattform und ngrok-Servern verwendet. Gesicherte TLS/SSL TCP-Sockets werden zwischen unseren Gateways vor Ort und den ngrok-Servern verwendet.

#1) Inhalt des PBX-Verzeichnisses:

Das Gateway liefert sowohl Push als auch Pull (Sync/change Events und Query Requests) unter Verwendung von HTTPS und Port 443 für Ereignisse und gesicherte TCP-Sockets für Anfragen.

#2) CTI/API:

Gateway-Konfigurationsanforderungen (werden von Onboard- und Admin-Portalen verwendet) und CTI-Anfragen erfolgen über ngrok. CTI-Ereignisse, ähnlich wie Directory-Pushes, werden direkt an das Benachrichtigungsmikro geliefert.

Es ist Teil der CloudLink-API, speziell der CTI-API.

#3) Signalisierung über SIPS

Verwendet TLS1.2 zum TCP-Port 5061 in der Cloud. Die Cloud akzeptiert nur TLS >= 1.2.

#4) Medien über SRTP

Die Cloud bietet die Möglichkeit, Medien auf einem SRTP-UDP-Port im Bereich 35000-65000 anzunehmen.

Das Gateway bietet die Möglichkeit, Medien auf einem SRTP-UDP-Port im Bereich 65336-65534 anzunehmen.

Die Freeswitch-Komponente im Gateway verbindet HTTPS über Port 443 auch beim Onboarding mit dem Admin in der Cloud.