

# Integración Llamadas con **Microsoft Teams**





## Microsoft Teams



- ✓ **Infinitas posibilidades en un único entorno**
- ✓ Se ha convertido en una plataforma que **simplifica el complejo engranaje** de cualquier organización
- ✓ Diseñado para **mejorar la comunicación y colaboración** de los equipos de trabajo
- ✓ **Permite integrar aplicaciones propias** de la organización, ya sean desarrolladas en código y desplegadas por la propia empresa, como implementadas con las herramientas de Power Platform

- ✓ Proporciona **las características de seguridad** y cumplimiento empresariales
- ✓ Posibilidad de utilizar las aplicaciones de Microsoft 365 personalizando el entorno según las **necesidades de tu equipo**
- ✓ **Permite integrar procesos de negocio** de la organización en los equipos de trabajo gracias a las herramientas adicionales de gestión de tareas y de aprobaciones
- ✓ La plataforma de colaboración Microsoft Teams cuenta con **más de 75 millones de usuarios activos diarios**

# Módulo de llamadas en Microsoft Teams:

---

- **Mantenerse productivo**
- **Administrar fácilmente las llamadas telefónicas.** Mantén el control con no molestar, transferir llamadas, desviar llamadas...
- Colaborar con aplicaciones de office desde llamadas y reuniones: todo en un solo lugar
- **Dispositivos certificados de Microsoft Teams** Ten una experiencia coherente con Teams en los dispositivos personales y compartidos.
- **Correo de voz en la nube**
- **Colas de llamadas.** Crea saludos personalizados, reproduce música para los clientes en espera y establece un buzón de voz compartido.
- **Movilidad y trabajo**



# Licencias necesarias

## Microsoft Enterprise (E1, E3 Y E5)

La licencia necesaria para integrar el módulo de llamadas en estas licencias, serían las siguientes:

- **Licencia E1 y E3 +Phone System**
- **Licencia E5** (Incluido en la licencia el módulo de llamadas de Microsoft Teams)

## Resto de licencias

Para el resto de licencias diferentes a Microsoft Enterprise, la licencia necesaria para integrar el módulo de llamadas sería:

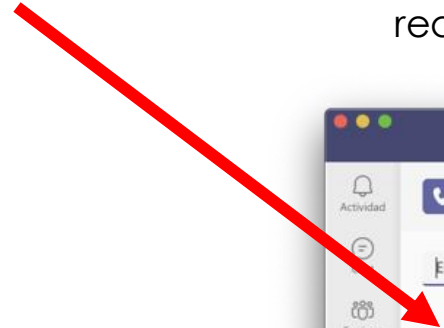
### Microsoft 365 Business Voice

Licencia	Precio
Microsoft 365 Phone System	6,70 €/mes
Microsoft 365 Business Voice	10,12 €/mes



# Llamadas en Teams

Una vez se obtiene la licencia **se añade un pad de marcación** al módulo de llamadas para poder realizarlas al exterior, transferirlas, consultar y transferir, poner en espera, etc.



**Llamadas** Teléfono Contactos

Escriba un nombre o un número

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

Llamar

Número de trabajo: +3412006

No reenviar

Micro y altavoces internos

**Historial** Todas Perdidas Entrante Correo de voz

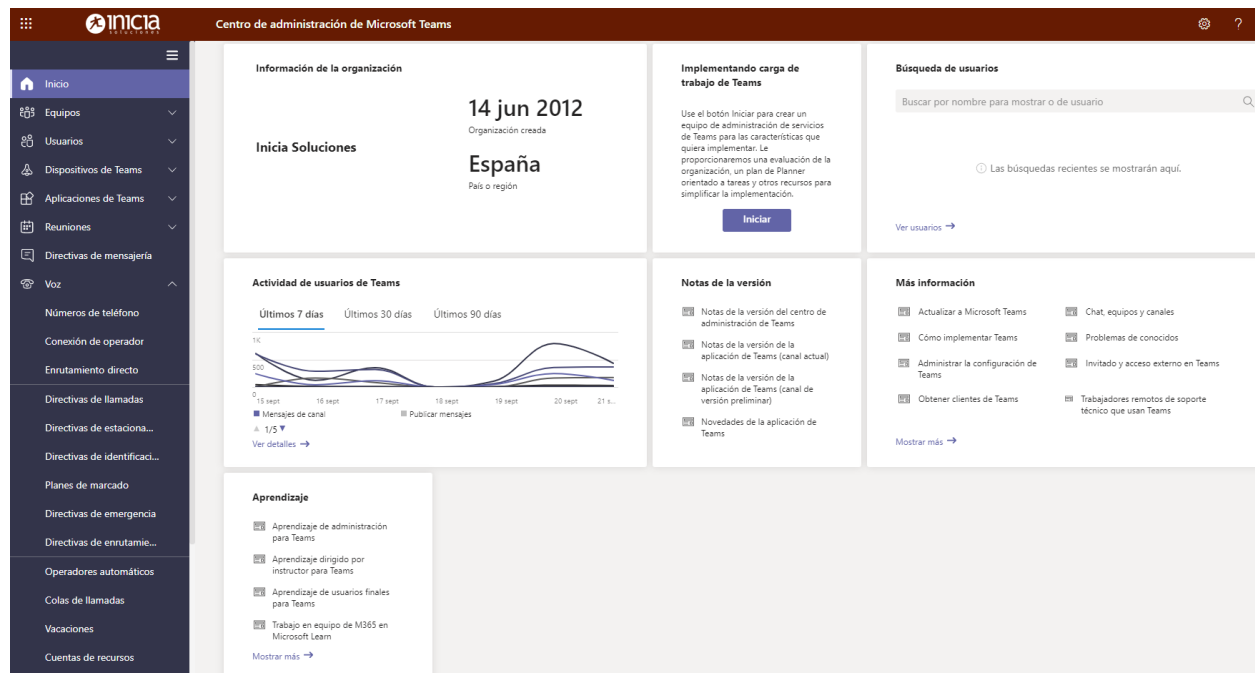
Estado	Duración	Fecha y hora
Entrante para IVR Comercial	1s	11:06
Saliente	34s	9:52
Entrante	2m 32s	Ayer 18:14
Saliente	20s	Ayer 18:10
Saliente	50s	Ayer 18:10
Entrante para IVR Comercial	2s	Ayer 18:10
Entrante para IVR Comercial	0s	Ayer 16:12
Entrante	1m 22s	Ayer 16:04
Saliente	25s	Ayer 15:57
Saliente	1m 1s	Ayer 15:57
Entrante para IVR Comercial	4s	Ayer 15:56
Entrante	2m 40s	Ayer 15:02
Entrante	1m 6s	Ayer 13:57

**Marcación rápida**

Otros contactos

# Centro de administración Microsoft Teams

Desde el centro de administración de Microsoft Teams podrá gestionar la configuración global de la organización. En la configuración de la parte de voz se podrá:



The screenshot displays the Microsoft Teams Admin Center interface. The top navigation bar includes the INICIA logo and the title 'Centro de administración de Microsoft Teams'. The left sidebar contains a menu with categories like 'Inicio', 'Equipos', 'Usuarios', 'Dispositivos de Teams', 'Aplicaciones de Teams', 'Reuniones', 'Directivas de mensajería', 'Voz', 'Números de teléfono', 'Conexión de operador', 'Enrutamiento directo', 'Directivas de llamadas', 'Directivas de estaciona...', 'Directivas de identificaci...', 'Planes de marcado', 'Directivas de emergencia', 'Directivas de enrutamie...', 'Operadores automáticos', 'Colas de llamadas', 'Vacaciones', and 'Cuentas de recursos'. The main content area is divided into several sections: 'Información de la organización' (showing '14 jun 2012' and 'España'), 'Implementando carga de trabajo de Teams' (with an 'Iniciar' button), 'Búsqueda de usuarios' (with a search bar), 'Actividad de usuarios de Teams' (with a line chart for 'Últimos 7 días', 'Últimos 30 días', and 'Últimos 90 días'), 'Notas de la versión' (with a list of update notes), and 'Más información' (with links to various help topics). At the bottom, there is an 'Aprendizaje' section with links to learning resources.

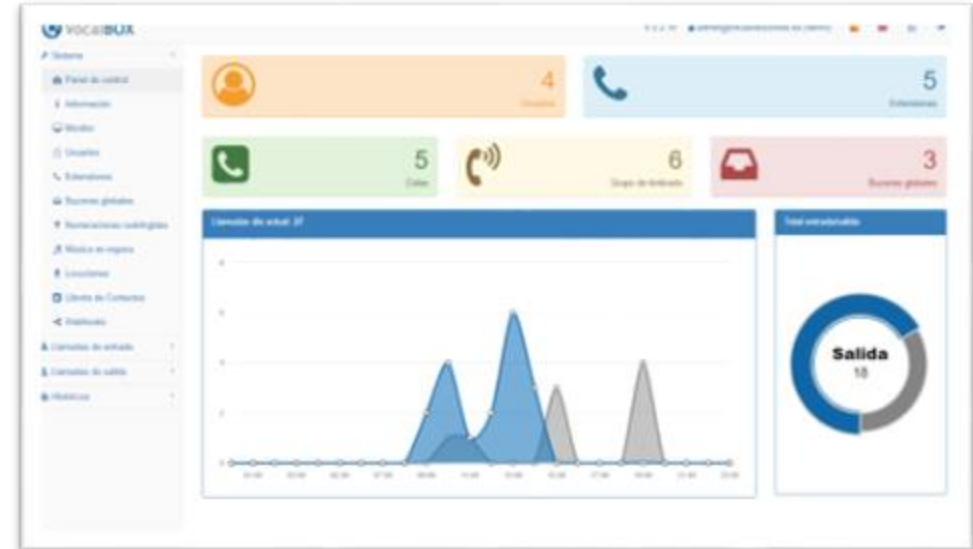
- Gestionar el enrutamiento y las colas de las llamadas
- Administrar los números de teléfono disponibles en su organización
- Configurar las asociaciones con su proveedor de telefonía y las directivas de llamada
- Informes y análisis de uso

# Completa tu solución

Toda la potencia de **Microsoft Teams**, integrada con las funcionalidades de una centralita virtual avanzada.

**Unifica tus comunicaciones en una única plataforma eficiente y accesible** sin necesidad de inversión en equipos especiales, en la que dispondrás de todas las funcionalidades avanzadas de una centralita virtual, aliadas con el software empresarial de Microsoft.

- Monitoreo en Tiempo Real
- Grabación de Llamadas
- Informes y Estadísticas
- Sistema de Menú de Voz (IVR)
- Panel de Control
- Gestión de colas
- Enrutamiento Entrante
- Locuciones Personalizadas



# PRECIOS PLANES LLAMADAS

	Empresa Básico	Empresa Estándar	Empresa Premium
Canales de Voz + Transcoding	4	8	16
Numeración geográfica	1	1	1
Minutos fijo nacional*	3000	4000	5000
Minutos móvil nacional*	300	400	500
<b>Precio</b>	<b>110 €</b>	<b>180 €</b>	<b>320 €</b>

\*Para cualquier otra configuración, contactar con el departamento de ventas para planes personalizados\*

\* Minutos incluidos al mes.

Una vez superados los minutos incluidos en el mes, se tarificará de la siguiente manera:

- Fijos nacionales 0,015 €/Min
- Móviles nacionales 0,053 €/Min

Completa tu solución con **VocalBOX** por solo **5€/Ext. mes**





# SOBRE NOSOTROS

Inicia Soluciones es una empresa con 15 años de experiencia en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones de comunicación para empresas y contact centers.

La experiencia de todos estos años nos avala y el trato personalizado y dedicado al cliente nos caracteriza.

Somos un equipo altamente cualificado para el desarrollo de soluciones de comunicación para empresas y contact centers.

## NUESTROS PRODUCTOS

### SOFTWARE OMNICANAL

XCally, el software all in one para contact center que aúna la omnicanalidad con posibilidades de integración con IA conversacional, Microsoft Teams, speech analytics, bots, voicebots...



### SISTEMA DE GRABACIÓN

VocalREC es el sistema de grabación y screen capture que ofrece conectividad universal, múltiples arquitecturas y es integrable con las centralitas y los CTI'S más extendidos del mercado.



### SPEECH ANALYTICS

Obtenga datos inteligentes de las conversaciones de su centro de llamadas que le ayudarán a conocer a sus clientes y mejorar exponencialmente la CX.



### MICROSOFT OFFICE

Como Microsoft Partners, suministramos y ayudamos en la implantación de licencias de Microsoft y las integramos con nuestras propias soluciones de telefonía o software omnicanal.

**Microsoft  
Partner**

CONTACTA CON NOSOTROS

+34 911 422 778

comercial@iniciasoluciones.es

VISÍTANOS EN

[www.iniciasoluciones.es](http://www.iniciasoluciones.es)

ENCUÉNTRANOS EN RRSS



Calle Chile, 10 Oficina 234  
28290 Las Rozas de Madrid