



MICROSOFT TEAMS CALLING

Ruud van Strijp – Januari 2023

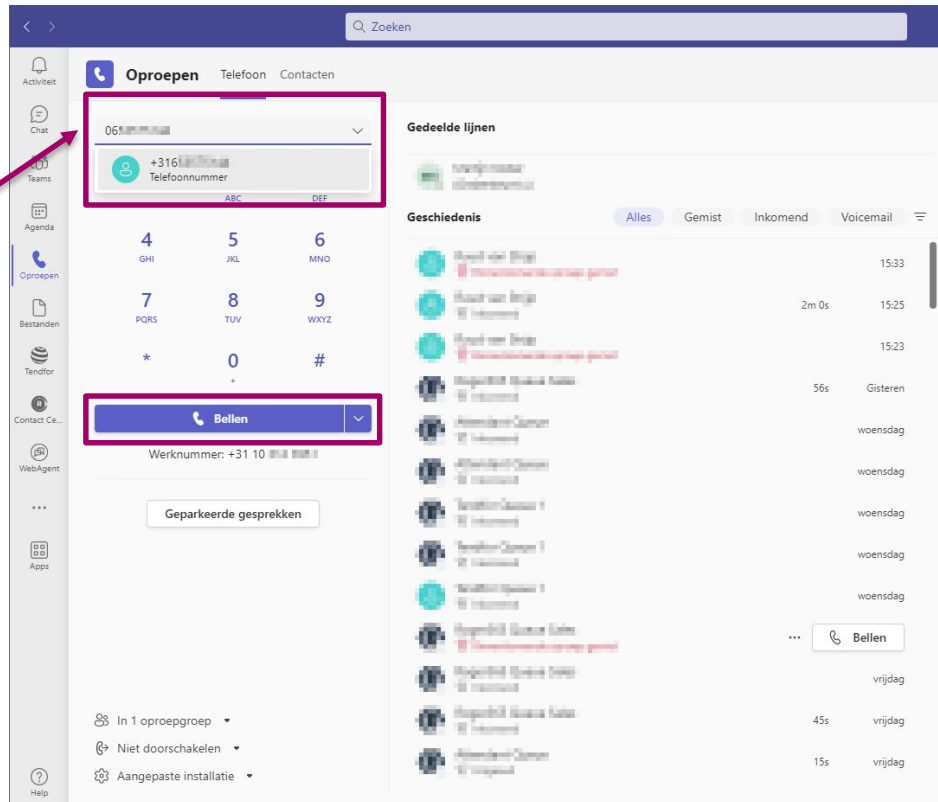


GEBRUIKERS- ERVARING

The screenshot displays the Microsoft Teams Calling interface. The top navigation bar includes a search bar and window controls. The left-hand navigation pane features several icons, with the 'Oproepen' (Calls) icon highlighted by a red box. The main content area is divided into three sections:

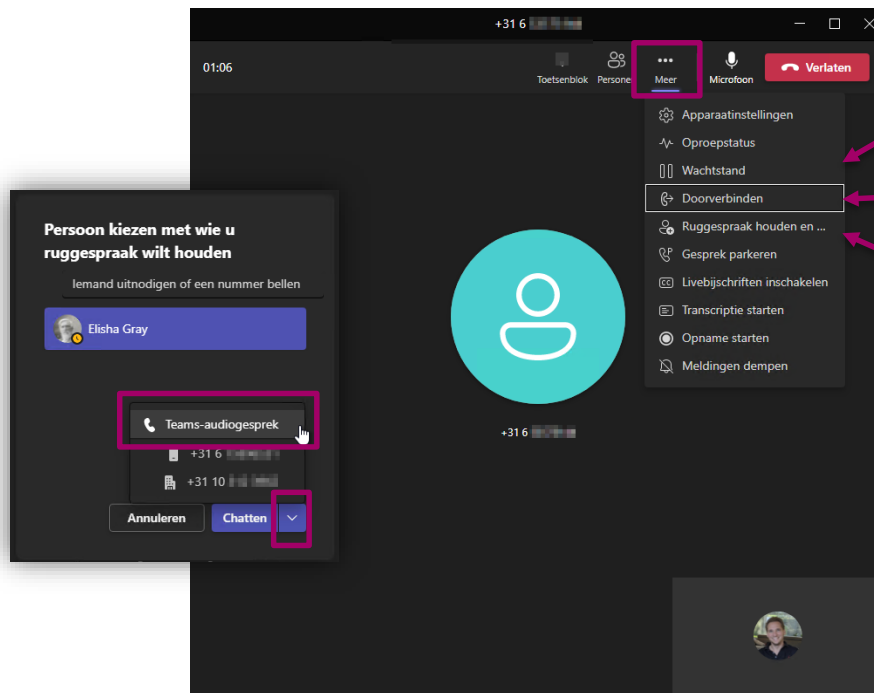
- Typ een naam van nummer**: A numeric keypad for dialing numbers, with a 'Bellen' (Calls) dropdown menu below it. The 'Werknummer' (Work number) option is highlighted by a red box.
- Gedeelde lijnen**: A section for shared lines, currently showing 'MK (Ondersteunt u)'.
- Geschiedenis**: A list of call history entries, including call duration and status. The 'Alles' filter is selected.
- Groepen contactpersonen**: A section for groups of contacts, currently showing 'Snelkeuze' (Quick dial) and 'Overige contacten' (Other contacts).

Zonder
Voorloop nul



Beantwoorden

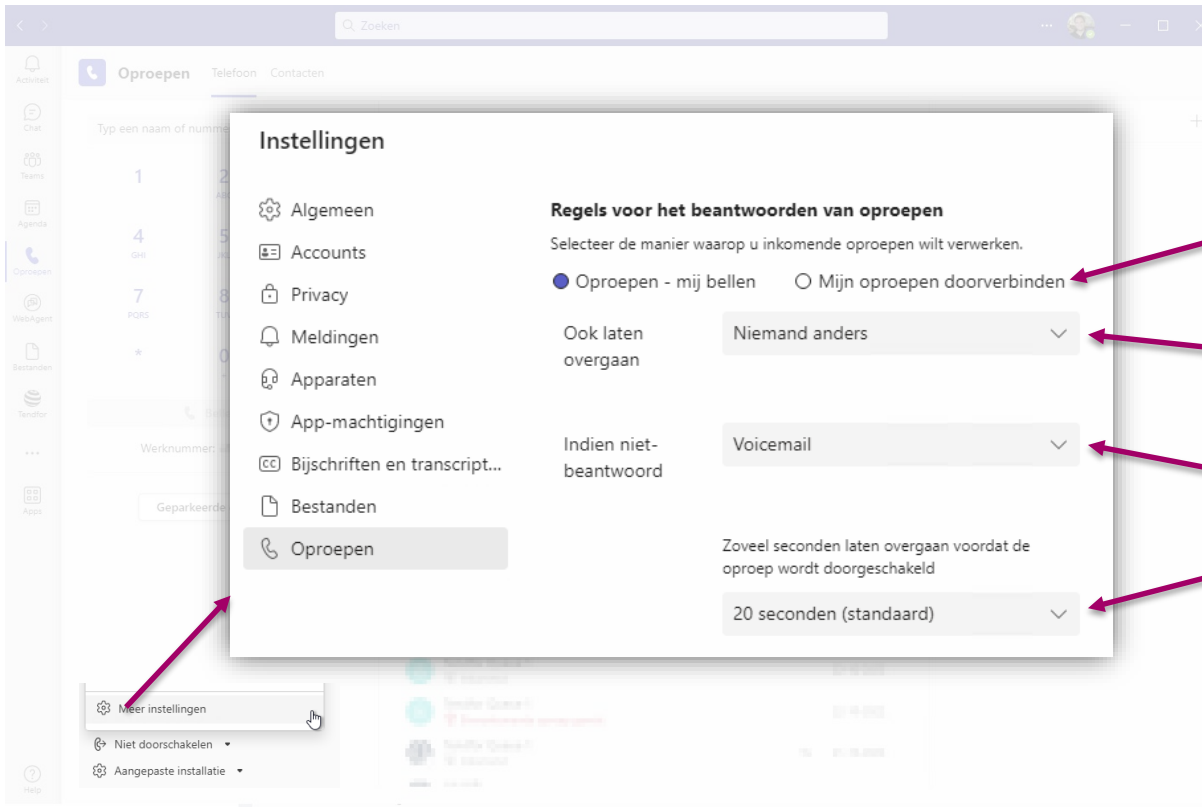




Wachtstand

Doorverbinden koud
(Zonder aankondiging)

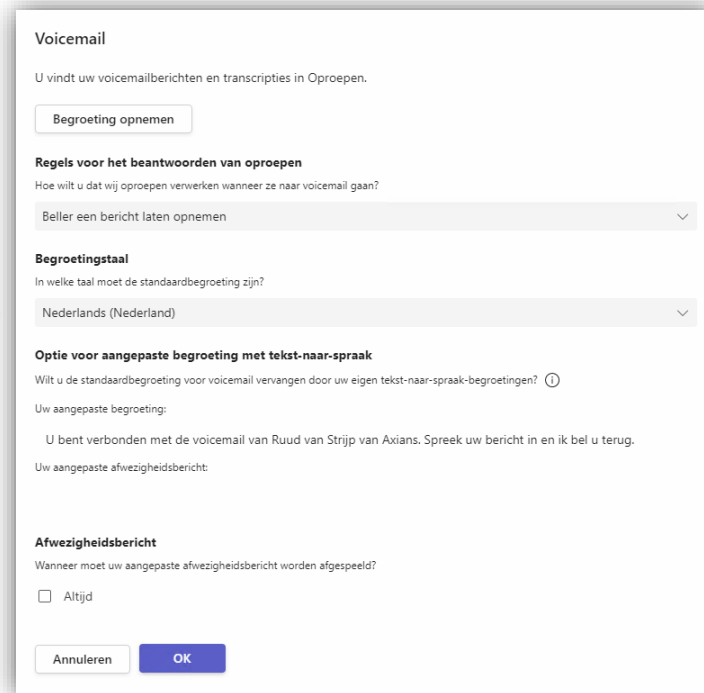
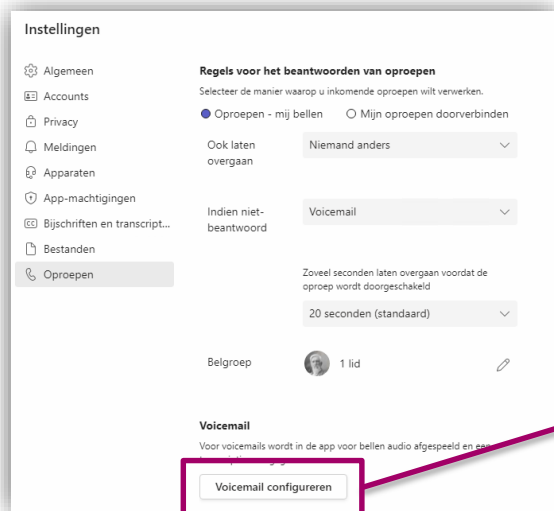
Doorverbinden warm
(Met aankondiging)

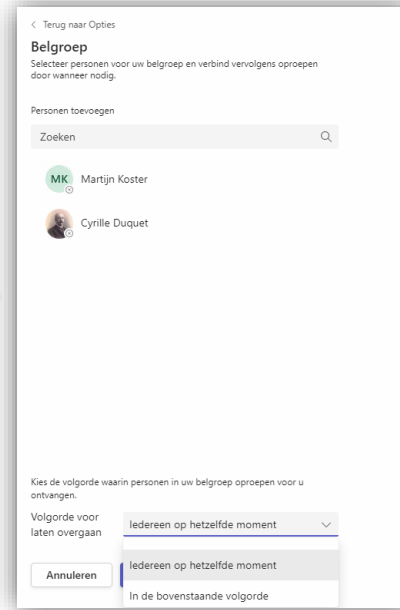
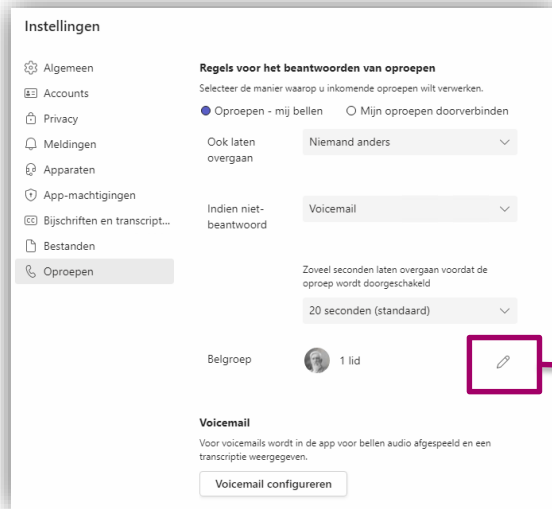


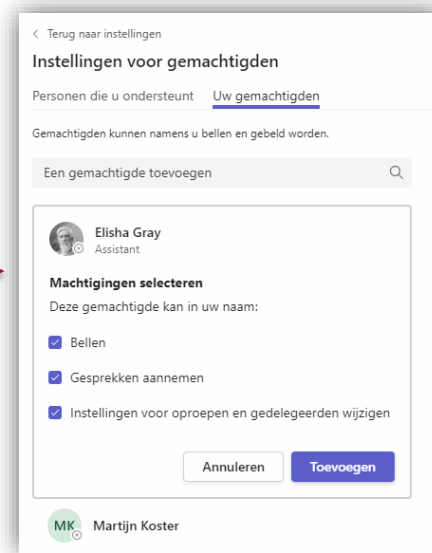
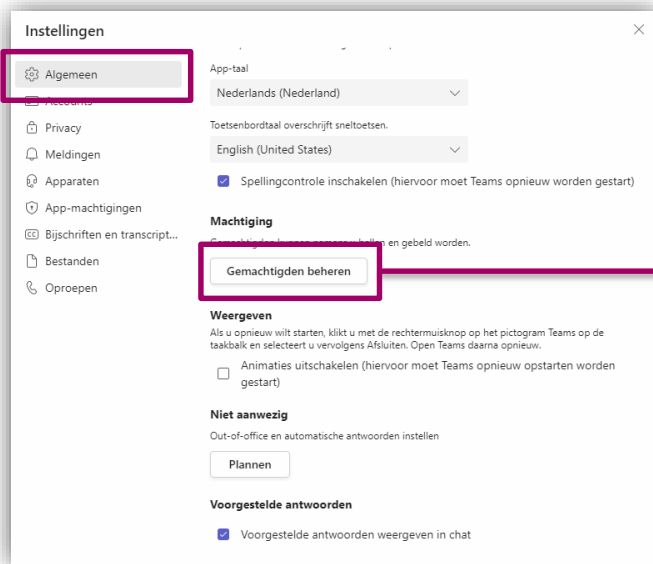
Alles doorschakelen

Simultaan rinkelen

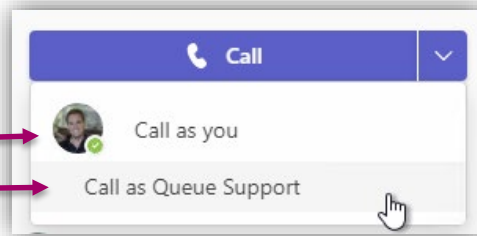
Doorschakelen
Na X seconden





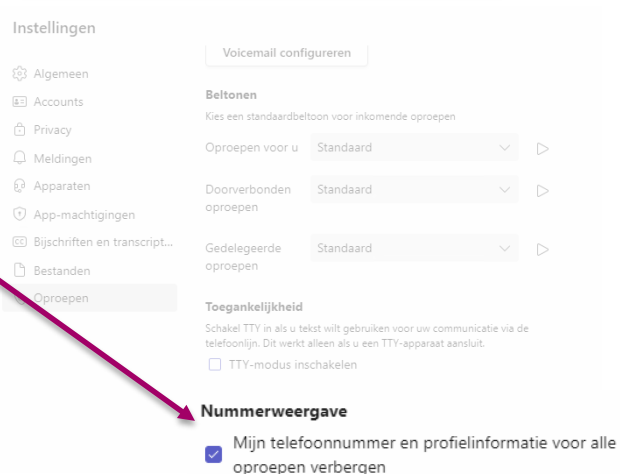


- ▶ **Gebruiker**
 - Eigen nummer
 - Groepsnummer
 - Anoniem

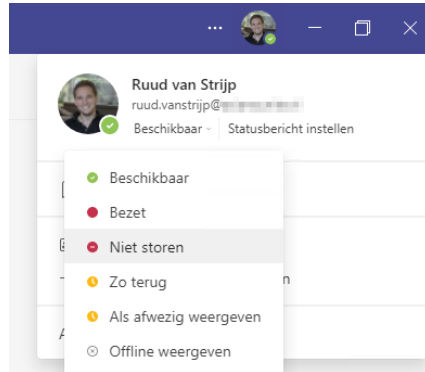


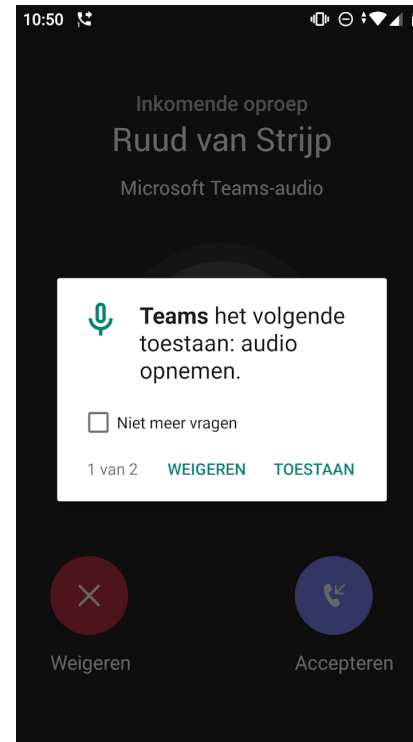
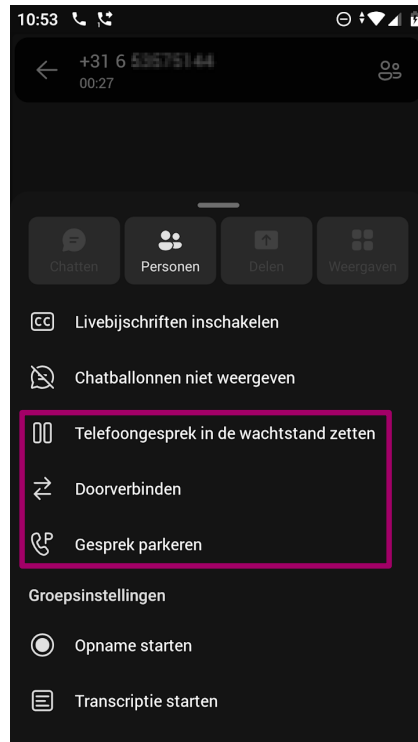
Auris: Alles via policy

- ▶ **Policy (vast ingesteld door admin)**
 - Eigen nummer
 - Groepsnummer
 - Anoniem



- ▶ Tijdelijk geen gesprekken ontvangen
 - Tijdens verlof met mobiele applicatie





WACHTRIJEN EN AUTO ATTENDANTS

Auto Attendant

- ▶ Keuzemenu
- ▶ Openingstijden
- ▶ Vakantiedagen

Call routing options

Disconnect

Redirect call

Play menu options

Set up the greeting and menu options.

Play an audio file

Add a greeting message

Kies 1 voor sales, kies 2 voor support of kies 0 om met een telefonist te worden verbonden

Set menu options

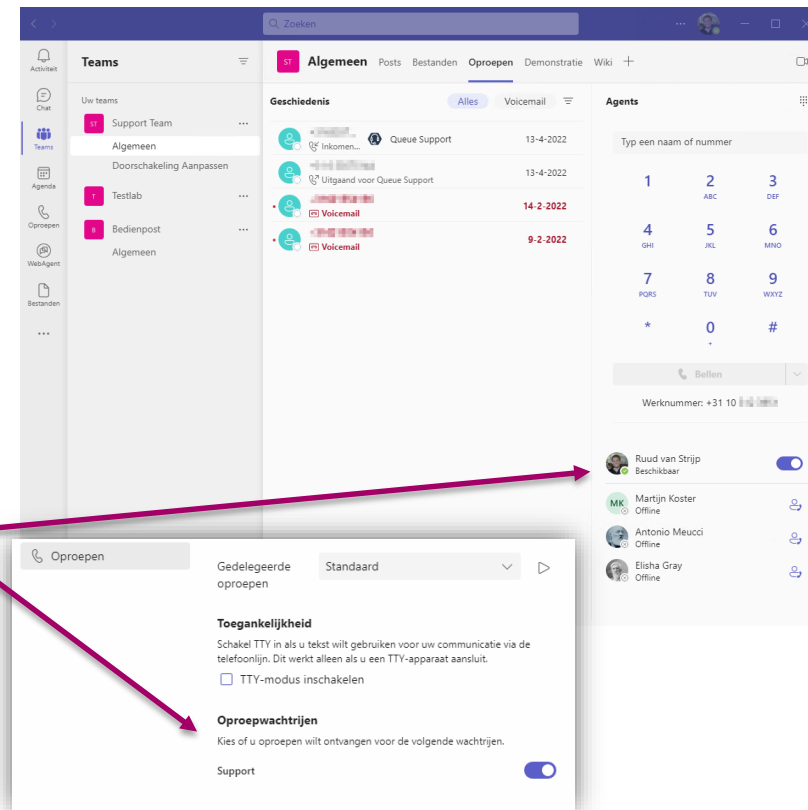
+ Assign a dial key Delete

Dial key	Voice command	Redirect to	Destination	Transcription	Skip voicemail system message
0	operator	External pho...	+3110		
1	sales	Voice app	AA Sales teams.aa.sales		
2	support	Voice app	AA Support teams.aa.support		

Auto Attendant configuratiemogelijkheden	
Welkomstmelding	<ul style="list-style-type: none">▶ Geen melding▶ Geluidsbestand zelf toevoegen▶ Text-to-speech gegenereerde melding
Routing	<ul style="list-style-type: none">▶ Verbinding verbreken▶ Oproep omleiden naar een specifiek persoon▶ Oproep omleiden naar een Call Queue of andere Auto Attendant▶ Oproep omleiden naar een telefoonnummer▶ Oproep omleiden naar voicemail van een Microsoft 365 groep▶ Keuzemenu afspelen (geluidsbestand of text-to-speech)
Keuzemenu Elke optie in het keuzemenu heeft de volgende routeringsopties	<ul style="list-style-type: none">▶ Oproep omleiden naar een specifiek persoon▶ Oproep omleiden naar een Call Queue of andere Auto Attendant▶ Oproep omleiden naar een telefoonnummer▶ Oproep omleiden naar voicemail van een Microsoft 365 groep▶ Melding afspelen
Openingstijden maandag t/m zondag	<ul style="list-style-type: none">▶ Melding afspelen bij gesloten▶ Alternatieve routing kiezen bij gesloten
Vakantiedag toevoegen, eventueel met aangepaste openingstijden	<ul style="list-style-type: none">▶ Melding afspelen bij vakantiedag▶ Alternatieve routing kiezen bij vakantiedag

Call Queue

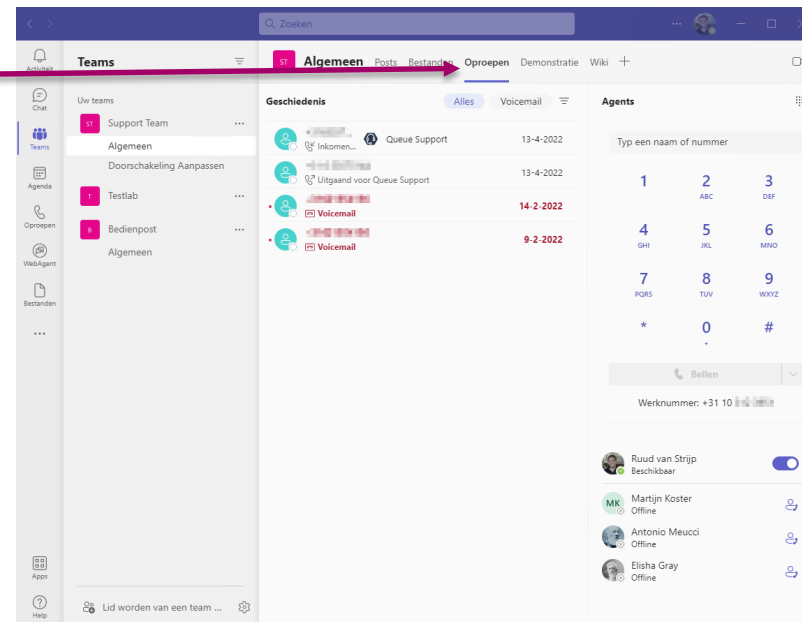
- ▶ Ingang met eigen telefoonnummer
- ▶ Huntgroep met greeting, wachtrij en overloop
- ▶ Mogelijke leden:
 - Teams kanaal
 - Losse gebruikers
 - Distribution Groups (wordt niet gebruikt)
- ▶ In- en uit groep schakelen vanuit Teams client



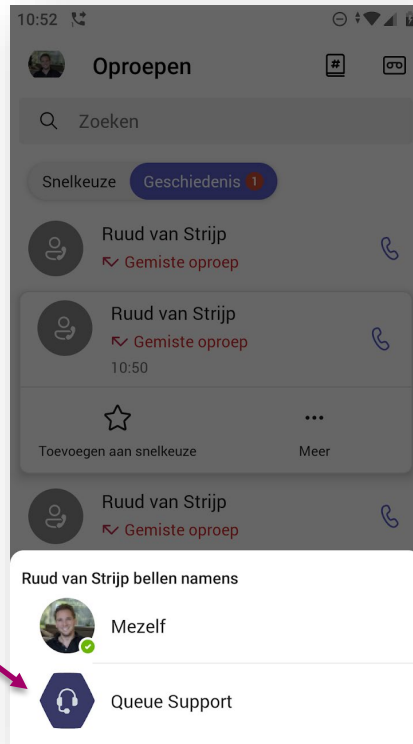
Call Queue configuratiemogelijkheden

Call Queue leden	<ul style="list-style-type: none">▶ Teams Kanaal▶ Specifieke gebruikers▶ Azure distribution list of groep
Welkomstmelding	<ul style="list-style-type: none">▶ Geen melding▶ Geluidsbestand zelf toevoegen
Wachtmuziek	<ul style="list-style-type: none">▶ Teams wachtmuziek (Standaard)▶ Geluidsbestand zelf toevoegen
Wanneer het maximum aantal oproepen is bereikt, wat gebeurt er met het gesprek. Maximaal aantal wachtenden aanpasbaar (Maximaal 200 oproepen in de wachtrij)	<ul style="list-style-type: none">▶ Verbinding verbreken▶ Oproep omleiden naar een specifiek persoon▶ Oproep omleiden naar een Auto Attendant of andere Call Queue▶ Oproep omleiden naar een telefoonnummer▶ Oproep omleiden naar gedeelde voicemail
Wanneer er een time-out optreedt voor een oproep, wat gebeurt er met het gesprek Maximale wachttijd aanpasbaar (Maximaal 45 minuten wachttijd)	<ul style="list-style-type: none">▶ Verbinding verbreken▶ Oproep omleiden naar een specifiek persoon▶ Oproep omleiden naar een Auto Attendant of andere Call Queue▶ Oproep omleiden naar een telefoonnummer▶ Oproep omleiden naar gedeelde voicemail

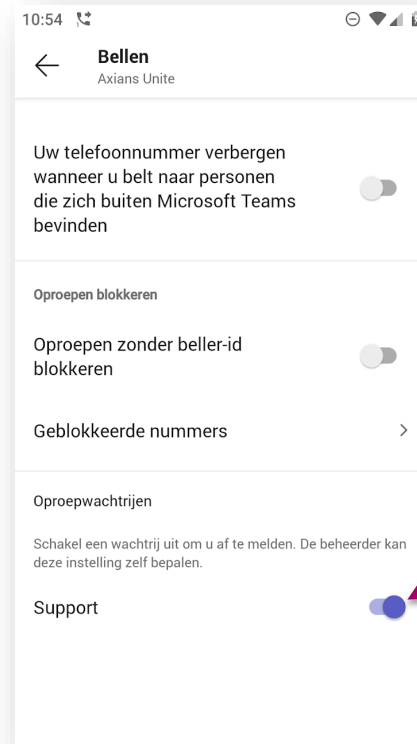
Alleen i.c.m. Teams
kanaal routing



Bellen met
wachtrij nummer

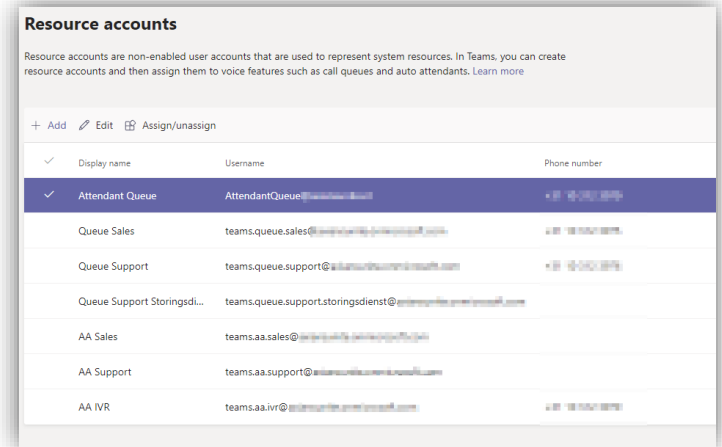


Meedoen met
wachtrij



Resource Account

- ▶ Nodig voor Call Queue en Attendant
- ▶ Disabled gebruiker (sign-in blocked)
- ▶ Licentie: Microsoft Teams Phone Resource Account
 - Gratis licentie
 - Minimaal 25 per tenant
 - 1 extra licentie voor elke 10 Teams Phone gebruikers
 - Stel 600 gebruikers:
 - 60 Resource Accounts + Initiële 25 = 85 licenties



► Inkomend nummer

- Resource Account -> Auto Attendant
 - Resource Account -> Call Queue
 - Kanaal / Gebruiker

