

## Configuratiehandleiding Callvoip en Microsoft Teams

v140620MT

### 0. Voorbereiding

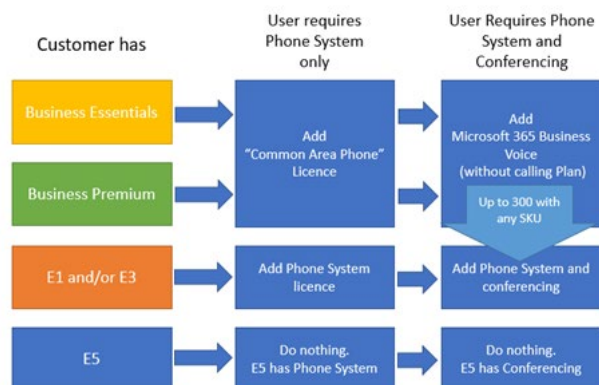
Voordat je begint met de Teams Setup, heb je de volgende gegevens nodig:

- Een gebruiker/login van de Office 365 tenant met Global Admin-rechten.
- Microsoft Phone System licentie (voor E3 Common Area Phone) add-ons (of E5-licenties) voor de eindgebruikers van de dienst.

Voor mogelijke licenties, zie dit overzicht:

## Microsoft Licensing

- The Phone System add-on is required to enable the Teams dial pad
  - It can be purchased with E1 or E3 licensing.
  - Included in: Microsoft Business Voice Bundle and Common Area Phone bundle.
- An optional PSTN Conferencing add-on is also available for all types
- Common Area Phone bundle brings Phone System to Business users
- Microsoft 365 Business Voice bundle includes the Phone System and the PSTN Conferencing add-ons
  - Can be used up to 300 users
  - Applies to Business and E1,E3



- Voor One-Click setup: een of twee extra Office 365 gebruikerslicenties zoals Business Essentials/Premium, E1/E3/E5. Dit is alleen tijdens de setup benodigd.

## **1. Setup**

Om de Teams Calling service in te schakelen zijn de volgende stappen nodig:

- Verzamel de SIP-credentials uit de portal
- Wijs de telefonie licentie (of E5) toe aan de gebruikers die gaan bellen via Microsoft Teams.

## **2. Verzamel de SIP-credentials uit de telefonie omgeving**

De volgende gegevens zijn benodigd vanuit de telefonie omgeving:

1. Interne nummer van de gebruiker
2. SIP-gebruikersnaam
3. SIP-wachtwoord

Wij raden aan om een nieuw apparaat aan te maken in de telefonie omgeving voor het gebruik van de Teams koppeling. Gebruik als apparaat type Other en vul vervolgens Teams in als type.

Indien je meer gebruikers tegelijk gaat aanmaken, raden wij aan om eerst de gebruikersgegevens en SIP-credentials te verzamelen in een tabel.

### 3. Koppelen van Teams provisioning portal

Ga nu naar de Teams provisioning portal (<https://admin.call2teams.com>).

In het tabblad [Services], is het mogelijk om de Office 365 tenant van de klant te koppelen. De koppeling zal de tenant gereed maken om te koppelen met ons platform. Met [Enable Sync] is het mogelijk om de tenant automatisch te configureren. Met deze mogelijkheid, worden ook automatisch de interne telefoonnummers gekoppeld aan de gebruikers in de tenant.

Klanten die hun tenant handmatig willen configureren, moeten de optie [Enable Sync] uitzetten.

De configuratie werkt het beste met twee vrije licenties zoals Business Essentials/Premium, E1/E3/E5. Deze vrije licenties zijn alleen nodig bij de eerste koppeling en configuratie. Na de configuratie is het mogelijk om deze licenties te verwijderen of opnieuw toe te wijzen. Het is ook mogelijk met één vrije licentie. Hou er wel rekening mee dat het proces hierbij langer kan duren.

Services

Teams

Setup of Office 365 works best if you have two spare licenses such as Business Essentials/Premium or E1/E3/E5. These spare licenses are only required for a few hours during the setup process and can be removed or re-assigned afterwards. If you only have one spare license then the set-up process also works but may take longer. If you don't have any spare licenses then additional manual activation steps will be required.

Office 365 Sync  Enable Sync

After the service has been enabled we will start syncing data between this portal and Microsoft Office 365.

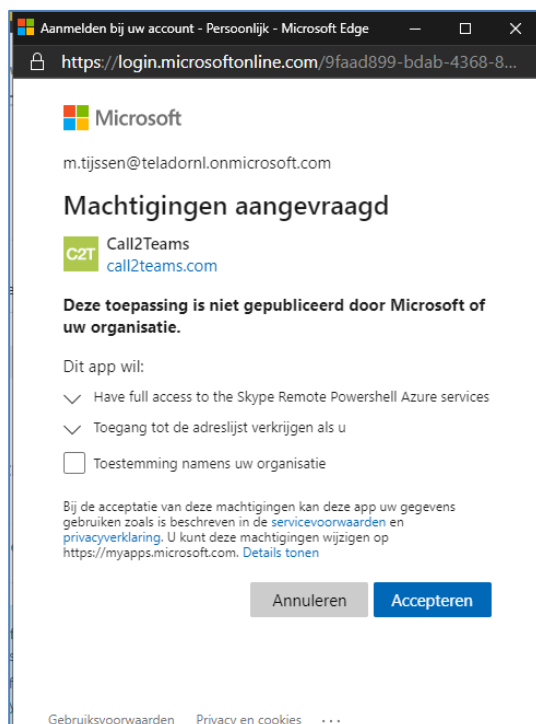
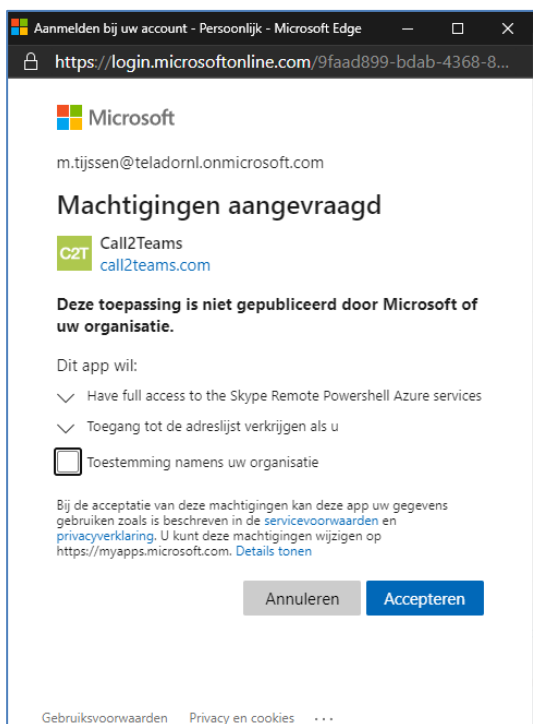
Enable Service

Wanneer je op de [Enable Service] knop drukt, zal de portal toestemming vragen om wijzigingen aan te brengen aan de telefonie instellingen van de Office 365 tenant en Teams.

Er zullen twee vensters openen met de vraag om in te loggen in de Office 365 tenant.

**LET OP** - Het is van belang dat je inlogt met de gebruiker van de tenant waar je de koppeling in wilt realiseren. Indien je hier inlogt met andere gegevens van een andere tenant, zal de koppeling gerealiseerd worden in deze tenant in plaats van de tenant van de klant.

De gebruiker moet Global Admin-rechten hebben in de Office 365 tenant van de klant voor de eerste configuratie en Skype for Business admin rechten voor provisioning.



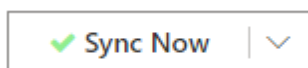
Een gedeelte van de synchronisatie, voegt speciale domeinen toe aan de Office 365 tenant en activeert deze voor gesprekken. Om dit te kunnen doorvoeren, is het nodig dat het aanmeld domein van een gebruiker tijdelijk wordt veranderd naar de speciale domeinen voor gesprekken. De synchronisatie zal dit automatisch doorvoeren doormiddel van een van deze methodes:

1. Er wordt gebruik gemaakt van een **reservelicentie** om een gebruiker aan te maken. Deze zal automatisch worden verwijderd wanneer de activatie is geslaagd.
2. Het aanmeld domein van de gebruiker waarmee de synchronisatie is gestart, wordt **tijdelijk automatisch veranderd** naar de speciale domeinen en wordt weer teruggedraaid wanneer de activatie is geslaagd. NB: dit kan alleen wanneer deze gebruiker een licentie heeft.
3. Het aanmeld domein van een willekeurige gebruiker die een licentie heeft, wordt **tijdelijk veranderd** naar de speciale domeinen en wordt weer teruggedraaid wanneer de activatie is geslaagd.

**Kanttekening:** de synchronisatie zal tot maximaal 20 minuten duren tot Microsoft het speciale domein heeft geactiveerd. Indien dit niet heeft plaatsgevonden, zal de synchronisatie automatisch teruggedraaien. In de meeste gevallen is deze 20 minuten meer dan genoeg. Soms komt het voor dat Microsoft het domein niet activeert voor gesprekken.

Indien dit het geval is, raden wij het aan om het proces de eerstvolgende werkdag opnieuw op te starten.

Wanneer de eerste configuratie is voltooid, laat de 'Sync Now' een groenvinkje zien.



**Kanttekening:** de synchronisatie portal heeft maar een keer toestemming nodig voor een Office 365 account. Deze toestemming wordt opgeslagen in Office 365. Indien nodig, kan de toegang op elk moment worden ingetrokken.

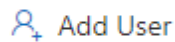
Wanneer er wijzigingen zijn doorgevoerd in de synchronisatie portal, zal de [Sync Now] knop blauw worden. Dit betekent dat er updates klaar staan om doorgevoerd te worden in de Office 365 tenant. Deze gegevens kan je vervolgens synchroniseren door te klikken op de [Sync Now] knop.

#### **4. SIP-credentials koppelen aan Teams gebruikers**

Wanneer de eerste configuratie is voltooid, kun je de SIP-credentials koppelen aan de betreffende Teams gebruikers.

Ga hiervoor in de Teams provisioning portal (<https://admin.call2teams.com>) naar het menu item Users.

Klik hier op de knop [Add User].



Selecteer bij [Select a User] de Teams gebruiker. Je ziet hierin alleen gebruikers die een actieve licentie hebben.

- Vul bij [Phone Number (Netherlands)] het interne nummer van de gebruiker in.
- Vul bij [SIP Username] en [Auth Username] de SIP-gebruikersnaam in.
- Vul bij [Password] het SIP-wachtwoord in.
- Klik vervolgens op Add.

De gebruiker wordt nu geregistreerd op de telefonie omgeving en de Teams provisioning portal.

Volg deze stappen bij iedere gebruiker die je wilt toevoegen.

Zodra de gebruikers zijn aangemaakt, synchroniseer je de gegevens door te klikken op de blauwe [Sync Now] knop.

## **Toevoeging: overzicht mogelijkheden van de Callvoip / MS Teams koppeling**

### **Functies:**

- Koppeling met MS Teams op basis van gebruiker / seat
- Volledige inkomende belroutering via de Callvoip centrale, incl. wachtrijen en keuzemenu
- Onderlinge gesprekken in MS Teams worden afgehandeld in MT Teams > spraak / video / chat
- Gesprekken binnen de organisatie verlopen via Callvoip, niet via MS Teams (interne call)
- Alle uitgaande gesprekken verlopen via Callvoip
- Middels de Qaller Smartphone App kun je instellen of je bereikbaar wilt zijn op je MS Teams omgeving: via je mobiel of op een andere manier
- De Group Pickup functie van de Callvoip-centrale werkt
- De Shortcodes van de Callvoip-centrale werken

### **Restricties:**

- Call Recording werkt alleen inkomend / uitgaand, niet bij intern verkeer **of bij doorverbinden**
- De Realtime API en de Operator Console werken alleen voor inkomende / uitgaande oproepen, interne oproepen in MS Teams worden niet weergegeven
- Het Persoonlijke belplan van een gebruiker werkt alleen voor inkomende oproepen, niet voor interne MS Teams gesprekken
- De BLF functie bij interne gesprekken tussen de Callvoip centrale en MS Teams werkt niet - MS Teams geeft nog geen status terug.  
Binnen MS Teams is de status uiteraard wel te zien en bij externe gesprekken binnen Callvoip ook.

Koppel Callvoip en MS Teams en profiteer van het beste van twee werelden.



Callvoip  
Koldingweg 19-1  
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00  
F: 050 – 820 00 08

@: [callvoip@callvoip.nl](mailto:callvoip@callvoip.nl)  
W: [www.callvoip.nl](http://www.callvoip.nl)

