

# Handleiding Operator Connect





### INHOUDSOPGAVE

1	Inle	eiding	3
1	1.1	Introductie	3
1	1.2	Microsoft 365, Teams en Phone System	3
2	Kie	s Gamma als provider	4
3	Nu	mmers toevoegen / verwijderen (Gebruikers)	6
4	Nu	mmers toevoegen aan een resource account	8
5	Nu	mmers toevoegen via PowerShell1	0
5	5.1	Verbind met de Teams PowerShell module1	0
5	5.2	Voeg nummer aan een gebruiker toe1	0
5	5.3	Verwijder nummer van een gebruiker1	0
5	5.4	Voeg toe / verwijder nummer van een resource account1	2
6	Ма	ak een Call Queue1	3
7	Ма	ak een Auto Attendant aan1	6
8	Hea	adsets / toestellen2	21
9	Tro	publeshooting2	22
ç	9.1	Geen Dial Pad in Teams2	22
ç	9.2	Geen inkomend / uitgaand gesprek mogelijk2	24
ç	9.3	Problemen met gesprekskwaliteit2	25
10	Ģ	Samma Provisioning Interface2	27
1	10.1	Klant aanmaken2	27
1	10.2	Activeer Operator Connect	29
1	10.3	Voeg nummers toe	31
Afs	sluiti	ng	32



# 1 Inleiding

### **1.1 Introductie**

Operator Connect is een door Microsoft geïntroduceerd programma dat tot doel heeft de integratie tussen Microsoft en gekwalificeerde operators te verbeteren. Het stelt Gamma, als gekwalificeerde operator, in staat om diep te integreren met Microsoft, inclusief networking, provisioning, management & reporting API's en Teams portal integratie.

Operator Connect biedt de mogelijkheid om oproepen van en naar externe partijen (PSTNbellen) binnen Microsoft Teams mogelijk te maken; met Gamma als de onderliggende infrastructuurprovider.

Dit document biedt ondersteuning bij het kiezen van de provider, het toekennen van nummers aan een gebruiker en eerste analyse bij troubleshooting. In de handleiding wordt verondersteld dat het Teams Admin Centre ingesteld is op de Engelse taal.

## 1.2 Microsoft 365, Teams en Phone System

Microsoft 365 is een cloud gebaseerde abonnementsdienst die de tools en toepassingen van Microsoft samenbrengt op de manier waarop organisaties vandaag graag werken. Door apps als Excel en Outlook te combineren met clouddiensten als Teams, kunnen Microsoft 365gebruikers overal en op elk apparaat (samen)werken en communiceren.

Teams is de Unified Communications-omgeving waarmee Microsoft 365-gebruikers input kunnen creëren en delen. Ze kunnen binnen Teams op meerdere manieren communiceren: messaging, chat, spraak en video.

Phone System is de functiebeschrijving die Microsoft gebruikt als de telefooncentrale-vervanger of het spraakcomponent van Microsoft Teams, dat interne (binnen Teams) en externe (PSTN) spraakoproepen en een reeks telefonie features mogelijk maakt.

Ten behoeve van de Operator Connect dienst is het noodzakelijk dat elke gebruiker waar PSTN toegang voor gewenst is beschikt over de relevante Microsoft 365 en Phone System licentie.





# 2 Kies Gamma als provider

Log in op het **Microsoft Teams Admin Centre** https://admin.microsoft.com/ en selecteer Voice in het menu aan de linkerkant van het scherm.

Ga in het vervolg menu naar **Operator Connect**. Van hieruit selecteer je **All operators** en kies je **Gamma** in de lijst op het scherm.

	Microsoft Teams admin	center					<u>67</u>	I	\$ ŵ	ø	ŵ	۵	0	ŵ
ŵ	Home		Operator Connect											
දීරී	Teams	~	Manage partnerships with your p	hone number providers. You can	only get phone numbers from provid	lers you've established								
දර	Users	~	a partnership with. Learn more		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,									
ا	Teams devices	~												
œ	Teams apps	~	Operator summary											
Ē	Meetings	~	24	1										
E	Messaging policies		All operators	My operator										
ବ	Voice /	~												
	Phone numbers		All operators My operat	ors										
	Operator Connect													
	Direct Routing		United States, Australia, Belgium	n, Canada, V Calling, Audio	Conferencing ~									
	Calling policies			$\sim$										
	Call park policies		Business	BT	calltower	colt	🔅 Gamma							
	Caller ID policies													
	Dial plans		AT&T Business	ВТ	CallTower	Colt Technology Services	Gamma							
			Available products	Available products	Available products	Available products	Available products							
	Emergency policies		✓ Calling	<ul> <li>Calling</li> <li>Audio Conferencing</li> </ul>	✓ Calling	✓ Calling	✓ Calling							
	Voice routing policies		Counterview	Constanting	Count and an	Constanting	Considerations							

Zodra Gamma is geselecteerd, moet je ervoor zorgen dat het vakje **Netherlands** is geselecteerd onder **Operator Settings**. Gebruik het drop-down menu om de grootte van jouw organisatie te selecteren en voer je naam, email en telefoonnummer in.

	Microsoft Teams adm	nin center					6	
ŵ	Home		🔅 Gamma	Gamma	Available products			
සී	Teams Users	ž		15	Calling			
\$	Teams devices	~	Operator settings			Why are some options not available?		
B	Teams apps	~	Status	Acti	ive.			
	Meetings	× I		◯ Sus	pended			
ୖ	Voice	^	Review products by region partner with this operator	and select where to	ited Kingdom			
	Phone numbers			Cal	ing			
	Operator Connect		Operator can contact me us	ing this information				
	Direct Routing				Company size *			
	Calling policies		Exactive Ltd		25 to 49 people	~		
	Call park policies							
	Caller ID policies		Full name *	Email *		Phone number (optional)		
	Dial plans		Admin	admin@clouducxdemo.or	microsoft.com	+441383667032		0
	Emergency policies		+ Add another contact					Ē
	Voice routing policies							
	Auto attendants		Save Cancel					



Nadat je de contactgegevens hebt ingevoerd, druk je op opslaan en vink je het vakje voor het accepteren van de **Data Privacy Terms** aan. Lees de voorwaarden door en klik op **Accept**. Dit betekent dat Gamma nu de rechten heeft om de gegevens met betrekking tot je nummerreeksen met Microsoft te delen, zodat ze in het Teams Admin Center kunnen worden geüpload.

Ħ			Server and a		
=			Operantor Connect 1 Ga.		
ය ස ස ස		č	🐝 Gamma	Gamma Acquired phone numbers 0	Availatile products Calling
\$		~			
œ		~	Operator settings		
8 0	Meetings Messaging policies	Ĩ	Review products by region partner with this operator	and select where to	Data privacy terms ×
•		Ŷ	Operator can contact me sat Company name * Exactive Ltd	ng this information	Operator Connect for Microsoft Teams enables Teams end users to communicate with others through telephony networks via Microsoft Teams. When you enable this feature. Microsoft shares information with your selected Operator about end users, such as phone number and call-related data. This information will be handled by your Operator in accordance with your Operator's privacy practices. For more information, refer to your Operator's privacy policy and terms of use. Read more By clicking 's accept,' you are agreeing that you; (a) on behalf of your organization and
		I	Full name* Jamue Cole + Add anether contact	limat * Jama Cole@exactiv	your organization's end users, consent to the terms applicable to your use of Teams: and (b) have the requisite authority to enable Operator Connect for each end user.
	Energency policies Voice routing policies Auto attendants Call queues Holidays Resource accounts		I accept the data process te	Cancel	

Zodra je op accepteren hebt geklikt, word je naar de Gamma-website geleid. Het aanvaarden van de gegevensvoorwaarden is een voorwaarde voor Gamma om de Operator Connect-service in te schakelen.

Als je nog geen contract met Gamma hebt ondertekend voor de Operator Connect-service, is dit nu vereist.



# 3 Nummers toevoegen / verwijderen (Gebruikers)

Selecteer het tabblad **Voice** en ga in het uitklapmenu naar **Phone Numbers**. Je ziet nu een lijst van alle nummers die voor jouw organisatie beschikbaar zijn in het Teams Admin Centre.

	Microsoft Teams adn	nin cente	er.													
≡																
ഹ	Home		D	hone	numbo	rc										
දිලි\$	Teams	~	То	set up c	alling features	for users and se	rvices in your org	anization, you ca	an get new numbers or	r port exis	ting ones from a			Actions	~	
සී	Users	~	ser att	rvice pro tendants,	vider. You can a , or call queues	assign, unassigr . Learn more	, and release pho	ne numbers for J	people or for services,	like audio	conferencing, auto					
٨	Teams devices	~														
B	Teams apps	~		Numbe	rs Order	history										
Ē	Meetings	~			1	,										
Ę	Messaging policies			+ Add	∳ Port	🖋 Edit						Q Search for phone numbers	;	Y	٢	
ବ	Voice	^		$\checkmark$	Phone number		Number Provide	r	Location		Number usages ①	Number type		Numb	er featur	
	Phone numbers				. 44 1202 660	0.73	C		Due ferentieren Ureitend	Rand						
	Operator Connect				+44 1383 660	973	Gamma		Duntermiine, United	Kinga	User					
	Direct Routing				+44 1383 661	635	Gamma		Dunfermline, United	Kingd	User				_	
	Calling policies								Dunfermline, United	Kingd						
	Call park policies				+44 1383 661	637	Gamma		Dunfermline, United	Kingd	User					
	Caller ID policies				+44 1383 661	638	Gamma		Dunfermline, United	Kingd	User					
	Dial plans				+44 1383 661	639	Gamma		Dunfermline. United	Kinad	User					
	Emergency policies						-									
	Voice routing policies				+44 1383 661	701	Gamma		Dunfermline, United	Kingd	Voice app					Q
	Auto attendants				+44 1383 661	702	Gamma		Dunfermline, United	Kingd	Voice app					ø
	Call queues				+44 1383 661	703	Gamma		Dunfermline, United	Kingd	Voice app					
	Holidays				+44 1383 661	704	Gamma		Dunfermline, United	Kingd	Voice app					



Als je een nummer wilt toewijzen, selecteer je **Edit**. Typ de naam van de gebruiker aan wie je het nummer wilt toekennen. Zodra de wijzigingen zijn toegepast, zal de gebruiker nu dit telefoonnummer hebben.

Bij het verwijderen van een nummer klik je in de linker navigatie op **Voice** en vervolgens op **Phone numbers**. Selecteer het nummer dat je wilt verwijderen en klik op **Edit**. Klik onder **Assigned to** op de X bij de gebruiker en druk op **Save**.





## 4 Nummers toevoegen aan een resource account

Resource accounts worden gebruikt voor wachtrijen en Auto Attendants binnen Microsoft Teams en vereisen een speciaal nummer; bekend als een servicenummer of voice app nummer.

Selecteer het tabblad **Voice** en ga omlaag naar **Resource Accounts**. Van hieruit kun je de account zoeken en selecteren.

	Microsoft Teams adm	nin center	r					5	۲	?	
≡											
ଜ	Home		Resou	irce accounts							
දීරී	Teams	~	Resource a	accounts are non-enabled user acco	ounts that are used to represent system resources. In Teams, you	can create					
පී	Users	~	resource a	ccounts and then assign them to ve	pice features such as call queues and auto attendants. Learn more	2					
♣	Teams devices	~	+ Add	R Edit ER Accion/upaccia			O Search			102	
B	Teams apps	~	1 1400				- Scales			12	
Ē	Meetings	~	~	Display name	Username	Phone number				_	
Ę	Messaging policies		~	RA_Sales	RA_Sales@clouducx-demo.com						
ବ	Voice	^		RA_Sales_Overflow	RA_Sales_Overflow@clouducx-demo.com						
	Phone numbers			TestCQ	TestCQ@clouducxdemo.onmicrosoft.com						
	Operator Connect Direct Routing			BOU MBack	BOUMBack@clouducx-demo.com						
	Calling policies			London mian	lon@clouducx-demo.com						
	Call park policies			Helpdesk	helpdesk@clouducx-demo.com						
	Caller ID policies			ReedsTestCQ	reedstestCQ@clouducx-demo.com						
	Dial plans			Reed CC Created by Script RA	ReedCCScript@clouducx-demo.com						
	Emergency policies			Reed CC Created by Script RA 2	ReedCCScript2@clouducx-demo.com						
	Auto attendants			OperatorConnect_Testing	OP_test@clouducxdemo.onmicrosoft.com	+44 1383 661701					0
	Call queues			Demo CQ	Democq@clouducxdemo.emeap1.clouducx-cs.com						Ģ
	Holidays			LSS DEMO	DemoLSS@clouducxdemo.onmicrosoft.com						

Zodra de resource account is geselecteerd, klik je op **Assign / unassign** in het menu bovenin. Selecteer **Online** vanuit het vervolgkeuzemenu **Phone number type** en selecteer vervolgens het nummer dat je wilt toewijzen. Zodra je het nummer hebt toegevoegd, klik je op **Save**. Volg dezelfde stappen om de toewijzing ongedaan te maken. Klik op **Assign / unassign** in het menu bovenaan en wijzig het type telefoonnummer van **Online** in **None**.



	Microsoft Teams adm	nin cent	er						5	۲	?	$\bigcirc$
≡												
බ	Home		Re	sour	ce accounts							
දීරී	Teams	~	Resc	ource acc	counts are non-enabled user accounts	s that are used to represent system resources. In Teams, you ca	an create					
සී	Users	~	reso	ource acc	counts and then assign them to voice	features such as call queues and auto attendants. Learn more						
♣	Teams devices	~	+	+ Add	C Edit FR Assign/unassign			Q. Search			63	
B	Teams apps	~									w	
Ē	Meetings	~		~ г	Display name	Username	Phone number				_	
Ę	Messaging policies				RA_Sales	RA_Sales@clouducx-demo.com						
ବ	Voice	^		F	RA_Sales_Overflow	RA_Sales_Overflow@clouducx-demo.com						
	Phone numbers			1	TestCQ	TestCQ@clouducxdemo.onmicrosoft.com						
	Operator Connect			E	BOU MBack	BOUMBack@clouducx-demo.com						
	Direct Routing	_		ı	London mian	lon@clouducx-demo.com						
	Calling policies				Helpdork	helpdark@dauducy.dama.com						
	Call park policies				nepuesk	nepuesk@clouduck-demo.com					-	
	Caller ID policies			F	ReedsTestCQ	reedstestCQ@clouducx-demo.com						
	Dial plans			F	Reed CC Created by Script RA	ReedCCScript@clouducx-demo.com						
	Emergency policies			F	Reed CC Created by Script RA 2	ReedCCScript2@clouducx-demo.com						
	Voice routing policies			(	OperatorConnect_Testing	OP_test@clouducxdemo.onmicrosoft.com	+44 1383 661701					0
	Call queues			[	Demo CQ	Democq@clouducxdemo.emeap1.clouducx-cs.com						Ģ
	Holidays			L	LSS DEMO	DemoLSS@clouducxdemo.onmicrosoft.com						



# **5** Nummers toevoegen via PowerShell

### 5.1 Verbind met de Teams PowerShell module

1. Controleer of de Teams PowerShell module geinstalleerd is.

#### Get-InstalledModule -Name MicrosoftTeams

PS C:\> Get-In	stalledModule -Name MicrosoftTea	ms	
Version	Name	Repository	Description
4.0.0	 MicrosoftTeams	PSGallerv	Microsoft Teams cmdlets module for Windows PowerShell and PowerShell Core

2. Als de Teams module niet benoemd wordt, installeer deze dan middels de volgende commando's:

#### Install-Module -Name MicrosoftTeams

- 3. Herhaal stap 1 om de verifiëren of de Teams PowerShell module succesvol geïnstalleerd is.
- 4. Connecteer naar de Teams PowerShell module.

#### Connect-MicrosoftTeams

Volg de Microsoft authenticatie prompts.

### 5.2 Voeg nummer aan een gebruiker toe

Om een Operator Connect nummer aan een gebruiker toe te voegen, gebruik je het volgende commando:

Set-CsPhoneNumberAssignment -Identity Artur.Boruc@clouducx-demo.com -PhoneNumber +441383660931 -PhoneNumberType OperatorConnect

Vergeet niet om de waarde van de Identity parameter aan te passen naar de gewenste gebruikersnaam.

Let op: Controleer voor je het nummer probeert te koppelen of de gebruiker beschikt over een Phone System licentie.

### 5.3 Verwijder nummer van een gebruiker

Het verwijderen van een telefoon nummer van een gebruiker of een resource account middels het gebruiken van **Remove-CsPhoneNumberAssignment** cmdlet zal automatisch **EnterpriseVoiceEnabled** op **False** zetten.



#### **Operator Connect gebruiker**

Ten einde een Operator Connect nummer van een gebruiker te verwijderen, gebruik je het volgende commando:

Remove-CsPhoneNumberAssignment -Identity Ben.Andrews@clouducx-demo.com -PhoneNumber +441383661636 -PhoneNumberType OperatorConnect

#### Teams Direct Routing gebruiker

Afhankelijk van de wijze waarop de Direct Routing oplossing is ingericht kan het nummer toegewezen zijn als *on-premises* of *online*. Om dit te controleren, voer je het volgende commando uit:

Get-CsOnlineUser -Filter {UserPrincipalName -eq "Ben.Andrews@clouducx-demo.com"} | fl RegistrarPool, OnPremLineURIManuallySet, OnPremLineURI, LineURI



Als OnPremLineUriManuallySet op False staat en LineUri is ingevuld als een E.164 telefoonnummer, dan was het toegewezen als *on-premises* en gesynchroniseerd met Office 365.

Om on-premises toegevoegde Direct Routing nummers te verwijderen, voer het volgende commando uit: Set-CsUser -Identity john.smith@clouducx-demo.com -LineURI \$null

De tijd die het kost om het nummer te verwijderen, hangt af van de synchronisatie planning van je Azure AD Connect omgeving.

Om online toegevoegde Direct Routing nummers te verwijderen, voer het volgende commando uit:

Remove-CsPhoneNumberAssignment -Identity Ben.Andrews@clouducx-demo.com -PhoneNumber +441383661636 -PhoneNumberType DirectRouting

#### Calling Plan gebruiker

Ten einde een Calling Plan nummer van een Teams gebruiker te verwijderen, voer je het volgende commando uit:

Remove-CsPhoneNumberAssignment -Identity Ben.Andrews@clouducx-demo.com -PhoneNumber +441383661636 -PhoneNumberType CallingPlan



### 5.4 Voeg toe / verwijder nummer van een resource account

Het proces voor het verwijderen of aanpassen van een telefoonnummer van een resource account is hetzelfde als voor een standaard Teams gebruiker:

Set-CsPhoneNumberAssignment -Identity sales@clouducx-demo.com -PhoneNumber +441383661701 -PhoneNumberType OperatorConnect

*Remove-CsPhoneNumberAssignment -Identity sales@clouducx-demo.com -PhoneNumber* +441383661701 -PhoneNumberType OperatorConnect

In de bovenstaande voorbeelden correspondeert de **Identity** met de UserPrincipalName van het resource account. Om alle resource accounts weer te geven, gebruik je het volgende commando:

Get-CsOnlineApplicationInstance | fl



# 6 Maak een Call Queue

Om een Call Queue aan te maken, ga je naar het **Voice** tabblad. In het dropdown menu kies je daarna **Call queues**. Bovenaan de pagina klik je op **Add**.

	Microsoft Teams adn	nin center							📼 🏟 ? 🌘
≡									
ŵ	Home		Call				]		
ŧôs	Teams	~	Call que	ues provide a method of re	outing callers to people in yo	ur organization who can	help with a particular issue or		
දිරි	Users	~	question a greetin	. Calls are distributed one g message and music may	at a time to the people in the y be played to callers. Learn r	e queue (who are known more	as agents). While waiting for an agent,		
٨	Teams devices	~							
B	Teams apps	~	+ Ac	dd 🖉 Edit 前 Dele	te			Q Search	۵
Ē	Meetings	~	~	Name		Resource accounts	Call agents	Maximum calls	Maximum wait time
Ę	Messaging policies			BW Sales		0	1	50	20 minutes, 0 second:
ବ	Voice	^		CO Salar		1	2	50	0 minutor 15 coronde
	Phone numbers			CQ_Sales				50	o minutes, 15 second.
	Operator Connect			CQ_Sales_Overflow		1	0	50	20 minutes, 0 second:
	Direct Routing	_		Council Technical		0	1	20	20 minutes, 0 second:
	Calling policies			DEMO		0	1	50	0 minutes, 15 second:
	Call park policies			Demo 1		0	0	50	20 minutes, 0 second:
	Caller ID policies			Help Desk		1	2	50	20 minutes, 0 second:
	Dial plans			l ander Main		1	2	50	20 minutes 0 mondu
	Emergency policies			London Main		I	2	50	20 minutes, 0 second
	Voice routing policies			Main Number		2	1	50	20 minutes, 0 second:
	Auto attendants		~	Main Number					20 minutes, 0 second:
	Call queues			Operators		1	1	50	20 minutes, 0 second:
	Holidays								

Geef een naam aan je call queue en voeg dan een **Resource account** toe. Wijs een calling id toe door het nummer te zoeken dat zal worden getoond bij een uitgaand telefoongesprek en stel vervolgens de taal in voor het afspelen van berichten en voicemails.

Microsoft Teams admin center		-		> 💿
Cel (provi ). Bith a sub-game				
<ul> <li>General inde</li> <li>General inde</li> <li>General year music</li> <li>General year music</li> <li>Apart selection</li> <li>Generalized heading</li> <li>Call iterative heading</li> <li>Call iterative</li> </ul>	Main Number     Resource accounts   Add or sense to accounts, the can acting a phone number to a resource account poder acting ()   The function of a sense to accounts in the can acting a phone number to a resource account of out a sating ()   State calling ID   Approx can make calling of a sense to accounts on the following flowcerse Accounts, ()   The humer habbel are resources accounts poder   Instance *   Descuese *   The pool on the heaponge and to bener the nonseges and ping rystem prompts to the calles		Gree	
	Microsoft Bears admin conter Critismus Links outputs Critismus Links outputs Critismus Critismus Critismus Critismus Critismus Critismus Critismus Critismus Critismus	Account Name and water queues         Current View of the and queues         C	Account Name       Current Viet Restrict   Current Viet Restrict	Account line services     Calcurate line services     <



Nu kun je een gebruiker, team of groep toevoegen aan de call queue. De **Conference mode** kun je indien gewenst aan of uit zetten.

	Microsoft Teams admin center				$\odot$
	Call spaces \ Edit a call space				
0 8 4 8 8 8 9 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	<ul> <li>General info</li> <li>General and mass:</li> <li>Gell exceeding</li> <li>Agent selection</li> <li>Call conflow handling</li> <li>Call forward bendling</li> </ul>	Conference mode			0
		Back Nexet Submit	6	ncel	

Wijzig de routeringsmethode en schakel de schakelaar in voor agenten die oproepen wel of niet willen aannemen. De waarschuwingstijd van de agent kan worden gewijzigd om aan te geven hoe lang de telefoon van de agent blijft rinkelen voordat de oproep wordt doorgeschakeld.

-111	Microsoft Teams admin center		-			۲
	Cill quarte \ Sitt a set game					
	Coll parent / Bill a cell parent Coll parent / Bill a cell parent Cell parent relation Cell parent relation	Agent selection  Routing method  Attracter routing  Sevent routing  Presence-based routing  Tall agents can opt out of taking calls  on  Call agents alert time (seconds)  o  a				
		Balk Next Sident		•	ncal	0



Je kunt ook een maximum instellen voor het aantal gesprekken dat in de wachtrij kan wachten. Zodra de gekozen limiet is bereikt, kan het gesprek worden doorverbonden via de routeringsopties.

	Microsoft Teams admin cente	ŧ	0	2	0
-	Call queues \ Ball a call queue				
() () () () () () () () () () () () () (	<ul> <li>General info</li> <li>General and music</li> </ul>	Call overflow handling After the maximum number of calls in the queue is resched, any additional calls will be disconnected or redirected depending on your selector.			
* # E	Cali amovering     Apent selection     Cali overflow     handling	Maximum calls in the queue 50 No conclusion (0.50 an maximum of 200 calls.			
•	<ul> <li>Calification</li> <li>handling</li> </ul>	When the maximum number of calls is reached Distorent Redexct this call to			
G 🗄 🗐 🖷	ļ	Redvect to () Voice app · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
٥		Back Next Submit	<u> </u>	head	0

Je kunt een maximale wachttijd instellen en naar wie het gesprek wordt doorgeschakeld als het gesprek niet binnen de tijd wordt beantwoord.

	Microsoft Teams admin center				$\odot$
×.	Cali quesare \ Balt a cali quesa				
命感素	General Infe     General Infe     General and music	Call timeout handling If the call left arowered within the maximum wait time, it will be disconnected or redirected depending on what you select.			
8 B 8	Call answering     Agent selection     Call overflow     heading	Maximum wait time 20 minutes 0 v seconds Tex can choose spice a maximum of 2) monder.			
	Galtemeout handing	When call times out         Decomest         Person in organization         Search by singley name         Person in organization         Search by singley name         Search by singley name         Person in organization         Search by singley name         Search by singley name         Person in organization         Search by singley name         Search by singley name         Output         Person in organization         Search by singley name         Search by singley name         Output         Person in organization         Search by singley name         Search by some         Output         Person in organization         Search by some         Search by some         Output         Search by some         Search by an output         Person in organization         Search by some         Search by some         Search by an output         Person in organization         Search by an output         Search by an output         Search by an output         Search by an output         Search by an output <td< td=""><td></td><td></td><td></td></td<>			
		Reck Submit	9	neel	0



# 7 Maak een Auto Attendant aan

Als je een Auto Attendant (keuzemenu) instelt, kunnen mensen jouw organisatie bellen en uit verschillende opties kiezen om met de juiste persoon te spreken. Selecteer het tabblad **Voice** en kies in het vervolgkeuzemenu **Auto attendants**.

	Microsoft Teams ad	min center	r							۲	?	٢
a6	Users	F										
٨	Tearro devices	~ 1	Auto	o attendants								
68	Teams apps	Auto attendants let people who call in navigate a menu system so they can be connected with the right department, person, or the operator in your crosmitation. When you create an auto attendant, you will choose your greetings, set up your menus.										
₿	Meetings	and then choose how to redirect calls. Learn more										
e	Messaging policies			4 4 60 0 00				O fund			~	
Ŧ	Valce	~	1.0	oo Pront Ston	**			of search			0	
	Phone numbers		~	Nome	Resource accounts	Longuage	Operator	Holiday call settings				
	Operator Connect		~			English (United Kingdom)		1 Holiday				
	Direct Routing	_		AA1	0	English (Linited Kingdom)	Inactive	0 Holidays				
	Calling policies			BOU Main	0	English (United Kingdom)	Inactive	1 Holiday				
	Call park policies			EW AA	0	English (United Kingdom)	Inactive	1 Holiday				
	Caller ID policies			Domo	0	English (United Kingdom)	Inactive	0 Holidays				
	Dar plans			Demo - AA IC	1	English (United Kingdom)	Active	0 Holders				
	unergency powdes											
_	Voice routing policies	_		Demo AA	0	English (United Kingdom)	Inactive	0 Holidays				
	Auto attendants			Exactive Main Test	1	English (United Kingdom)	Active	1 Holiday				
	Call queues			Main Number AA	1	English (United Kingdom)	Active	1 Holiday				
	Holidays			Technical AA	0	English (United Kingdom)	Active	0 Holidays				EI.
0	Locations			Text123456	1	English (United Kingdom)	Inactive	0 Holidays				

Selecteer vervolgens **Add** bovenaan de pagina en selecteer de naam van jouw telefonist en operator. Hier kun je ook een tijdzone en taal selecteren waarin de Auto attendant moet werken.

	Microsoft Teams admin center	
	Auto attendants \ Edit auto attendant	
0 # # ₽ ₽ ₽ ₽ ₽ ₽ 0	<ul> <li>General info</li> <li>Call flow</li> <li>Advanced settings (optional)</li> <li>Call flow for after hours</li> <li>Call flows during holidays</li> <li>Dial scope</li> </ul>	AA Operator (optional) Set up an auto attendant to manage the flow for incoming calls. Voice app
Ċ ₩ E	✓ Resource accounts	Setting the time zone will let calls be answered during the correct business and non-business hours.          (UTC) Dublin, Edinburgh, Lisbon          Language         The language set here will tell the system what language to use when reading prompts, greetings, and dial keys.         English (United Kingdom)         Voice inputs         On
		Next Submit



Door spraakinvoer in te schakelen wordt een spraakherkenningssleutelwoord gecreëerd. Bellers kunnen hierbij 'Eén' zeggen om 1 uit het menu te selecteren. Om een begroeting af te spelen wanneer de auto attendant een oproep beantwoordt, kun je kiezen uit 3 opties.

	Microsoft Teams admin cente	r -	E		۲
Ξ	Auto attendants \ Edit auto attendent	1			
ල ස හ	General info     Call Now     Advanced settings	Call flow Set up the calling experience for your organization. Write or record a greeting message, set up call routing, and, in Advanced settings, adjust the call flow based on whether the call is during business hours. Learn more			
	(optional) Call flow for after hours Call flows during holidays Dial scope	Greeting options  No greeting Play an audio tile  Add a greeting message   Reet, stark you for carring rowys County Council. Please select one of the following options.			
	✓ Resource accounts	Call routing options Disconnect Redirect call  Redirect  Redirect			
		<ul> <li>Play an audio file ()</li> <li>Add a greeting message ()</li> <li>Press 1 for Technical Support Press 2 to speak to an Operator</li> </ul>			
		Back Next Submit		ancel	

Hier kun je vervolgens menu-opties instellen en een keuze toewijzen om te worden doorgeschakeld naar een andere persoon/team in je organisatie of een doorschakeling naar een voicemail.

===	Microsoft Teams admin center		•			٢
≡	Auto attendents \ Edit auto attendant					
0 2 4 8 8 9 9 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	<ul> <li>✓ General info</li> <li>✓ Cell flow</li> <li>✓ Advanced settings (sprinal)</li> <li>✓ Cell flow for after hours</li> <li>✓ Cell flows during holidays</li> <li>✓ Dial scope</li> <li>✓ Resource accounts</li> </ul>	Call routing options Doconnect Redirect cal © Redirect cal © Reg menu options Set up the greeting and menu options. Play an audo file © Red a greeting message © Plays 1 for Technical Support Plays 2 to speak to an Operator Set mesu options				
		+ Assign a dial kay in but out to Destination Transcription. Suppress volconnel system message in the Transcription. 1 Volce app V in Technical Support Volce app V in Technange X 2 Volce app V in Volce app V in Constraints 2 Volce app V in Constraints Constraints Directory search Dial by name in Dial by extension				]
		Eack Next Submit		G	ncel	]



Openingstijden kunnen voor elke auto attendant ingesteld worden. Als de openingstijden zijn ingesteld, kunt je de oproeproutingopties configureren voor buiten deze uren.

	Microsoft Teams admin center								26
71	Auto attendents LEdit auto attendent								
	✓ General Info ✓ Call flow	Set business I by default, business how included in business how	<b>YOUI'S</b> In any set to 24/7, 1 In any considered (	Woncley 1 efter busi	hrough Sunday Netli houti.	F jou set	outliers business hours, all linears that aren't		
	initered reaches	To New Yorkson	× Cear all hour						
8	<ul> <li>Call flow for after hours</li> </ul>	Day .	linet at		bilat .				
	<ul> <li>Califinus during holidaya</li> </ul>	Sanday	12:05 AM	÷	12:00 AM	-	+ Add new time		
0	🗸 Did soge	Monday	12:00 AM	×	12:00 AM	×	+ Add new time		
3	- Resource	Taesday	12.00 AM	0	12:00.644	Ģŝ	+ Add new time		
2	anneres.	Wednesday	12100 AM	×	1200.AM	8	+ Add new time		
		Thursday	12:00 AM	9	12:00 AM	9	+ Add new line		
		feiday	12100 AM	8	12:00 AM	ŝ.	+ Add new time		
		Saturday	12:00 AM	w.	12:00 AM	×.	+ Add own loter		
		<b>Set up after h</b> Kyou have business hou	ours call f	low	iso set ap what I	ti de wit	I the cell when its answered during after hours.		
		Back No.	d Salari	٩				0	encel

Dit is hetzelfde proces als eerder beschreven, maar kan worden aangepast door een andere boodschap te gebruiken.

ш	Microsoft Teams admin center				$\odot$
	Microsoft Teams admin center Auto stronow \ dit was stronged Call Box Call Box Call Box Call Box for after hours Call Box for after hours Call Box for after hours Call Box for after hours Boxare actourts	Set up after hours call flow   Type have business hears set up, you will rever to also set up what to do with the call when it's answered during after hours.   Greeting options   No pretring   Pare or available   Sorry, we see currently doced for the day We will respen tomorrow at 8.   Call routing options   Sorry we see currently doced for the day We will respen tomorrow at 8.   Call routing options   Prove is organization   Reflect to 0   Person is organization   Vision all   Section of control of the day.   Section of control of the day.	 •	2	
		teach for an Office JBE group.	6	14(91	Į.



Met de Vakantie oproep instellingen kun je een begroeting of bericht voor jouw auto attendant kiezen tijdens de gekozen vakantieperiode.

Selecteer een feestdag uit het drop-down menu en voeg een begroeting of audiobestand toe. Je kunt ook kiezen of je het gesprek wilt doorverbinden of verbreken. Klik op Opslaan.

	Microsoft Teams admin center					C		? (A)
	Auto attendants \ Edit auto attendant							
	✓ General info	Christmas						
č <u>0</u> 5	✓ Call flow							
	<ul> <li>Advanced settings</li> <li>(optional)</li> </ul>	Holiday Christmas						
	✓ Call flow for	Greeting						
	after hours	O No greeting						
	<ul> <li>Call flows during holidays</li> </ul>	O Play an audio file 🛈						
ଟ	<ul> <li>Edit holiday call</li> </ul>	Add a greeting message <sup>(1)</sup>						
٢	Tiow	Sorry, we are currently closed over the	e festive period.					
G	✓ Resource							
1	accounts	Actions						
		Disconnect						
 		O Redirect call ①						
		Course Coursel						
		Save						
								$\frown$
	Microsoft Teams admin center					e	1 💿	? (A)
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant					۵	1 🔅	?
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info	Holiday call settings			-	ه	1 @	?
:::::::::::::::::::::::::::::::::::::	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow	Holiday call settings Setting up holidays for your organization isr business is closed, you can set up a new hol	n't required but if you want to liday to play greetings and me	answer calls for several days or ssages for the dates you want as	weeks when your id set up how to	<u>ت</u>	1 @	?
:::	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Advanced settings	Holiday call settings Setting up holidays for your organization isr business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1/	n't required but if you want to liday to play greetings and me Jee, you can add holidays for "t 2020. Learn more	answer calls for several days or u ssages for the dates you want ar Lhristmas" with the dates of 12/-	weeks when your nd set up how to 24/2020 and	ت ا	1 @	?
 	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Advanced settings (optional)	Holiday call settings Setting up holidays for your organization isr business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1/	n't required but if you want to liday to play greetings and me ple, you can add holidays for "d 2020. Learn more	answer calls for several days or ssages for the dates you want ar Christmas" with the dates of 12/:	weeks when your nd set up how to 24/2020 and	<u>ت</u>	1 @	? 🔺
 	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Advanced settings (optional) Call flow for after hours	Holiday call settings Setting up holidays for your organization iss business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1// + Add @ Edit Delete	n't required but if you want to liday to play greetings and me ole, you can add holidays for "e 2020. Learn more	answer calls for several days or sagges for the dates you want aa Christmas" with the dates of 12/.	weeks when your nd set up how to 24/2020 and	<u>ت</u>	1 🛞	?
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Call flow Call flow for after hours Call flows during holidays	Holiday call settings Setting up holidays for your organization is business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1// + Add @ Edit @ Delete Mame	n't required but if you want to liday to play greetings and me ole, you can add holidays for "to 2020. Learn more Dates	answer calls for several days or sagges for the dates you want ar Christmas" with the dates of 12/: Greeting	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions	<u>ت</u>	]	?
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Call flow Call flow for after hours Call flows during holidays Call scope	Holiday call settings Setting up holidays for your organization is business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1/ + Add @ Edit Delete Name Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me ole, you can add holidays for "e 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or u ssages for the dates you want an Christmas" with the dates of 12/ Greeting Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect	ت ت	1 (6)	? ()
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Call flow Call flow for after hours Call flows during holidays Dial scope Resource Resource	Holiday call settings Setting up holidays for your organization ist business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 171/ + Add @ Edit @ Delete Mame Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me ole, you can add holidays for "e 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or sagges for the dates you want an Christmas" with the dates of 12/ Greeting Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect	<u>ت</u>	1 (8)	<ul> <li>?</li> <li>A</li> </ul>
#####################################	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant Central info Call flow Call flow Call flow Call flows Call flows	Holiday call settings Setting up holidays for your organization ist business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1/ + Add @ Edit @ Delete Mame Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me ole, you can add holidays for "e 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or sagges for the dates you want ar Christmas" with the dates of 12/ Greeting Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect	ت ا	1 (8)	? (A) ©
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Advanced settings (optional) Call flow for after hours Call flows during holidays Call scope Resource accounts	Holiday call settings Setting up holidays for your organization is business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1/ + Add @ Edit Delete Mame Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me sle, you can add holidays for "e 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or u ssages for the dates you want an Christmas" with the dates of 12/. Greeting Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect	<u>ت</u>	1 @	? ()
#####################################	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Call flow Call flow for after hours Call flows Call flows Call flows during holidays Resource accounts	Holiday call settings Setting up holidays for your organization is business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1/ + Add @ Edit @ Delete Mame Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me Je, you can add holidays for 't 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or ssages for the dates you want an Christmas" with the dates of 12/ Greeting Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect	<u>ت</u>	1 ©	? ()
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant Ceneral info Call flow Call flow Call flow for after hours Call flows during holidays Dial scope Resource accounts	Holiday call settings Setting up holidays for your organization is business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1// + Add @ Edit @ Delete Mame Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me Je, you can add holidays for "t 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or ssages for the dates you want at Christmas" with the dates of 12/ Greeting Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect	ت ۵	1 0	°
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant Call flow Call flow Call flow for after hours Call flows during holidays Dial scope Resource accounts	Holiday call settings Setting up holidays for your organization ist business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1/ + Add @ Edit @ Delete Mame Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me ole, you can add holidays for "e 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or sagges for the dates you want ar christmas" with the dates of 12/ Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect	ت ا	1 0	2
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Call flow for after hours Call flows during holidays Dial scope Resource accounts	Holiday call settings Setting up holidays for your organization is business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1/ + Add @ Edit Delete Name Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me ole, you can add holidays for 't 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or u ssages for the dates you want ar Christmas" with the dates of 12/ Greeting Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect	ت ا		?
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant General info Call flow Call flow Call flow for after hours Call flows during holidays Dial scope Resource accounts	Holiday call settings Setting up holidays for your organization is business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 171// + Add @ Edit @ Delete Mame Christmas	n't required but if you want to lidsy to play greetings and me ole, you can add holidays for "d 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or sagges for the dates you want an Christmas" with the dates of 12/ Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect	الا		? (
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant Call flow Call flow Call flow for after hours Call flows during holidays Dial scope Resource accounts	Holiday call settings Setting up holidays for your organization is business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 or "New Years Day" for the 1/1// + Add @ Edit @ Delete Name Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me Je, you can add holidays for "t 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or ssages for the dates you want at Christmas" with the dates of 12/; Greeting Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect			2
	Microsoft Teams admin center Auto attendants \ Edit auto attendant Call flow Call flow Call flows Call flows	Holiday call settings Setting up holidays for your organization ist business is closed, you can set up a new hol redirect calls to the correct place. For examp 12/25/2020 of "New Years Day" for the 1/1/ Add C Edit Delete Name Christmas	n't required but if you want to liday to play greetings and me ole, you can add holidays for " 2020. Learn more Dates 25/12/2021 - 26/12/2021	answer calls for several days or sagges for the dates you want ar Christmas" with the dates of 12/r Greeting Greeting message	weeks when your nd set up how to 24/2020 and Actions Disconnect			? (A)



Dit brengt je vervolgens naar **Dial scope**. Deze optie laat zien welke gebruikers/agenten beschikbaar zullen zijn in het telefoonboek. Van hieruit kun je specifieke gebruikers en groepen toevoegen of verwijderen.

 Microsoft Teams admin center		8	•	?	0
Ans absolves VER any attested.					
<ul> <li>Central info</li> <li>Cali flow</li> <li>Advanced writings topicine)</li> <li>Cali flow far white hours</li> <li>Cali flow during holdsys</li> <li>Cali flow during holdsys</li> <li>Dial scope</li> <li>Researce accounts</li> </ul>	Find People         The set up the set or groups that will be listed and available in your organizations directory when a coller dial into this is the transformed to the user that taken and user that taken mere         Include         The set on the direct which users will be included and available in your organization's directory.         Include         The set on the direct which users will be included and available in your organization's directory.         Include         The set on the direct which users will be included and available in your organization's directory.         Include         The set on the direct which users or groups that you sent to be required to the organization's directory.         Include         Set on select which users or groups that you sent to be required to set only and the organization's directory.         Include         Include <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>				
	Back Next Submit		Car	Net.	

Vervolgens moet je een resource toevoegen aan de auto attendant. Om dit te doen, selecteer je Add account en zoek je de naam van het account dat je wilt toevoegen. Let op, het account zal een telefoonnummer en een virtuele telefoonsysteem licentie toegewezen moeten hebben. Zodra je jouw selectie gemaakt hebt, selecteer je **Submit** om de configuratie van jouw auto attendant te voltooien.

ш	Microsoft Teams admin card	
	Microsoft Exercis address renderin series Anter element state California Ca	Add accounts Seach for resource accounts you want to add. test X Add TextQ TextQ To add We mean a comment To add means high finit means high finit
6 1 U		AMI Canad



# 8 Headsets / toestellen

Microsoft Teams is standaard beschikbaar op laptop / desktop en kan worden gebruikt op smartphones met apps voor iOS, Android en Windows Phone. Gebruikers hebben daarnaast de flexibiliteit om door Teams goedgekeurde headsets of handsets (evenals mobiele apparaten) te gebruiken die bij hun rol passen. Onze aanbevolen leveranciers zijn Poly en Yealink. Yealink heeft een reeks bedrade en draadloze Bluetooth-apparaten die audio en comfort van hoge kwaliteit bieden. Hoewel andere apparaten zullen werken met Microsoft Teams, zoals headsets en USB-camera's, kan de kwaliteit niet worden gegarandeerd, tenzij ze zijn goed gekeurd door Microsoft.

Zie de volgende link voor apparaten die door Microsoft zijn goed gekeurd:

https://products.office.com/en-us/microsoft-teams/across-devices/devices



# 9 Troubleshooting

Dit hoofdstuk beschrijft de meest voorkomende problemen binnen Microsoft Teams bij bellen en gebeld worden en biedt een eerste aanzet om hier een controle op uit te voeren.

### 9.1 Geen Dial Pad in Teams

No Dial Pad	Dial Pad
Calls Phone Contacts	Calls Phone Contacts
Type a name	Type a name or number
MG M: DI &	1 2 3 ABC DEF
🔒 м: 🗆 С	4 5 6
MM M DI &	7 8 9
📞 Call	PQRS TUV WXYZ
Parked calls	* 0 #
	📞 Call
	Work number: +44

Een ontbrekend dial pad kan worden veroorzaakt door onjuiste toewijzing van gebruikersnummer en/of licenties. Raadpleeg de onderstaande instructies voor meer informatie:

- 1. Log in op Teams admin portal https://admin.teams.microsoft.com/
- 2. Ga naar het tabblad Gebruikers en zoek de gebruiker in kwestie.

<table-of-contents> Users</table-of-contents>		🖉 Edit settings			
Heetings	~	<ul> <li>Display name</li> </ul>	Username	Phone number	Location
E Messaging policies		4 5	A E R couk	-	United Kingdom
🕀 Teams apps	$\sim$	A P	A .F <u>3</u> CO.UK		United Kingdom

3. Controleer het veld **Phone number** als dit veld leeg is, moet er een nummer toegevoegd worden.

4. Kies **Voice > Phone numbers** in de linker navigatiebalk.



BŶ	Teams apps		~	Phone number
ବ	Voice	^		+44
	Operators			+44
	Phone numbers			
	Emergency policies			+44
	Distator			+44
	Dial plans			
	Direct Routing			+44

5. Selecteer op de pagina **Phone Numbers** een niet-toegewezen nummer in de lijst en klik vervolgens op **Edit**.

6. Zoek in het deelvenster **Edit**, onder **Assigned to**, naar de gebruiker op weergavenaam of gebruikersnaam en klik vervolgens op **Assign**.

7. Als je de bijbehorende noodlocatie wilt toewijzen of wijzigen, zoek je onder **Emergency Location** naar de locatie en selecteer je deze.

8. Afhankelijk van of je een e-mail wilt sturen naar de gebruiker met zijn

telefoonnummerinformatie, schakel je **Email user with telephone number information** uit of in. Standaard staat dit aan.

9. Klik op Save.

Als het niet mogelijk is om het nummer toe te wijzen zoals hierboven beschreven, dan mist de gebruiker misschien de juiste licentie. Ga als volgt te werk om een licentie toe te wijzen:

1. Log in op de tenant via https://admin.microsoft.com

2. Navigeer naar Users -> Active Users.

3. Zoek de gebruiker in kwestie.

4. Klik op de gebruiker en navigeer naar tabblad Licences and apps

5. Om te kunnen bellen heeft de gebruiker een Microsoft 365 licentie nodig. Een volledige lijst is te vinden op de Microsoft website op:

https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-add-on-licensing/microsoft-teams-add-on-licensing

Let op! De tenant kan gebruik maken van rolgebaseerd groepsbeheer en licenties kunnen worden beheerd via Azure AD.



### 9.2 Geen inkomend / uitgaand gesprek mogelijk

In situaties waarin de gebruiker meldt dat het onmogelijk is om te bellen of gebeld te worden, is het belangrijk eerst antwoord te krijgen op enkele basisvragen aan de gebruiker:

- Is het probleem in beide richtingen (inkomende en uitgaande gesprekken)?
- Is dit alleen voor externe gesprekken of interne gesprekken of beide?
- Is er een signaal als de gebruiker probeert te bellen?
- ...

In sommige gevallen kan dit te maken hebben met een provider gerelateerd probleem, maar er zijn een aantal zaken die eerst gecontroleerd moeten worden (telefoonnummertoewijzing en licenties). Volg de onderstaande instructies om dat te doen:

1. Log in op Teams admin portal https://admin.teams.microsoft.com/

2. Ga naar het tabblad Users en zoek de gebruiker in kwestie

👪 Users					
🗄 Meetings 🗸 🗸	✓ Display name	Username	Phone number	Location	
E Messaging policies					
🕆 Teams apps	A F	A :F ⊉ co.uk		United Kingdom	

3. Controleer het veld **Phone number** als dit veld leeg is, moet er een nummer toegevoegd worden.

4. Kies **Voice > Phone numbers** in de linker navigatiebalk.



5. Selecteer op de pagina **Phone Numbers** een niet-toegewezen nummer in de lijst en klik vervolgens op **Edit**.

6. Zoek in het deelvenster **Edit**, onder **Assigned to**, naar de gebruiker op weergavenaam of gebruikersnaam en klik vervolgens op **Assign**.

7. Als je de bijbehorende noodlocatie wilt toewijzen of wijzigen, zoek je onder **Emergency Location** naar de locatie en selecteer je deze.



8. Afhankelijk van of je een e-mail wilt sturen naar de gebruiker met zijn

telefoonnummerinformatie, schakel je **Email user with telephone number information** uit of in. Standaard staat dit aan.

9. Klik op **Save**.

Als het niet mogelijk is om het nummer toe te wijzen zoals hierboven beschreven, dan mist de gebruiker misschien de juiste licentie. Ga als volgt te werk om een licentie toe te wijzen:

1. Log in op de tenant via https://admin.microsoft.com

2. Navigeer naar Users -> Active Users.

3. Zoek de gebruiker in kwestie.

4. Klik op de gebruiker en navigeer naar tabblad Licences and apps

5. Om te kunnen bellen heeft de gebruiker een Microsoft 365 licentie nodig. Een volledige lijst is te vinden op de Microsoft website op:

https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-add-on-licensing/microsoft-teams-add-on-licensing

Let op! De tenant kan gebruik maken van rolgebaseerd groepsbeheer en licenties kunnen worden beheerd via Azure AD.

### 9.3 Problemen met gesprekskwaliteit

In situaties waar de gebruiker klaagt over gesprekskwaliteit en/of stabiliteit is het aan te raden eerst het onderstaande te controleren:

- Zijn zowel de handset/hoofdtelefoon als het werkstation goedgekeurd voor Teams
- Wat is het type netwerkverbinding van de gebruiker (draadloos, bekabeld, mobiel)
- Controleer de netwerkstatistieken voor het gesprek (ga in het gespreksscherm naar **Options** (...) en selecteer **Call Health**.





Controleer of de statistieken voor Round Trip, Jitter en Packet Loss binnen de gebruikelijke waarden vallen.

Call health	×
Your call is receiving data. Most metrics refresh every 15 seconds.	
Last updated at: 14:16:26	
Network Round trip time: 89.00 ms Received packet loss: 0.39%	
View more network data	,
Audio Sent bitrate: Received Jitter: 18.17 ms	
View more audio data	,



# **10 Gamma Provisioning Interface**

Het beheer van de nummers in Operator Connect vindt op twee verschillende plekken plaats. Om te zorgen dat nummers binnen het Microsoft Teams Admin Center beschikbaar komen, is het noodzakelijk om de nummers eerst te activeren in de Gamma Provisioning Interface. De Provisioning Interface is te bereiken via: <u>https://provisioning.gammacommunications.nl/</u>.

De stappen om deze nummers te activeren worden onderstaand beschreven, maar ook verder uitgelegd in de <u>handleiding van de Provisioning Interface</u>. In paragraaf 7.4 wordt uitgelegd hoe via Operator Connect nummers aan het Microsoft Teams admin center kunnen worden toegevoegd. Daarnaast vind je in deze handleiding uitleg over het aanmaken van bijvoorbeeld SIP users en een SIP trunk.

### 10.1 Klant aanmaken

Wanneer je ingelogd bent op de Provisioning Portal ga je naar het tabblad "Customers" en kies je "Add customer"

Overview Staff users Search	View						
Reseller pricing							
CRM Billing Technical Resellers	Customers						
Customers (12)							
Search	Q						
Name 🔺 City		Customer code	Price model				
		4160001	Pay-per-item				
-Demo-		3930003	Pay-per-item				
-Demo		3930001	Pay-per-item				
-Demo-		4040001	Pay-per-item				
-Demo-		3930002	Pay-per-item				
-Demo-		4010001	Pay-per-item				
-Demc		4310001	Pay-per-item				
-Intern- ****		4070001	Pay-per-item				
		4010003	Pay-per-item				
		4060001	Pay-per-item				
834		4060002	Pay-per-item				
1		4010002	Pay-per-item				
+ Add customer							



Vervolgens krijg je onderstaand venster te zien. De eerste gegevens dienen hierbij niet aangepast te worden. Bij "Customer specific features" dient gekozen te worden voor:

- Record all calls: voor opname van alle inkomende en uitgaande gesprekken met externe partijen;
- Flat Rate National: voor het activeren van de belbundel van 2.000 minuten per gebruiker naar nationale bestemmingen (vast en mobiel);
- Flat Rate EU + VS + Canada: voor het activeren van de belbundel van 2.000 minuten per gebruiker naar nationale en internationale bestemmingen (vast en mobiel / raadpleeg voor deelnemende landen de dienstbeschrijving).

Overview Staff users	Search 🛛 View 🖓 Add customer to	6
Add customer		
Customercode *	3930004	
	You may not change the customer code.	
Country *	Netherlands	
	The country in which the customer is based.	٦
Language *	Dutch	
PBX Package	By checking 'PBX package', you agree to the condition that this service may only be used for one single customer. On suspicion of improper use of this service, we reserve the right to invoice the actual services individually.	
PBX lines *	The number of lines for the PBX package. Set to 0 for a non-PBX- package customer.	
Flat rate pricing	By checking 'flate rate pricing', calls to the destinations national, fixed, and national mobile will not be charged individually to the customer, Instead, a monthly subscription will be charged to the customer per phone account, per fixed-mobile account and per line per trunk account, or per PBX line for customers who use PBX Package. Note that additional terms and conditions apply as well as a Fair Use Policy.	
Custom context scope *	Account      When using phone and trunk account custom contexts, use this     for scope selection: either use a specific context per account or a     single context for the entire customer.	
Musiconhold category *	Default	
	Choose the music-on-hold category that applies to all calls for this customer.	
Customer specific features	Record all calls Flat Rate National Flat Rate EU + VS + Canada	
	Select the customer specific features that apply to this custom	



Scroll door en vul daarna de klantgegevens in. Bij "Organisation" is alleen de klantnaam een verplicht item.

Tip! Voer onder "default adres" gelijk het adres van de in. Dit is noodzakelijk voor het toekennen van de nummers.

Scroll daarna helemaal naar het einde van de pagina en klik op "Save and close"

Anna Inc. (Bulling		
Name *		
Website		
Enal		
VAT number		
Charles of Constants harbor		
Debtor number		
	L a tabilità la fazzi di disfine la fina natoria	
Phone number		
Fax number		
Other		
	The task's walks for surpludy	
Default oddress (modifier		
Address label	Cons.	
Steel name	Kigawa	
Manual purples		
	The	
Zipcode	11MOM	
City	Anatheos	
District		
Country	Netherlandk -	
Billing scattle (modified)		
oning prove (modified)		
Bank account debtar		
Back account pumber		
Direct debit		
Direct datas		<b>N</b> .
Diest dabit Contract duartien	۵ •	
Direct dable Contract duration Contract start date		
Direct datas Cantract duration Contract start date	s 	

Als je deze stappen doorlopen hebt, vind je de klant terug in jouw klantenoverzicht.

### **10.2 Activeer Operator Connect**

Om Operator Connect te activeren dient eerst stap 10.1 doorlopen te zijn. Zoek daarna de gewenste klant op in het klantenoverzicht.

Selecteer de tab "Technical" en klik op "Operator Connect Accounts". Kies vervolgens voor "+ Add account"





Vul vervolgens de volgende gegevens in:

- "Accountcode": vul deze aan met een 3 cijferige code naar eigen keuze;
- "MS Tenant ID": vul hier het Microsoft Tenant ID van de eindklant in. We hebben dit ID nodig om de nummers door te zetten naar het Teams Admin Center.
- "Security": Geef hier aan naar welke bestemmingen de klant mag bellen. Standaard staan hier uit voorzorg alleen nationale bestemmingen geactiveerd.
- "112 regio": kies hier voor "06"

Overview Staff users	Search: copaco 🖸 View 🖸	View	O Add account to	0
Add Operator Conne	ect account		M	
Account code	3930004			
	The account code is prefixed with the customer code of the customer. You may fill in the rest of the account code.			
MS Tenant ID				
Description				
	, per optional description for this account.			
Features				
Record all calls	Record all calls made to or from this account.			
Security				
Call permissions	Fixed (voste nummers)			
	Foreign high-roted (buitenland hoog-tarief)			
	Foreign standard-rated (buitenland normaal-tarief)			
	Mobile (mobiel)			
	Paid info (0900 betaalde informatie nummers)			
	Poid service (090x betoolde service nummers)			
	Personal assist (084/087 persoonlijk assistent nummer	2) -		
	Hold down "Control", or "Command" on a Mac, to select mon one.	e than		
Number of lines	4			
Other				
112 region		•		
_				

Klik daarna rechts onderaan op "Save and Close".



### 10.3 Voeg nummers toe

Om nummers toe te voegen dienen eerst stap 10.1 en 10.2 doorlopen te zijn. Wanneer stap 10.2 is afgerond eindig je in het tab "Technical" van de aangemaakte klant. Hierin kun je alle diensten van de klant inzien. Als de stap goed doorlopen is, staat bij Operator Connects nu "(1)" vermeld.

Klik dan op "Operator Connect" en vervolgens op de "Account code"

Customer pricing           Billing         Technical         Licenses           Persons (0)         Persons (75)         Persons (75)	
Billing     Technical     Licenses       Persons (0)	
Persons (0) Phone number ranges (75)	
Phone number ranges (75)	
Inbound configurations (222)	
Phone accounts (150)	
MS Teams accounts (11)	
Free-seating accounts (32)	
Fixed-mobile accounts (26)	
SIM accounts (6)	
Trunk accounts (16)	
Operator Connect accounts (1)	
earch	
count code A Description	MS T
00000	0e84

Om het nummer toe te kennen, kies je voor "Change inbound numbers"

Operator Connect account detail			/ 18
HS Tenant ID		Creation July	27. April 2022 (M-4)
Contrad		Cataror	Carriero Consectuations
112 mgtan	5h	Number of Trees	
Record all			
Caluermators	Planet lumite numerani. Rendge standard valval bulterland normaal tarlef. Medale (native)	fallaut number	- 54
Phone numbers forwarded to this trank			Set two Charge infected numbers

Kies de nummers uit de lijst die je op het Operator Connect Account wilt zetten en kies vervolgens per nummer of het een "User"-nummer (nummer t.b.v. een medewerker) of "App"-nummer (nummer t.b.v. een Resource Account) wordt.

Deze keuze is noodzakelijk omdat Microsoft hier een verschillende typering voor kent in het Teams Admin Center.

#### Let op: alle nummers die je selecteert in deze lijst worden als gebruiker gefactureerd. Voor de nummers die je niet selecteert, worden geen gebruikers gefactureerd.



# Afsluiting

We hebben geprobeerd in dit document de belangrijkste zaken voor inrichting van Microsoft Teams voor jou als klant van Gamma Operator Connect zo volledig en duidelijk mogelijk op een rij te zetten. Binnen Microsoft Teams kunnen wijzigingen ontstaan die niet volledig in dit document verwerkt zijn. Heb je nog vragen, of ontbreekt er relevante informatie dan kun je altijd contact met ons opnemen. We zijn je graag van dienst!