



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Guida alla soluzione MS Teams

Versione documento 1.0

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by **Mitel Networks™ Corporation (MITEL®)**. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel. Please contact our legal department at legal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel Networks Corporation registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2023, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Informazioni su questo documento.....	1
2 Destinatari.....	2
3 Introduzione.....	3
4 Soluzioni Mitel MS Team.....	4
5 Requisiti di sistema.....	5
6 Configurazione della soluzione Mitel MS Teams e integrazione di CloudLink Gateway.....	7
7 Sincronizzazione della presenza tra CloudLink e Microsoft Teams.....	14
8 Domande più frequenti.....	20
9 Ricerca di parole chiave.....	25

Informazioni su questo documento

1

Questo documento contiene informazioni su come implementare e integrare una soluzione Mitel Unified Communications (UC) con MS Teams. Ciò consente agli utenti di usare le applicazioni Mitel per la telefonia con MS Teams. Questo documento fornisce anche i requisiti minimi di sistema necessari per la distribuzione e l'integrazione della soluzione Mitel UC con MS Teams.

Questo documento funge da guida introduttiva per i lettori che cercano una prospettiva di alto livello su come implementare e integrare la soluzione Mitel Unified Communications (UC) in Microsoft Teams. Il documento è destinato a progettisti e ingegneri. Per comprendere il contenuto presentato in questo documento è necessaria una conoscenza delle comunicazioni unificate, della tecnologia IP e della tecnologia cloud.

I clienti Mitel hanno già implementato una soluzione Microsoft Teams, ma vogliono conservare il pieno accesso alle potenti ed eccellenti soluzioni vocali e di telefonia di Mitel. La soluzione Mitel MS Teams consente agli utenti di usare Mitel Phone con MS Teams integrando la soluzione Mitel UC.

La soluzione Mitel MS Teams è composta dai seguenti componenti:

- Mitel Assistant
- Applicazioni Mitel
 - MiCollab PC Client (modalità normale o Solo telefonia)
 - MiCollab Mac Client
 - MiCollab Mobile Client
 - Mitel One web
 - Dialler Mitel
- CloudLink Gateway
- Cloud Platform
- Microsoft Azure AD Single Sign-On (autenticazione SSO/CloudLink)
- Microsoft Azure AD Sync (sincronizzazione CloudLink)
- Mitel PBX
 - [MiVoice Office 400](#) - Supporta solo Mitel One e MiCollab.
 - [MiVoice 5000](#) - Supporta solo Mitel Dialer e MiCollab.
 - [MiVoice MX-ONE](#) - Supporta solo MiCollab.
 - [MiVoice Business](#) - Supporta solo MiCollab.

La seguente sezione di questo documento descrive i componenti, i requisiti di sistema e le configurazioni necessari per integrare una soluzione Mitel UC in MS Teams.

Le possibilità di soluzione che Mitel offre con MS Teams sono:

- **Mitel Assistant:** con Mitel Assistant integrato in Microsoft Teams, è possibile creare chiamate rapide ed effettuare chiamate ai propri contatti in Microsoft Teams e in Microsoft Outlook utilizzando qualsiasi applicazione di telefonia Mitel supportata.
- **Cronologia chiamate:** gli utenti di Mitel Assistant possono visualizzare la cronologia chiamate del proprio telefono Mitel da Mitel Assistant Application dopo aver effettuato l'accesso all'account CloudLink.
- **Sincronizzazione della presenza tra Cloudlink e MS Teams :** gli account CloudLink possono essere integrati in MS Teams per sincronizzare la presenza da un Mitel PBX a MS Teams, il che consente agli utenti di visualizzare lo stato degli utenti in MS Teams. Per maggiori informazioni sulla funzionalità di integrazione della presenza CloudLink-to-Teams, vedere [Sincronizzazione della presenza tra CloudLink e Microsoft Teams](#).

Note:

La sincronizzazione della presenza avviene in una sola direzione, da Mitel PBX a MS Teams. I cambiamenti delle presenze in MS Teams non vengono sincronizzati con MiCollab, Mitel One o Mitel PBX.

- **MiCollab Client:** i MiCollab Client supportato includono PC Client (modalità Solo telefonia o normale), MiCollab Client on Mac, e MiCollab Mobile Client (Android e iOS). La modalità Solo telefonia di MiCollab Client ottimizza l'esperienza dell'utente finale quando vengono effettuate chiamate con un'applicazione Mitel usando MiCollab Client come endpoint telefonico.
- **Mitel Dialer:** Mitel Dialer è un'applicazione desktop di Windows che controlla un terminale telefonico collegato a un server di chiamate Mitel. Questa applicazione viene utilizzata per impostare e monitorare le comunicazioni telefoniche. Il Dialer è compatibile con i seguenti tipo di dispositivi: Mitel 6700, 6800 e 6900, ma anche telefoni IP e legacy digitali, telefoni DECT e telefoni analogici. Mitel Dialer è supportato solo su MiVO 5000.

Note:

I telefoni analogici possono essere monitorati, ma non controllati.

- **Mitel One:** Mitel One Web Application offre funzioni di comunicazione avanzate e si integra nei gestori chiamate di Mitel (cloud e locali) per migliorare l'efficienza lavorativa e ottimizzare la comunicazione sul posto di lavoro. Mitel One è supportato solo su MiVO 400.

Requisiti di sistema

5

Sebbene Mitel Assistant venga eseguito all'interno di qualsiasi client MS Teams, è necessario considerare i requisiti di sistema dell'applicazione che gestisce la telefonia (ad esempio, il client MiCollab).

Sistema operativo supportato (MiCollab Client)

Sistema operativo	Versione
Windows	10 o versioni successive
macOS	10,14 o versioni successive

Browser supportati (Mitel Assistant)

Browser	Versione
Google Chrome	102.0.5005.115 (64 bit) o versione successiva
Microsoft Edge	102.0.1245.41 (64 bit) o versione successiva
Mozilla Firefox	101,0 o versioni successive

Applicazioni per telefonia Mitel supportate

Applicazione	Versione
MiCollab Desktop Client	9,6 o versioni successive
Modalità Solo telefonia di MiCollab PC Client	9,6 o versioni successive
MiCollab Mobile Client	iOS 9.7.10 o versione successiva. i Note: Il client MiCollab iOS è supportato solo con Mitel Assistant 1.1.1-14 o versione successiva.

Applicazione	Versione
	Android 8 o versione successiva.
Mitel One Web	1.13.1 o versioni successive
Dialler Mitel	2,2 o versioni successive

Configurazione della soluzione Mitel MS Teams e integrazione di CloudLink Gateway

6

Questa sezione descrive la configurazione della soluzione MS Teams e come un amministratore di account può configurare un'integrazione di CloudLink Gateway. In questa sezione verranno trattati i seguenti argomenti:

- Configurazione e funzionalità della soluzione Mitel MS Teams
- Configurazione delle integrazioni di CloudLink Gateway
- Integrazioni di CloudLink in Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

Configurazione e funzionalità della soluzione Mitel MS Teams

La configurazione della soluzione Mitel MS Teams include l'onboarding degli utenti nella CloudLink Platform e l'integrazione delle funzionalità supportate.

Le funzionalità della soluzione MS Teams e i requisiti per supportarle sono i seguenti:

- Soluzione MS Teams con la sola applicazione Mitel Assistant (senza telefonia)
 - Integrazione di MS Teams con CloudLink. Per maggiori informazioni, consultare la sezione [Integrazioni di CloudLink in Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) di questo documento.
 - Microsoft Azure AD Single Sign-On (autenticazione SSO/CloudLink) -- L'autenticazione CloudLink richiede l'integrazione di CloudLink Gateway con il PBX. Per maggiori informazioni, consultare la sezione [Configurazione delle integrazioni di CloudLink Gateway](#) di questo documento.
 - Integrazione della presenza CloudLink-to-Teams: questa funzionalità richiede l'integrazione di CloudLink Gateway con il PBX. Per maggiori informazioni, consultare la sezione [Configurazione delle integrazioni di CloudLink Gateway](#) di questo documento.
 - Cronologia chiamate - Questa funzionalità richiede l'integrazione di CloudLink Gateway con il PBX. Per maggiori informazioni, consultare la sezione [Configurazione delle integrazioni di CloudLink Gateway](#) di questo documento.

- Soluzione MS Teams con Mitel Assistant e MiCollab Client (modalità normale o modalità Solo telefonia) o Mitel One
 - Integrazione di MS Teams con CloudLink. Per maggiori informazioni, consultare la sezione [Integrazioni di CloudLink in Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) on page 12 di questo documento.
 - Microsoft Azure AD Single Sign-On (autenticazione SSO/CloudLink) -- L'autenticazione CloudLink richiede l'integrazione di CloudLink con MiCollab. Per maggiori informazioni, consultare il documento [Documentazione della soluzione MiCollab -Autenticazione e sincronizzazione di CloudLink](#).
 - Integrazione della presenza CloudLink-to-Teams: questa funzionalità richiede l'integrazione di CloudLink Gateway con il PBX. Per maggiori informazioni, consultare la sezione [Configurazione delle integrazioni di CloudLink Gateway](#) di questo documento.
 - Cronologia chiamate - Questa funzionalità richiede l'integrazione di CloudLink Gateway con il PBX. Per maggiori informazioni, consultare la sezione [Configurazione delle integrazioni di CloudLink Gateway](#) di questo documento.
 - Microsoft Azure AD Sync (sincronizzazione CloudLink) - La sincronizzazione di CloudLink richiede l'integrazione di CloudLink con MiCollab. Per maggiori informazioni, consultare il documento [Documentazione della soluzione MiCollab -Autenticazione e sincronizzazione di CloudLink](#).
 - MiCollab Client - Questa funzionalità richiede la configurazione di MiCollab Client. Mac supporta solo il MiCollab Client e il PC supporta MiCollab Client e la modalità Solo telefonia di MiCollab PC Client. Per maggiori informazioni, consultare la [Guida per l'amministratore di MiCollab Client](#) e la [Guida online per l'utente finale di MiCollab for PC Client](#)
 - Mitel One - Questa funzionalità richiede la configurazione di Mitel One Client. Per maggiori informazioni, consultare la [Guida utente di Mitel One Web Application](#).

i Note:

Le integrazioni di CloudLink includono l'onboarding degli utenti finali sulla CloudLink Platform e l'abilitazione delle funzionalità o delle integrazioni nella CloudLink Account Console. Le integrazioni con applicazioni di terze parti quali MS Teams coinvolgono il personale Mitel o i tecnici del partner che dispongono di credenziali per abilitare le funzionalità sulle applicazioni di terze parti che si interfacciano con i professionisti IT del cliente.

Un amministratore MS Teams deve caricare Mitel Assistant Application nello store di applicazioni Teams dell'organizzazione tramite il portale di amministrazione di MS Teams. Dopo aver caricato l'applicazione nello store, l'amministratore deve aggiungere l'applicazione nel tenant di Azure AD, così gli utenti finali potranno aggiungere Mitel Assistant Application al loro client MS Teams.

Usando la sezione **Gestione app** del portale di amministrazione di MS Teams, gli amministratori di MS Teams possono:

- [Controllare la disponibilità delle applicazioni per gli utenti dell'organizzazione](#)
- [Creare politiche di configurazione delle applicazioni; ad esempio, installare le app per tutti gli utenti per impostazione predefinita.](#)
- [Configura le politiche di autorizzazione delle applicazioni](#)

Un amministratore MS Team può aggiungere Mitel Assistant Application al client di MS Teams dalla sezione **App** dell'applicazione. Per maggiori informazioni, vedere [Aggiungere un'applicazione a MS Teams](#).

Gli amministratori account devono assicurarsi di quanto segue:

1. Per poter effettuare chiamate da Mitel Assistant, gli utenti dell'account devono configurare nel proprio dispositivo un'applicazione di telefonia Mitel supportata come applicazione predefinita per le chiamate.

Note:

Mitel raccomanda di usare MiCollab Client o Mitel One insieme a Mitel Assistant per effettuare chiamate verso numero di telefono. MiCollab PC Client (attualmente alla versione 9.6) supporta un profilo utente Solo telefonia che può essere selezionato nel profilo utente dal portale MiCollab Client Service Administrator e offre un'esperienza più semplice.

Note:

Con MiVoice Business, è necessario disporre di MiCollab versione 9.7 per effettuare chiamate dalla scheda **Cronologia chiamate** di Mitel Assistant.

- **Avvio simultaneo di MiCollab:** Mitel Assistant avvia simultaneamente MiCollab Client usando il protocollo Tel-URI. Se MiCollab Client (PC, Mac o Android) è installato, si registrerà da solo come gestore predefinito per l'URI-TEL se non sono state selezionate altre applicazioni. Se

è già stata selezionata un'altra applicazione, eseguire i seguenti passaggi per configurare manualmente l'URI-TEL per MiCollab PC client:

- a. Da **Impostazioni di sistema**, scegliere **App predefinite**.
- b. In **App predefinite**, selezionare l'opzione **Scegli app predefinite per protocollo**.
- c. Dall'elenco di app predefinite, fare clic sull'opzione **Scegli un'impostazione predefinita** per selezionare l'applicazione desiderata.
- d. Selezionare **MiCollab**. Il protocollo URI-TEL è configurato.

Per informazioni sulle impostazioni URI-TEL in Mac, consultare i manuali Apple. Per informazioni sulle impostazioni URI-TEL in Android, consultare la documentazione del rispettivo produttore.

Note:

Mitel Assistant avvia simultaneamente MiCollab Client tramite l'URI personalizzato in iOS. L'URI personalizzato è supportato solo in MiCollab 9.7.10 o versioni successive. iOS non supporta l'avvio simultaneo di MiCollab Client usando l'URI TEL. Se si digita un numero da un dispositivo iOS senza MiCollab installato, il dialer nativo di MS Teams non viene lanciato.

Per informazioni sulla configurazione del server del client di sola telefonia, vedere [MiCollab Client Administrator Console \(UCA\)](#) > MiCollab Client Service > Interfaccia amministratore > Profili utente > Abilitazione della modalità Solo telefonia di MiCollab Client. La configurazione del server può essere eseguita solo da un amministratore MiCollab.

- **Avvio simultaneo di Mitel One:** Mitel Assistant avvia simultaneamente Mitel One Web Client#usando il protocollo Tel-URI.#Per la configurazione di Tel-URI per Mitel One Web Client, vedere [Composizione con un clic usando Mitel One Web Application](#).
2. Mitel Assistant Enterprise Application deve essere aggiunta al tenant Azure AD dalla galleria.
#Ciò consente agli utenti finali di aggiungere l'applicazione dal loro client MS Teams.#Per ulteriori informazioni sui pre-requisiti e sui requisiti di sistema per la distribuzione di Mitel Assistant, vedere [Istruzioni per l'uso di Mitel Assistant](#).

Configurazione delle integrazioni di CloudLink Gateway

Per creare un account cliente in CloudLink, gestire e configurare l'integrazione di CloudLink Gateway con il PBX, l'amministratore account deve: :

1. Creare un account cliente nell'Account Console.

Per maggiori informazioni sulla creazione e la gestione dell'account, vedere [Creare account utente e aggiungere utenti](#).

2. Distribuire e integrare CloudLink Gateway per associare il gateway all'account del cliente, configurare e collegare un PBX e distribuire un'applicazione CloudLink per tutti gli utenti.

Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di CloudLink Gateway con CloudLink Accounts](#).

Per informazioni sull'integrazione di CloudLink con i PBX, vedere:

- [Integrazione di CloudLink con MiVoice Office 400](#)
- [Guida all'implementazione di CloudLink con MiVoice 5000](#)
- [MiVoice Business - Guida all'implementazione dell'integrazione di CloudLink con MiVoice Business](#)
- [CloudLink - Guida all'implementazione con MiVoice MX-ONE](#)

Per la documentazione PBX, vedere:

- [MiVoice Office 400](#)
- [MiVoice 5000](#)
- [MiVoice MX-ONE](#)
- [MiVoice Business](#)

Per informazioni sull'integrazione di CloudLink con MiCollab, consultare la documentazione [Soluzione MiCollab CloudLink](#).

i Note:

L'amministratore deve assegnare un ruolo CloudLink agli utenti configurati su MiVoice 5000 PBX e MX-ONE (in Web Admin o nell'app PBX Manager). Il ruolo CTI deve essere usato per MiVoice 5000 e il ruolo Utente deve essere usato per MX-ONE. Il numero massimo di utenti che possono essere assegnati è 1000. Dopo che un ruolo CloudLink è stato assegnato a un utente, il PBX configurato per quell'utente verrà monitorato da CloudLink Gateway. Pertanto, la sincronizzazione della presenza di MS Teams e della cronologia chiamate di Mitel Assistant sarà disponibile per gli utenti a cui è stato assegnato un ruolo CloudLink. Per ulteriori informazioni sulla funzionalità Cronologia chiamate, vedere [Istruzioni per l'uso di Mitel Assistant](#).

Il numero massimo di utenti che possono essere registrati e di Chiamate completate nelle ore di punta (Busy Hour Call Completion - BHCC) per ciascun PBX è fornito nella tabella seguente:

PBX	Numero massimo di utenti sup portati	BHCC
MiVoice Office 400	800	4200
MiVoice 5000	5000	16000
MiVoice MX-ONE	5000	15000
MiVoice Business	2500	12000

Integrazioni di CloudLink in Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

i Note:

L'integrazione di MS Teams con CloudLink deve essere abilitata solo se la funzionalità Integrazione Presenza CloudLink-to-Teams è un requisito per quell'account.

L'integrazione di MS Teams con un account CloudLink per fornire la funzionalità di integrazione della presenza CloudLink-to-Teams coinvolge il ruolo di amministratore di Microsoft Azure AD e il ruolo di amministratore di CloudLink. Questi ruoli possono essere ricoperti da una combinazione di personale Mitel, partner o professionisti IT. Per ulteriori informazioni sull'integrazione di MS Teams con CloudLink, vedere [Integrazione di applicazioni di terze parti con CloudLink Accounts](#).

Mitel Assistant Application

Un amministratore di Microsoft Teams può aggiungere Mitel Assistant Application e renderla disponibile agli utenti di MS Teams.

Gli utenti possono accedere a CloudLink all'interno di Mitel Assistant Application per visualizzare la cronologia chiamate e segnalare problemi. Gli utenti che usano già l'autenticazione basata su CloudLink in altre applicazioni possono usare quelle stesse credenziali per accedere a CloudLink dall'interno di Mitel Assistant. Altre soluzioni che supportano l'autenticazione basata su CloudLink includono MiCollab, MiTeam Meetings e Mitel One. L'autenticazione basata su CloudLink è facoltativa nella soluzione MiCollab.

Per ulteriori informazioni su Mitel Assistant Application, vedere [Guida per l'utente di Mitel Assistant](#).

Se l'autenticazione basata su CloudLink non è già usata in una soluzione esistente, l'amministratore account può:

- Configurare le integrazioni del Single Sign On di Azure AD e di Azure AD Sync nell'account CloudLink.

Se l'account CloudLink è configurato sia con l'integrazione del Single Sign On di Azure AD che con quello di Azure AD Sync, allora gli utenti assegnati all'applicazione SCIM in Azure AD possono

usare le loro credenziali aziendali per accedere a CloudLink dall'interno di Mitel Assistant. Queste integrazioni sono raccomandate quando si integra CloudLink con MS Teams.

- Inviare un'e-mail di benvenuto agli utenti.

Gli utenti che ricevono questa e-mail possono usare il link/pulsante presente in questa e-mail per attivare il loro account CloudLink e impostare una password se l'SSO non è abilitato per loro. Quindi, potranno usare questa password per accedere a Mitel Assistant.

i Note:

Mitel consiglia di abilitare il Single Sign On di Azure AD e la sincronizzazione di Azure AD (SCIM) per gli account dei clienti. L'abilitazione del Single Sign On di Azure AD è raccomandata perché consente agli utenti di usare le stesse credenziali di accesso usate in MS Teams per accedere a Mitel Assistant. L'abilitazione della sincronizzazione di Azure AD è consigliata per l'allineamento dei nomi utente tra Mitel Assistant e MS Teams. Per maggiori informazioni,

vedere [Integrazione di applicazioni di terze parti con CloudLink Accounts](#)

Sincronizzazione della presenza tra CloudLink e Microsoft Teams

7

Mitel offre la funzione Integrazione della presenza CloudLink-to-Teams, che consente agli utenti di conoscere lo stato di disponibilità degli utenti dell'account CloudLink come parte della loro presenza in MS Teams.

Gli amministratori di account CloudLink possono abilitare l'integrazione della presenza CloudLink-to-MS Teams per un account nel modo seguente:

1. Configurando l'integrazione di un CloudLink Gateway nel PBX (consultare la sezione [Configurazione delle integrazioni di CloudLink Gateway](#) di questo documento.)
2. Integrando MS Teams in CloudLink (consultare la sezione [Integrazioni di CloudLink in Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) di questo documento)

La presenza di CloudLink è una combinazione di presenza dello stato della linea PBX e la presenza dell'utente PBX. Dopo aver abilitato la sincronizzazione della presenza per gli utenti, lo stato di presenza visualizzato in MS Teams sarà una combinazione della presenza degli utenti dai client di MS Teams e della presenza di CloudLink.

Note:

La presenza dell'utente PBX è applicabile solo a MiVoice 400. MiCollab mostra la presenza dello stato della linea PBX ma non la presenza dell'utente PBX.

Per maggiori informazioni sulla configurazione della telefonia, consultare la sezione [Configurazione e funzionalità della soluzione Mitel MS Teams](#) di questo documento.

Importante

- L'amministratore Azure dell'organizzazione deve registrare e configurare un'applicazione nel portale di registrazione delle app di Azure prima di poter abilitare la sincronizzazione della presenza per un account. Dopo aver configurato l'applicazione nel portale di Azure, l'amministratore dell'account deve integrare CloudLink con MS Teams in Console Account. Per informazioni sull'integrazione di MS Teams con CloudLink, vedere [Integrazione di applicazioni di terze parti con CloudLink Accounts](#).
- Quando si abilita l'Integrazione della presenza CloudLink-to-Teams per un account, l'amministratore dell'account deve assicurarsi che gli ID e-mail CloudLink degli utenti

dell'account corrispondano al loro nome utente principale o ID e-mail in Azure AD affinché la funzionalità operi correttamente.

MS Teams e CloudLink combinano le sessioni di presenza in modo diverso. In MS Teams, un utente può avere più sessioni di presenza perché può essere su più client Teams (desktop, mobile e web). Ciascun client Teams ha una sessione di presenza indipendente e la presenza dell'utente è uno stato combinato di tutte le sessioni.

In CloudLink, un utente può avere più stati di presenza perché può avere più dispositivi/linee collegate al PBX. Potrebbe essere la presenza dell'utente impostata nel PBX o nell'applicazione Mitel One. Allo stesso modo, per MS Teams, CloudLink combina la presenza da tutti i dispositivi PBX/stati delle linee e dall'utente.

Di seguito è riportata la precedenza per la combinazione degli stati di sessione in MS Teams:

- *Configurati dall'utente > configurati dall'app*

Lo stato *configurati dall'utente* sovrascrive gli altri.

- Tra quelli *configurati dalle app*: **Non disturbare** (attualmente non sincronizzato da Mitel CloudLink a MS Teams) > **Occupato** > **Disponibile** > **Non al computer**

Di seguito sono riportate le precedenze per la combinazione degli stati di sessione in CloudLink:

- **Non al computer** > **Non disturbare** > **Occupato** > **Disponibile** > **Offline** > **Sconosciuto**

Lo stato di presenza di CloudLink viene sincronizzato con MS Teams come stato di presenza configurato dall'app creando una sessione di presenza dell'app. MS Teams tratta questa presenza nello stesso modo in cui tratta la presenza dalle app client di MS Teams.

Per ulteriori informazioni sugli stati di presenza in MS Teams, consultare la documentazione di Microsoft [Presenza utente in Teams](#).

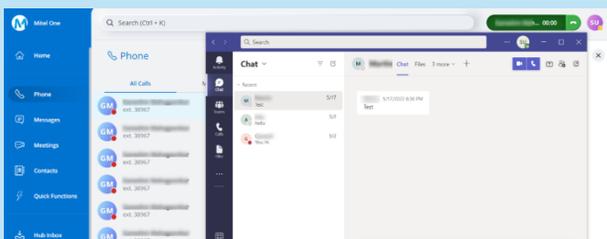
Per ulteriori informazioni sulla mappatura della presenza da MiVO400 PBX a CloudLink, vedere la tabella seguente:

Presenza di CloudLink	Stato di presenza dell'utente MIVO400
Disponibile	Disponibile
Non al computer	Assente
Occupato	Occupato o in riunione

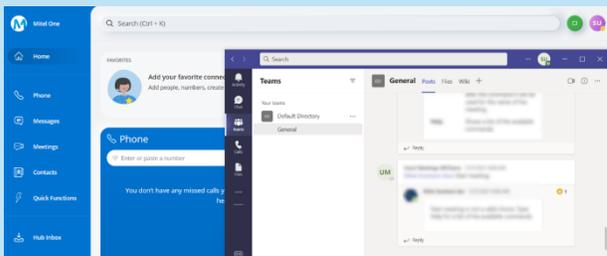
Presenza di CloudLink	Stato di presenza dell'utente MIVO400
Non disturbare	Non disponibile

i Note:

- Gli utenti appariranno come **Occupato** in MS Teams quando sono nello stato **Occupato** sul proprio telefono, a meno che non abbiano configurato l'opzione **Non al computer**. Quando si avvia una chiamata mentre si è in stato **Non al computer** nell'applicazione Mitel One, lo stato non cambia in **Occupato**, poiché **Non al computer** ha una precedenza maggiore rispetto a **Occupato** in Mitel One Application. L'immagine seguente illustra lo scenario sopra descritto con Mitel One in esecuzione su MiVoice Office 400.



- Quando lo stato di presenza dell'utente è **Disponibile** in Teams e **Lontano dal PC** in Mitel One Application, lo stato **Lontano dal PC** non viene visualizzato in Teams perché **Lontano dal PC** ha una precedenza inferiore rispetto a **Disponibile** in Teams. Quando ci si disconnette da tutti i client di Teams, il proprio stato verrà visualizzato come **Lontano dal PC** per gli altri utenti di Teams, perché **Lontano dal PC** ha una precedenza maggiore rispetto a **Offline** in Teams. L'immagine seguente illustra lo scenario sopra descritto con Mitel One in esecuzione su MiVoice Office 400.



Impostazione della presenza in MiCollab/Mitel One o MiVoice Office 400 PBX

Se si imposta esplicitamente lo stato di presenza nel client MiCollab, questo non viene sincronizzato con MS Teams.

Se si imposta esplicitamente la presenza nel client Mitel One o nel PBX MiVoice Office 400 (ad esempio, dal telefono fisso), lo stato di presenza viene sincronizzato con MS Teams. Tuttavia, esistono limitazioni che potrebbero causare un comportamento inaspettato, come mostrato nella tabella seguente.

Gli stati di presenza indicati nella tabella seguente si basano sul presupposto che non sia stato impostato esplicitamente lo stato di presenza in MS Teams. Se si imposta esplicitamente il proprio stato di presenza in MS Teams, tale stato ha sempre la precedenza e viene visualizzato dagli altri utenti in MS Teams. La seguente tabella mostra solo alcuni esempi di presenza. Non sono contemplate tutte le possibili combinazioni di presenza di dispositivi e applicazioni.

Presenza telefonica PBX	Presenza utente PBX	Presenza Mitel One	Stato del client MS Teams	Stato della presenza in MS Teams (cosa vedono gli altri)
Disponibile	Disponibile	Disponibile	Non in linea	Non in linea
Disponibile	Disponibile	Disponibile	Collegato, inattivo	Non al computer
Disponibile	Disponibile	Disponibile	Collegato, attivo	Disponibile
Disponibile	Disponibile	Disponibile	Occupato (in una chiamata/riunione di Teams)	Occupato
Disponibile	Disponibile	Disponibile	Focus/Presentazione	Non disturbare
Occupato	Disponibile	Occupato	Non in linea	Occupato
Occupato	Disponibile	Occupato	Collegato, inattivo	Occupato
Occupato	Disponibile	Occupato	Collegato, attivo	Occupato
Occupato	Disponibile	Occupato	Occupato (in una chiamata/riunione di Teams)	Occupato
Occupato	Disponibile	Occupato	Focus/Presentazione	Non disturbare
Disponibile	Occupato	Occupato	Non in linea	Occupato
Disponibile	Occupato	Occupato	Collegato, inattivo	Occupato
Disponibile	Occupato	Occupato	Collegato, attivo	Occupato
Disponibile	Occupato	Occupato	Occupato (in una chiamata/riunione di Teams)	Occupato
Disponibile	Occupato	Occupato	Focus/Presentazione	Non disturbare

Per la tabella precedente valgono le seguenti definizioni:

Stato di presenza del telefono PBX: quando si effettua una chiamata o si risponde a una chiamata utilizzando il deskphone, lo stato di presenza sarà **Occupato**, altrimenti sarà **Disponibile**.

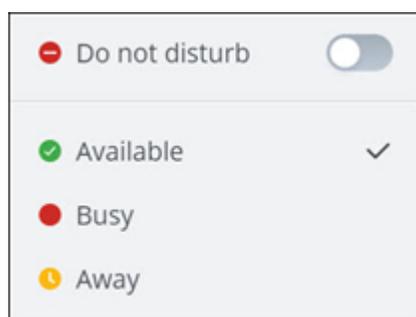
Stato di presenza dell'utente PBX: lo stato di presenza può essere gestito tramite il menu di sistema del telefono Mitel 69xx o assegnando un tasto. È possibile cercare la presenza di altri utenti in una rubrica o in un elenco di chiamate, sul telefono fisso.

È inoltre possibile gestire il proprio stato di presenza tramite il portale self-service.

È possibile impostare i seguenti stati di presenza, che possono essere rinominati dall'amministratore:

- Disponibile (Standard)
- Assente
- In riunione
- Occupato
- Non disponibile

Stato della presenza Mitel One: è possibile gestire la presenza anche da Mitel One Application utilizzando il seguente menu:



Questi stati di presenza in Mitel One sono sincronizzati con la presenza nel PBX MiVO400 come segue:

Stato della presenza Mitel One	Stato della presenza di MiVoice Office 400
Disponibile	Disponibile
Non al computer	Assente
Occupato	Occupato o in riunione
Non disturbare	Non disponibile

Stato di presenza del client MS Teams

La presenza in MS Teams dipende dalle app client di MS Teams (desktop, mobile e web) e dalle app collegate, come MS Outlook o MS PowerPoint.

Ogni client di Teams ha una sessione di presenza indipendente e la vostra presenza in MS Teams è uno stato combinato di tutte le sessioni. Allo stesso modo, le applicazioni connesse come Outlook hanno una propria sessione di presenza combinata.

Se i client di Teams non sono in esecuzione e non sono attivi, lo stato è **Offline**.

Se i client di Teams sono in esecuzione ma non attivi (ad esempio, lo schermo è bloccato), lo stato è **Lontano dal PC**.

Se i client di Teams sono attivi e funzionanti, lo stato è **Disponibile**.

Il client Teams o l'applicazione collegata invierà lo stato dell'utente come **Occupato** se l'utente è impegnato in una chiamata audio Teams oppure è in riunione.

Il client Teams o l'applicazione collegata invierà lo stato dell'utente come **Non disturbare** se l'utente è impegnato in una presentazione o si sta concentrando su qualche attività.

Esistono anche altri stati di presenza, ma questi sono i più comuni.

Di seguito sono riportate le precedenze per la combinazione degli stati di sessione delle applicazioni:

- *Configurati dall'utente* > *Configurati dall'app* (lo stato *Configurati dall'utente* sovrascrive gli altri)
- Tra quelli configurati dalle app: **Non disturbare** > **Occupato** > **Disponibile** > **Non al computer**

1. In che modo un partner può identificare la causa di un problema?

Risposta: Il partner ha accesso ai registri inviati dagli utenti finali quando inviano un problema usando l'opzione **Problemi e feedback** di Mitel Assistant Application. Il partner ha accesso anche ai registri di CloudLink Gateway e ai registri del PBX. Questi registri possono includere alcune informazioni correlate a un problema segnalato. I registri inviati dagli utenti finali quando segnalano un problema sono accessibili dai partner usando CloudLink Accounts Console nella sezione **Registri di supporto**. I registri del gateway sono disponibili nella sezione **Gateway**. Si consiglia ai partner di esaminare questi registri e cercare il termine **Errore**.

2. Qual è l'azione da svolgere prima di contattare il supporto Mitel?

Risposta: Prima di contattare il supporto Mitel è utile ottenere un rapporto dei registri. I registri di Mitel Assistant Application sono già disponibili nell'Account Console. Si consiglia agli amministratori di scaricare questi registri e tenerli a portata di mano prima di contattare il supporto Mitel. Per la funzionalità **Integrazione della presenza CloudLink-to-Teams**, gli amministratori devono contattare l'assistenza Mitel.

3. La loro presenza visualizzata dagli utenti del client Web o desktop di MS Teams (nel proprio avatar), o la presenza di un altro utente visualizza nell'app mobile MS Teams, potrebbe non venire visualizzata nella soluzione Mitel (ad esempio, l'utente potrebbe essere impegnato al telefono ed essere visualizzato come **Occupato** nel MiCollab Client o in Mitel One e sui deskphone PBX, ma essere visualizzato come Disponibile nel client di MS Teams).

Risposta: Potrebbe esserci un ritardo di alcuni minuti prima che la presenza aggiornata venga visualizzata sul client di MS Teams. A volte, la presenza aggiornata non viene visualizzata finché è in corso un'interazione dell'utente; ad esempio il cliente di MS Teams potrebbe mostrare la presenza aggiornata solo dopo aver fatto clic su un utente. Si tratta di una limitazione di MS Teams e Mitel ha sollevato il problema con il canale di supporto di Microsoft. Inoltre, il client di MiCollab non mostra la presenza dell'utente PBX, ma solo la presenza della linea PBX.

4. Lo stato della precedenza cambia per le applicazioni MS Teams e CloudLink?

Risposta: Sì. MS Teams e CloudLink combinano la presenza da fonti multiple; ad esempio, quando si accede al client di MS Teams, MS Teams mostra la propria presenza come **Disponibile** e, quando si effettua una chiamata usando il PBX, CloudLink mostra la propria presenza come **Occupato**. È possibile impostare esplicitamente la propria presenza in qualsiasi delle due applicazioni.

Un utente può avere sessioni di presenza multiple perché può trovarsi su client Teams multipli (desktop, mobile e Web) oppure potrebbe usare servizi multipli in CloudLink, il che genera stati di

presenza multipli. Ciascun client Teams ha una sessione di presenza indipendente e la presenza dell'utente è uno stato combinato di tutte le sessioni.

Allo stesso modo, un'applicazione può avere la sua propria sessione di presenza per un utente, in base alla quale l'applicazione aggiorna lo stato dell'utente. La presenza CloudLink viene combinata allo stesso modo e la presenza CloudLink combinata viene sincronizzata con MS Teams come presenza dell'applicazione CloudLink.

Di seguito è indicata la precedenza con cui vengono combinati gli stati delle sessioni:

Table 1: Precedenza con cui vengono combinati gli stati

MS Teams	Applicazioni CloudLink
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Configurati dall'utente > Configurati dall'app</i> (lo stato <i>Configurati dall'utente</i> sovrascrive gli altri) • Tra quelli configurati dalle app: Non disturbare > Occupato > Disponibile > Non al computer 	<ul style="list-style-type: none"> • Non al computer > Non disturbare > Occupato > Disponibile > Offline > Sconosciuto

5. In Teams, quando lo stato di presenza dell'utente è **Disponibile** e lo stato dell'utente è **Non al computer** in Mitel One Application o **Assente** in MiVO400 PBX, lo stato **Non al computer** potrebbe non venire visualizzato in Teams. Perché?

Risposta: Lo stato **Disponibile** in Teams ha una precedenza maggiore rispetto allo stato **Non al computer** (impostato da un'applicazione).

6. La funzione Integrazione Presenza supporta tenant Azure AD multipli per un account CloudLink?

Risposta: Non sono supportati tenant di Azure AD multipli per lo stesso account CloudLink.

7. Perché la finestra a scomparsa "Riprovare" riappare quando un utente cerca di accedere a Mitel Assistant?

Risposta: Una soluzione a questo problema è: fare clic sull'icona **Disancora app**  e inserire le credenziali quando richieste.

8. Quali potrebbero essere i motivi per cui gli utenti non riescono ad accedere a CloudLink e l'SSO non funziona?

Risposta: Esistono due modi per eseguire l'onboarding degli utenti nella soluzione. Se si utilizza l'integrazione di Azure AD Sync (SCIM), potrebbe darsi che l'integrazione non sia abilitata per l'account, potrebbe non essere stato eseguito il provisioning dell'utente nell'applicazione SCIM in Azure AD oppure, se si stanno inviando e-mail di benvenuto agli utenti, potrebbe essere che

questi non abbiano impostato la password CloudLink, come richiesto nell'e-mail. Se si usa l'SSO, potrebbe esserci un problema con la configurazione. Verificare nuovamente tutti gli aspetti delle integrazioni di Azure AD nella CloudLink Accounts Console.

9. Cosa fare se l'SSO funziona per alcuni utenti e non per altri?

Risposta: L'indirizzo e-mail CloudLink degli utenti presenti nell'account CloudLink devono corrispondere al loro Nome principale utente o alla loro e-mail principale in Azure AD.

10. Cosa fare se la presenza viene sincronizzata per alcuni utenti e non per altri?

Risposta: Verificare che l'indirizzo e-mail CloudLink di tutti gli utenti presenti nell'account CloudLink corrispondano al loro Nome principale utente o alla loro e-mail principale in Azure AD. Per MiV5000, assicurarsi che all'abbonato sia stato assegnato un ruolo CloudLink tramite PBX Web Admin o l'applicazione di gestione. Nella maggior parte dei casi, deve essere usato il ruolo CTI.

11. Cosa fare se l'applicazione di telefonia (ad esempio MiCollab Client o Mitel One) viene avviata quando si fa clic sul pulsante di chiamata per effettuare una chiamata in Mitel Assistant?

Risposta: Verificare che l'utente finale abbia configurato un'applicazione per gestire il protocollo tel: URI (vedere sopra).

12. Perché non è possibile effettuare chiamate dal MiCollab Client o dal Mitel One Client facendo clic sulle icone/pulsanti di chiamata audio nella sezione **Chiamate** del client di MS Teams?

Risposta: MS Teams include un servizio di telefonia nativo (che dipende dalla licenza di MS Teams), ma la funzionalità di chiamate audio non fa parte dell'integrazione Mitel. Per effettuare chiamate tramite il MiCollab Client o Mitel One Client, usare il componente aggiuntivo Mitel Assistant oppure fare clic sull'utente e su uno dei numeri di telefono elencati nelle informazioni di contatto dell'utente.

13. Quali numeri di telefono vengono visualizzati in Mitel Assistant per un utente?

Risposta: I numeri di telefono di un contatto visualizzato nell'elenco di contatti per la **Selezione diretta** includono i numeri di Telefoni aziendali, Telefoni di casa e Cellulari.

14. Quanto tempo occorre affinché la presenza combinata sia riflessa in MS Teams dopo che la funzionalità Integrazione Presenza CloudLink-to-Teams è stata abilitata per un account?

Risposta: Occorrono alcuni minuti prima che la presenza combinata sia riflessa in MS Teams dopo aver abilitato la funzionalità.

- 15.** Mitel Assistant Application non viene visualizzata nella galleria di Azure AD. L'applicazione viene anche elencata nell'elenco di applicazioni aziendali. Perché?

Risposta: Mitel Assistant è un'applicazione di MS Teams. A meno che un amministratore MS Teams non l'abbia aggiunta alla galleria di Azure AD usando il portale di amministrazione di MS Teams, essa non verrà visualizzata nella galleria di Azure AD.

L'applicazione verrà elencata tra le applicazioni aziendali solo dopo che gli utenti finali/ amministratori avranno aggiunto Mitel Assistant al loro client di MS Teams.

- 16.** Se si imposta manualmente lo stato di presenza in MS Teams su **Non al computer o Disponibile** e si effettua una chiamata da o verso i contatti associati a MS Teams, lo stato in MS Teams non viene sincronizzato con lo stato del telefono. Perché?

Risposta: Lo stato configurato dall'utente in MS Teams sovrascrive quello configurato dall'app. Pertanto, lo stato di presenza impostato manualmente (**Non al computer o Disponibile**) ha la precedenza sullo stato di presenza del telefono.

- 17.** Cosa succede se la funzionalità di integrazione della presenza CloudLink-to-Teams che stava funzionando per un account smette di funzionare?

Risposta: In Azure AD, verificare che il segreto client sia valido nella sezione **Certificato & segreti**. (**Home >> Registrazioni applicazioni >> {App Name} >> Certificato & segreti**)

- 18.** Dopo aver registrato e configurato un'applicazione nel portale di registrazione delle app di Azure, l'amministratore deve concedere l'autorizzazione all'applicazione?

Risposta: Sì. L'amministratore globale di Azure AD deve concedere l'autorizzazione all'applicazione per autorizzare l'applicazione all'interno del portale di registrazione delle app di Azure.

- 19.** Cosa succede se l'utente non riesce a visualizzare la scheda Cronologia chiamate dopo aver effettuato l'accesso a CloudLink?

Risposta: L'amministratore dell'account deve assicurarsi che l'integrazione di PBX in CloudLink sia abilitata per l'utente e che l'utente abbia effettuato l'accesso a CloudLink.

20. Come verificare rapidamente se la funzionalità di integrazione della presenza CloudLink-to-Teams non sta funzionando per un account?

Risposta: Gli amministratori account devono assicurarsi di quanto segue:

- a.** La nuova applicazione è registrata in Azure AD e sono state concesse le necessarie autorizzazioni.
- b.** L'amministratore globale di Azure AD ha concesso l'autorizzazione all'applicazione.
- c.** Il segreto client è stato generato e convalidato.
- d.** L'integrazione di MS Teams è stata aggiunta nell'Account Console.
- e.** La funzionalità di integrazione della presenza CloudLink-to-Teams è stata abilitata.

Per maggiori informazioni, consultare la sezione **Integrazione di MS Teams** della [Guida per l'utente di CloudLink Accounts Console](#).

Le seguenti parole chiave possono essere utilizzate per trovare i documenti di Mitel Assistant nel [centro documentazione](#):

- MS Teams
- Microsoft Teams
- Team
- Integrazione Teams
- Mitel Assistant
- Solo telefonia

