



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Guida alla soluzione MS Teams

July 2026

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), its affiliates, parents, or 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 2026, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Sommario

1 Informazioni su questo documento.....	1
2 Destinatari.....	2
3 Introduzione.....	3
4 Soluzioni Mitel MS Teams.....	4
5 Requisiti di sistema.....	6
6 Configurazione della soluzione Mitel MS Teams e integrazione di CloudLink Gateway.....	9
7 Applicazione Mitel Assistant.....	14
7.1 Autorizzazioni richieste all'amministratore.....	14
8 Sincronizzazione della presenza tramite CloudLink in Microsoft Teams.....	16
9 Sincronizzazione della presenza da Microsoft Teams a MiCollab.....	22
10 Configurazione di MX-ONE per l'integrazione di Microsoft Teams tramite OpenScape SBC.....	26
11 Configurazione di MiVoice Business per l'integrazione di Microsoft Teams tramite OpenScape SBC.....	27

12 Domande più frequenti.....28

13 Ricerca di parole chiave.....32

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 UC in Microsoft Teams. Il documento è destinato a progettisti e ingegneri. Per comprendere il contenuto presentato in questo documento è necessaria una conoscenza di base delle comunicazioni unificate (UC), della tecnologia IP e della tecnologia cloud.

Questa guida alla soluzione spiega come i clienti Mitel che hanno già implementato una soluzione Microsoft Teams, ma desiderano mantenere l'accesso completo al potente servizio di telefonia e tecnologia voce di qualità aziendale di Mitel, possano implementare questa distribuzione ibrida.

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 (Android e iOS)
 - 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.

Le seguenti sezioni di questo documento descrivono i componenti, i requisiti di sistema e le configurazioni necessari per integrare una soluzione Mitel UC in MS Teams.

Le funzionalità della 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 dall'applicazione Mitel Assistant dopo aver effettuato l'accesso all'account CloudLink. Quando si effettua una chiamata esterna e se tale numero corrisponde a un contatto nella directory Microsoft Azure o nei contatti personali di Outlook, il nome della persona viene visualizzato nella cronologia chiamate. È necessario salvare i numeri di telefono in uno dei formati mostrati nella tabella seguente:

Formato	Esempio
E.164	+33123456789
Formato originale	33 1 23 45 67 89
Formato nazionale	01 23 45 67 89
Formato internazionale	+33 1 23 45 67 89
Formato per chiamate dall'estero (USA)	011 33 1 23 45 67 89
Formato per chiamate dall'estero (Svizzera)	00 33 1 23 45 67 89
Composizione da dispositivo mobile (dagli Stati Uniti)	+33 1 23 45 67 89
Composizione nazionale con codice operatore preferito e codice operatore alternativo vuoto	01 23 45 67 89

- **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. Questo si chiama presenza unidirezionale. Per maggiori informazioni sulla funzionalità di integrazione della presenza CloudLink-to-Teams, vedere [Sincronizzazione della presenza tra CloudLink e Microsoft Teams](#).
- **Sincronizzazione della presenza da MS Teams a MiCollab:** la funzionalità di sincronizzazione della presenza è stata ora ampliata per consentire la sincronizzazione della presenza Microsoft Teams di un

utente con il proprio client MiCollab tramite CloudLink; questo è noto come sincronizzazione bidirezionale. La sincronizzazione bidirezionale della presenza può essere abilitata in Mitel Administration (precedentemente nota come CloudLink Account Console) utilizzando l'impostazione *Sincronizzazione della presenza da MS Teams a CloudLink*. Vedere la [Guida per l'utente di Mitel Administration](#) per i dettagli.

i Nota:

- Per la cronologia chiamate è necessario disporre dell'integrazione CloudLink Gateway. Per ulteriori informazioni, vedere [Configurazione dell'integrazione CloudLink Gateway](#).
- La sincronizzazione della presenza da MS Teams a MiCollab è supportata per i PBX MiVoice Business, MiVoice MX-ONE e MiVoice 5000.

- **MiCollab Client:** i MiCollab Client supportati includono PC Client (modalità solo telefonia o modalità normale), MiCollab Mac Client 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 tipi di dispositivi: Mitel 6700, Mitel 6800, Mitel 6900, nonché telefoni digitali e IP legacy, ricevitori DECT e telefoni analogici. Mitel Dialer è supportato solo su MiVO 5000.

i Nota: I telefoni analogici possono essere monitorati, ma non controllati.

- **Mitel One:** Mitel One Web Application offre funzioni di comunicazione avanzate e si integra con i gestori chiamate Mitel (cloud e on-premise) per migliorare l'efficienza lavorativa e ottimizzare la comunicazione sul posto di lavoro. Mitel One è supportato solo su MiVO 400.
- **MX-ONE:** MiVoice MX-ONE offre un sistema di comunicazione scalabile e ricco di funzionalità per aziende di varie dimensioni, utilizzando un flusso software unificato. Progettato per soddisfare i requisiti di aziende da 5 a 500.000 utenti. OpenScape Session Border Controller (SBC) viene utilizzato per integrare MS Teams con MX-ONE. OpenScape SBC è un elemento software di bordo rete, che migliora la sicurezza VoIP e l'efficienza dei costi all'interno della serie di soluzioni Mitel e OpenScape Enterprise.
- **MiVoice Business:** MiVoice Business offre un sistema di comunicazione scalabile e ricco di funzionalità per aziende di varie dimensioni, utilizzando un flusso software unificato. Progettato per soddisfare i requisiti di aziende da 5 a 130.000 utenti. OpenScape SBC viene utilizzato per integrare MS Teams con MiVoice Business. OpenScape SBC è un elemento software di bordo rete, che migliora la sicurezza VoIP e l'efficienza dei costi all'interno della serie di soluzioni Mitel e OpenScape Enterprise.

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 MiCollab Client).

Sistema operativo supportato (MiCollab Client)

Per le informazioni più aggiornate sulla versione del MiCollab Client, consultare la Guida tecnica di MiCollab e la Guida in linea di MiCollab Client. Di seguito è riportato un riepilogo dei sistemi operativi supportati:

Sistema operativo	Versione
Windows	10 e 11
Mac	Versione macOS 26.5, 15.6 (retrocompatibile fino alla 13.4)
Android	Android OS 16 (retrocompatibile fino alla 12)
iOS	Versione iPhone OS 26.4, 18.7 (retrocompatibile fino alla 15.7)

Browser supportati (Mitel Assistant)

Browser	Versione
Google Chrome	140 (64 bit) o versioni successive
Microsoft Edge	140 (64 bit) o versioni successive
Mozilla Firefox	140 o versioni successive

Versione MiCollab supportata per la presenza bidirezionale

Applicazione	Versione
MiCollab Server	9.8 SP1 o versioni successive (MiVoice Business) 10.1 o versioni successive (MiVoice MX-ONE e MiVoice 5000)
MiCollab Client (PC, Web, Mac, Mobile)	9.8 SP1 o versioni successive (MiVoice Business) 10.1 o versioni successive (MiVoice MX-ONE e MiVoice 5000)

Versioni PBX supportate per la sincronizzazione bidirezionale

PBX	Versione
MiVoice Business	10.1 SP1
MiVoice MX-ONE	7.8 o versioni successive
MiVoice 5000	8.2 SP1 o versioni successive

Applicazioni per telefonia Mitel supportate

Applicazione	Versione
MiCollab Mac Client	9.8 o versioni successive
Modalità Solo telefonia di MiCollab PC Client	9.8 o versioni successive
MiCollab Mobile Client	iOS 9.8 o versioni successive
	i Nota: Il client MiCollab iOS è supportato solo con Mitel Assistant 1.1.1-14 o versioni successive.
	Android 8 o versioni successive.
Mitel One web	1.13.1 o versioni successive
Dialler Mitel	2.2 o versioni successive

Versioni di MX-ONE supportate per OpenScape SBC

Prodotto	Versione software minima
MiVoice MX-ONE	7.6 SP1 HF0
IP Phone 69XXw	SIP 6.3.3.57
OpenScape SBC	11.0 (11 R0.05.00)
Microsoft Teams Web Client / Desktop Client / Mobile Client Android e iOS	V2

Per informazioni sulle versioni software più recenti supportate, consultare il documento *MiVoice MX-ONE - Integrazione con Microsoft Teams tramite OpenScape Session Border Controller* in [OpenScape Session Border Controller](#).

Versioni di MiVoice Business supportate per OpenScape SBC

Prodotto	Versione software minima
MiVoice Business	• 10.0 SP1 (10.0.1.18) • 10.1 (10.1.0.29)
6900/6900W/5300-Series MiNET	02.01.00.037
OpenScape SBC	11.0 (11 R0.05.00)
Microsoft Teams Web Client	V2

Per informazioni sulle ultime versioni software supportate, fare riferimento al documento *MiVoice Business - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* all'interno di [OpenScape Session Border Controller](#).

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 dell'integrazione di CloudLink Gateway
- Integrazione 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.
 - Integrazione della presenza MS Teams (presenza bidirezionale) con MiCollab. Per maggiori informazioni, consultare la sezione Integrazione di MS Teams della [Guida per l'utente di Mitel Administration](#).
 - 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 [Integrazioni di CloudLink in Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) alla pagina 13 sezione di questo documento.
 - Integrazione della presenza MS Teams (presenza bidirezionale) con MiCollab. Per maggiori informazioni, consultare la sezione Integrazione di MS Teams della [Guida per l'utente di Mitel Administration](#).
 - 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 (solo con MiVoice Office 400) - Questa funzionalità richiede la configurazione del client Mitel One. Per maggiori informazioni, consultare la [Guida utente di Mitel One Web Application](#).

i Nota: Le integrazioni di CloudLink includono l'onboarding degli utenti finali sulla CloudLink Platform e l'abilitazione delle funzionalità o delle integrazioni nella CloudLink Accounts 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 l'applicazione Mitel Assistant 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 l'applicazione Mitel Assistant 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.](#)
- [Configurare le politiche di autorizzazione delle applicazioni](#)

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

In qualità di amministratore account, è necessario 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.

i Nota: Mitel raccomanda di usare MiCollab Client o Mitel One insieme a Mitel Assistant per effettuare chiamate verso numeri di telefono. MiCollab PC Client (a partire dalla 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.

i Nota: 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. Quando MiCollab Client (PC, Mac o Android) è installato, si registrerà come gestore predefinito per Tel-URI se non è selezionata nessun'altra applicazione. Se è già stata selezionata un'altra applicazione, eseguire i seguenti passaggi per configurare manualmente Tel-URI per MiCollab PC client:
 - a. Da **Impostazioni di sistema**, scegliere **App predefinite**.
 - b. In **App predefinite**, selezionare l'opzione **Scegliere app predefinite per protocollo**.
 - c. Dall'elenco di app predefinite, fare clic sull'opzione **Scegliere un'impostazione predefinita** per selezionare l'applicazione desiderata.
 - d. Selezionare **MiCollab**. Il protocollo Tel-URI è configurato.

Per informazioni sulle impostazioni Tel-URI in Mac, consultare i manuali Apple.

Per informazioni sulle impostazioni Tel-URI in Android, consultare la documentazione del rispettivo produttore. Nei dispositivi Android, è necessario cancellare le app predefinite se non si riesce a visualizzare MiCollab Client durante la composizione e l'avvio simultaneo. Per cancellare le app predefinite dai dispositivi Android, eseguire una delle seguenti operazioni:

- **Impostazioni > App o Gestione app > Telefono > Impostare come predefinita > Cancellare.**
- **Impostazioni > App > App predefinite > Apertura link > Telefono > Cancellare.**

Dopo aver cancellato le app predefinite, verrà richiesto di scegliere un'applicazione durante la composizione e l'avvio simultaneo.

i Nota: Su Mac, è possibile modificare le impostazioni dell'app di chiamata predefinita su FaceTime. Su iOS, non sono necessarie modifiche nelle impostazioni.

i Nota: Mitel Assistant avvia simultaneamente MiCollab Client usando un URI personalizzato in iOS. L'URI personalizzato è supportato con MiCollab 9.7.10 o versioni successive. iOS non supporta l'avvio simultaneo di MiCollab Client usando Tel-URI. Durante la composizione di un numero da un dispositivo iOS senza MiCollab installato, il dialer nativo di MS Teams non verrà avviato.

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. L'applicazione Mitel Assistant Enterprise deve essere aggiunta al tenant Azure AD dalla galleria. Ciò consente agli utenti finali di aggiungere l'applicazione al loro client MS Teams. Per ulteriori informazioni sui prerequisiti, le autorizzazioni e i 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 nella CloudLink Accounts 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 Nota: 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 a cui possono essere assegnati ruoli è: MiVoice Business con 2.500 utenti, MiVoice 5000 con 2.500 utenti e MX-ONE con 5.000 utenti. 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 dispositivi supportati e il Busy Hour Call Completion (BHCC) ovvero le chiamate completate nell'ora di punta per ciascun PBX sono riportati nella tabella seguente:

PBX	Numero massimo di dispositivi supportati	BHCC
MiVoice Office 400	800	4200
MiVoice 5000	2500	16000
MiVoice MX-ONE	10000	24000
MiVoice Business	5000	12000

i Nota: Per MiVoice Business, la resilienza dei terminali è supportata.

Integrazioni di CloudLink in Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

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

L'integrazione di MS Teams con un account CloudLink per fornire la funzionalità di Integrazione Presenza 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](#).

Applicazione Mitel Assistant

7

- [Autorizzazioni richieste all'amministratore](#)

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

Gli utenti possono accedere a CloudLink all'interno dell'applicazione Mitel Assistant per visualizzare la cronologia chiamate e segnalare problemi. Gli utenti che utilizzano già l'autenticazione basata su CloudLink in altre applicazioni come MiCollab, MiTeam Meetings e Mitel One possono utilizzare le credenziali di tali applicazioni per accedere a CloudLink all'interno di Mitel Assistant. L'autenticazione basata su CloudLink è facoltativa nella soluzione MiCollab.

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

Se l'autenticazione basata su CloudLink non è già utilizzata in una soluzione esistente, in qualità di amministratore account, è possibile eseguire una delle seguenti operazioni:

- 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 quella di Azure AD Sync, gli utenti assegnati all'applicazione SCIM in Azure AD possono utilizzare le proprie credenziali aziendali per accedere a CloudLink all'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 utilizzare il link/pulsante presente nell'e-mail per attivare il proprio account CloudLink e impostare una password se l'SSO non è abilitato per loro. Possono quindi utilizzare questa password per accedere a Mitel Assistant.

i Nota: 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 in modo che gli utenti possano utilizzare le stesse credenziali di accesso utilizzate per 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 ulteriori informazioni,

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

7.1 Autorizzazioni richieste all'amministratore

Quando un amministratore di Microsoft Teams aggiunge l'applicazione Mitel Assistant a Microsoft Teams, viene visualizzato un prompt che richiede l'autorizzazione dell'amministratore per utilizzare Mitel Assistant con Microsoft Teams.

Autorizzazioni per Mitel Assistant

La seguente tabella elenca le autorizzazioni richieste dall'applicazione Mitel Assistant e le informazioni a cui può accedere se si concedono tali autorizzazioni.

Autorizzazione	Informazioni di accesso
User.Read	Legge il profilo dell'utente e le informazioni aziendali di base.
User.ReadWrite	Salva i contatti dell'utente nell'elenco di selezione rapida.
Contacts.Read	Legge i contatti personali dell'utente da Outlook.
User.ReadBasic.All	Legge un set di base di proprietà del profilo di altri utenti nell'organizzazione, inclusi nome visualizzato, nome e cognome, indirizzo e-mail, foto e contatti nell'elenco di selezione rapida.
Directory.Read.All	Legge tutti i numeri di telefono di altri utenti nell'organizzazione.
Chat.Read	Legge gli ID utente dei partecipanti alla chat 1:1 e recupera le informazioni del loro profilo da visualizzare nella scheda contatto.
Presence.Read	Legge le informazioni sulla presenza dell'utente.
Presence.Read.All	Legge le informazioni sulla presenza di tutti gli utenti nell'organizzazione.

i Nota: Anche dopo aver aggiunto le autorizzazioni richieste, gli utenti dovrebbero controllare l'opzione **UsersPermissionToReadOtherUsersEnabled** in **MsolCompanySettings** se non riescono ancora ad accedere ai contatti di Entra ID o ad altri utenti in **Mitel Teams Assistant**. Questa opzione deve essere impostata su **True**. Per ulteriori dettagli, consultare [Set-MsolCompanySettings \(MSOnline\)](#).

Sincronizzazione della presenza tramite CloudLink in Microsoft Teams

8

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.

In qualità di amministratore di un account CloudLink, è possibile abilitare l'integrazione della presenza CloudLink-to-MS Teams per il proprio account procedendo come segue:

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

La presenza di CloudLink è una combinazione della presenza dello stato della linea PBX e della 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 MS Teams e della presenza di CloudLink.

Nota:

La presenza dell'utente PBX è applicabile solo a MiVoice 400. MiCollab mostra la presenza dello stato della linea PBX ma non mostra 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 Account Console. 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* ha la precedenza sugli altri.

- Tra quelli *configurati dall'app*: **Non disturbare > Occupato > Disponibile > Assente**.

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

- **Assente > Non disturbare > Occupato > Disponibile > Disconnesso > 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.

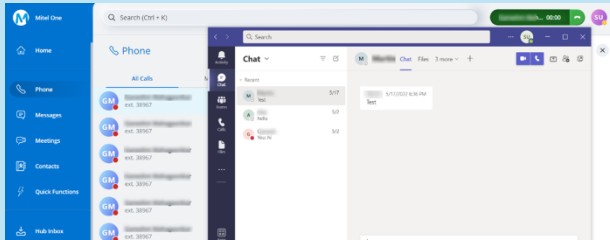
Per ulteriori informazioni sugli stati di presenza in MS Teams, consultare la documentazione di Microsoft [Presenza utente in Teams](#).

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

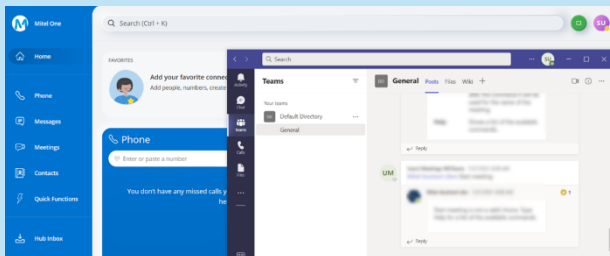
Presenza di CloudLink	Stato di presenza dell'utente MIVO400
Disponibile	Disponibile
Assente	Assente
Occupato	Occupato o in riunione
Non disponibile	Non disponibile

i Nota:

- Gli utenti appariranno come **Occupato** in MS Teams quando sono nello stato **Occupato** sul proprio telefono, a meno che non abbiano configurato lo stato **Assente**. Quando si avvia una chiamata mentre si è in stato **Assente** nell'applicazione Mitel One, lo stato non cambia in **Occupato**, poiché **Assente** 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 **Assente** in Mitel One Application, lo stato **Assente** non viene visualizzato in Teams perché **Assente** 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 **Assente** per gli altri utenti di Teams, perché **Assente** ha una precedenza maggiore rispetto a **Disconnesso** 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

Quando l'integrazione della presenza di Microsoft Teams è abilitata, non è possibile modificare lo stato di presenza in MiCollab. MiCollab visualizza lo stato fornito da Microsoft Teams. Per modificare il proprio stato, aggiornarlo direttamente in Microsoft 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 tra lo stato di presenza del dispositivo e quello dell'applicazione.

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	Disconnesso	Disconnesso
Disponibile	Disponibile	Disponibile	Collegato, inattivo	Assente
Disponibile	Disponibile	Disponibile	Collegato, attivo	Disponibile
Disponibile	Disponibile	Disponibile	Occupato (in una chiamata/meeting di Teams)	Occupato
Disponibile	Disponibile	Disponibile	Concentrazione/in Presentazione	Non disturbare
Occupato	Disponibile	Occupato	Disconnesso	Occupato
Occupato	Disponibile	Occupato	Collegato, inattivo	Occupato
Occupato	Disponibile	Occupato	Collegato, attivo	Occupato
Occupato	Disponibile	Occupato	Occupato (in una chiamata/meeting di Teams)	Occupato
Occupato	Disponibile	Occupato	Concentrazione/in Presentazione	Non disturbare
Disponibile	Occupato	Occupato	Disconnesso	Occupato
Disponibile	Occupato	Occupato	Collegato, inattivo	Occupato
Disponibile	Occupato	Occupato	Collegato, attivo	Occupato
Disponibile	Occupato	Occupato	Occupato (in una chiamata/meeting di Teams)	Occupato
Disponibile	Occupato	Occupato	Concentrazione/in 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 telefono fisso, lo stato di presenza sarà **Occupato**, altrimenti sarà **Disponibile**.

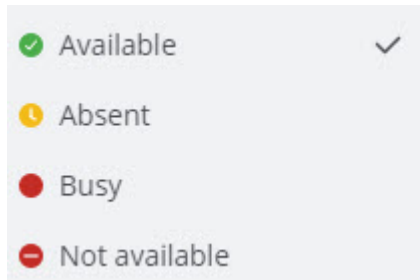
Stato di presenza dell'utente PBX: lo stato di presenza può essere gestito tramite il menu di sistema del telefono Mitel 69xx o assegnando un tasto. È possibile cercare la presenza di altri utenti in una rubrica o in un elenco di chiamate, sul telefono fisso.

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 dall'applicazione Mitel One 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
Assente	Assente
Occupato	Occupato o in riunione
Non disponibile	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 **Disconnesso**.

Se i client Teams sono in esecuzione ma non attivi (ad esempio, lo schermo è bloccato), lo stato sarà **Assente**.

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

Il client Teams o l'app collegata invierà il vostro stato come **Occupato** se siete in una chiamata audio Teams o se siete in riunione.

Il client Teams o l'app collegata invierà il vostro stato come **Non disturbare** se state facendo una presentazione o se siete in concentrazione.

Lo stato di presenza verrà mostrato come **Occupato** se l'utente sta utilizzando attivamente il proprio telefono PBX, oppure verrà mostrato come **Non disturbare** se l'utente ha attivato la funzione Non disturbare sul PBX.

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:

- *Configurato dall'utente > configurato dall'app* (lo stato *Configurato dall'utente* ha la precedenza sugli altri)

- Tra quelli configurati dall'app: **Non disturbare > Occupato > Disponibile > Assente**

i Nota: Su MiVoice Business, un'impostazione CoS consente di abilitare Non disturbare per un interno quando l'audio PCLink è in uso su un telefono 69xx. Questo imposterà lo stato MS Teams dell'utente su Non disturbare durante le riunioni se sceglie di utilizzare il telefono 69xx per l'audio. Normalmente, un utente verrebbe contrassegnato come Occupato in Teams durante una riunione, a meno che non stia facendo una presentazione.

Sincronizzazione della presenza da Microsoft Teams a MiCollab

9

i Nota: La sincronizzazione bidirezionale della presenza da Microsoft Teams a MiCollab è supportata sui PBX MiVoice Business, MiVoice MX-ONE e MiVoice 5000.

Mitel fornisce un nuovo miglioramento che consente un'integrazione perfetta della presenza MS Teams, abilitando la sincronizzazione della presenza Microsoft Teams dell'utente con il client MiCollab tramite CloudLink. Questa funzione è denominata sincronizzazione bidirezionale della presenza.

La sincronizzazione bidirezionale della presenza può essere abilitata per i nuovi utenti e per gli utenti esistenti per i quali è già abilitata la sincronizzazione della presenza unidirezionale o da CloudLink a Microsoft Teams. La sincronizzazione bidirezionale o da Microsoft Teams a CloudLink può essere configurata nella Mitel Administration Console (precedentemente nota come Accounts Console).

Le due procedure principali che abilitano l'integrazione di Microsoft Teams con Mitel Administration sono:

1. Integrazione di Microsoft Teams con un Account cliente
2. Attivazione della funzione Presenza

Precondizioni

Le altre dipendenze relative ai PBX includono:

- **Requisito di sincronizzazione dell'ora**

Per il corretto funzionamento del sistema, è essenziale che tutti i server coinvolti — ovvero MiCollab, PBX (MiVoice Business, MiVoice MX-ONE o MiVoice 5000) e CloudLink Gateway — mantengano impostazioni dell'ora sincronizzate. Una discrepanza temporale tra questi componenti può portare a errori di autenticazione, registrazione e correlazione degli eventi. Per garantire l'allineamento dei dati, si consiglia di impostare tutti i server sullo stesso server NTP (Network Time Protocol).

- **Configurazione delle porte per MiVoice 5000**

Quando più servizi sono in esecuzione con MiVoice 5000, è necessario configurare più porte per consentire una corretta sincronizzazione. Questa configurazione viene eseguita in **Impostazioni CSTA** nella scheda **Nodo PBX** della Console di amministrazione di MiCollab Client Service.

- Le seguenti porte devono essere aperte e mappate correttamente nel caso di MiVoice 5000:
 - 3211 - Porta predefinita
 - 3212
 - 3213

È possibile aggiungere ulteriori porte in base al carico.

Per i dettagli, fare riferimento alla sezione *Console di amministrazione di MiCollab Client > scheda Nodo PBX > Impostazioni CSTA*.

Inoltre, il gateway X25 deve essere configurato per accogliere queste porte appena aggiunte su MiVoice 5000. Garantire una corretta configurazione delle porte eviterà errori di comunicazione e problemi di sincronizzazione tra i servizi

Dipendenze

Per configurare l'integrazione della presenza con Microsoft Teams, è richiesto l'accesso a livello amministrativo per quanto segue:

1. Microsoft Azure Active Directory (AD) con accesso amministratore globale a Microsoft Office 365
2. Accesso amministratore cliente o partner all'Account CloudLink del cliente

È necessario un contratto SWA attivo di tipo Advantage o Premium per utilizzare la funzionalità di sincronizzazione della presenza MiCollab-MS Teams, in linea con i requisiti per altre applicazioni CloudLink.

Integrazione di Microsoft Teams con un Account cliente (nuovo cliente)

La configurazione di Microsoft Teams con un nuovo account cliente prevede due diverse procedure.

1. Configurazione dei requisiti della funzionalità in Azure (come Amministratore Azure)
2. Configurazione della funzionalità di presenza in Mitel Administration (come Amministratore CloudLink)

Le procedure dettagliate e i passaggi associati sono consultabili nella [Guida per l'utente di Mitel Administrator](#), nella sezione *Presenza bidirezionale > Integrazione Microsoft Teams*.

Integrazione di Microsoft Teams con un Account cliente (cliente esistente)

Se si è già sincronizzati con la funzionalità di sincronizzazione della presenza unidirezionale, è possibile configurare Microsoft Teams utilizzando le due opzioni seguenti:

1. Gli amministratori possono eliminare l'applicazione Azure esistente, configurare i monitor di presenza e creare nuove applicazioni Azure con la configurazione per un nuovo account cliente.
2. Un approccio alternativo prevede che l'Amministratore Azure mantenga l'attuale configurazione dell'applicazione Azure per la presenza unidirezionale. Per questo scenario saranno necessari passaggi di configurazione aggiuntivi oltre a quelli specificati nella sezione Presenza unidirezionale.

Le procedure dettagliate e i passaggi associati per la presenza unidirezionale sono consultabili nella [Guida per l'utente di Mitel Administrator](#), nella sezione *Presenza unidirezionale > Integrazione Microsoft Teams*

Le procedure dettagliate e i passaggi associati per la presenza bidirezionale sono consultabili nella [Guida per l'utente di Mitel Administrator](#), nella sezione *Presenza bidirezionale > Integrazione Microsoft Teams*.

Presenza bidirezionale in MiCollab Client

La presenza MS Teams di un utente può essere integrata e sincronizzata con il suo MiCollab, una volta attivata l'impostazione di sincronizzazione della presenza nelle impostazioni di Mitel Administration. L'integrazione di

Microsoft Teams con MiCollab viene abilitata dall'amministratore MiCollab tramite l'interfaccia di amministrazione di MiCollab Server.

Quando l'integrazione MS Teams è abilitata in un profilo utente tramite l'amministrazione di MiCollab Server, il client MiCollab mostrerà solo gli stati MS Teams per gli utenti. Per le impostazioni di configurazione MS Teams nel portale di amministrazione di MiCollab Client Service, fare riferimento alla sezione *Impostazioni di configurazione MS Teams / Presenza bidirezionale* > [Console di amministrazione di MiCollab Client](#), versione 10.1

Quando la sincronizzazione della presenza bidirezionale è abilitata per un utente, tramite l'assegnazione dell'utente al profilo Microsoft Teams o selezionando lo stato Microsoft Teams nel suo profilo utente, il client MiCollab visualizzerà solo gli stati Microsoft Teams. Gli stati dinamici creati dall'amministratore MiCollab tramite i profili utente MiCollab, o gli stati creati dall'utente nel client MiCollab, non verranno visualizzati o utilizzati nel client MiCollab finché l'integrazione della presenza Microsoft Teams rimane abilitata. Per i dettagli sull'utente finale MiCollab su come viene gestita la Presenza bidirezionale nei client MiCollab, fare riferimento alla sezione *Integrazione Microsoft Teams / Presenza bidirezionale* > [Guida in linea per l'utente finale di MiCollab per PC/ Web/Mac/Mobile Client](#), versione 10.1.

A partire da MiCollab 10.3, la sincronizzazione della presenza Microsoft Teams supporta un massimo di 7.500 utenti. Per utilizzare questa funzionalità, l'integrazione MS Teams deve essere abilitata nelle Impostazioni di configurazione MS Teams. Per impostazione predefinita, la sincronizzazione della presenza è unidirezionale, il che significa che le modifiche alla disponibilità apportate in Microsoft Teams si riflettono in MiCollab, ma gli aggiornamenti della presenza apportati in MiCollab non vengono sincronizzati nuovamente con Microsoft Teams. Per abilitare la sincronizzazione della presenza bidirezionale, passare a **MiCollab Client Service > Configurare MiCollab Client Service > Enterprise** e abilitare **Sincronizzare presenza su CloudLink**. Per ulteriori dettagli, fare riferimento alla sezione *Impostazioni di configurazione MS Teams / Presenza bidirezionale* > [Console di amministrazione di MiCollab Client](#), versione 10.3.

Nota: Quando la sincronizzazione della presenza bidirezionale è abilitata per un utente e tale utente ha impostato "risposte automatiche" in Outlook o ha un evento contrassegnato come *Fuori sede* sul proprio calendario, il suo stato di presenza in MiCollab non si allinea con il suo stato in Microsoft Teams. In questo caso, gli altri vedono lo stato di presenza dell'utente come *Fuori sede* in Microsoft Teams, ma come *Assente* in MiCollab quando passano il mouse sopra l'Avatar dell'utente. Questo perché Microsoft Teams invia uno stato *Assente* a MiCollab.

Nota: MiCollab supporta la **sincronizzazione della presenza di Microsoft Teams con MiCollab** a velocità di traffico fino a 15 richieste al secondo (RPS). Quando la funzione **Sincronizzare presenza con MiCollab** è abilitata, MiCollab supporta un traffico di sincronizzazione combinato fino a 3 RPS per distribuzioni con un massimo di 7.500 utenti connessi.

Risoluzione dei problemi di presenza in MS Teams

Problema: la presenza in MS Teams smette di funzionare e i report di verifica utente vengono visualizzati come segue.

MS Teams presence: Available

MiCollab presence: Error requesting presence - check user's configuration on MiCollab

CloudLink presence: Available

Passaggi per la risoluzione:

1. Controllare il token dei servizi Web **SAS API** in MSL sul MiCollab Server.

The following table shows the list of approved tokens, representing an approved client for this web service.

Consumer	Token ID	Secret	Expiry	Description			
Final tokens							
MBG			July 12, 2023, 11:35 a.m.		Modify	Renew	Revoke
MiCollab Client Deployment			July 12, 2023, 11:49 a.m.		Modify	Renew	Revoke
deployu_for_uca			July 12, 2023, 12:28 p.m.		Modify	Renew	Revoke
deployu_for_uca			May 17, 2024, 12:56 p.m.		Modify	Renew	Revoke
CloudlinkGW			Sept. 20, 2024, 10:38 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			March 7, 2025, 12:32 p.m.		Modify	Renew	Revoke
deployu_for_uca			March 19, 2025, 7:15 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			April 10, 2025, 8:45 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			May 29, 2025, 1:10 p.m.		Modify	Renew	Revoke
SAS API			June 26, 2025, 11:05 a.m.		Modify	Renew	Revoke
MiCollab Client Deployment			Aug. 15, 2025, 8:45 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			Sept. 4, 2025, 12:13 p.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			Oct. 3, 2025, 9:19 a.m.		Modify	Renew	Revoke
Users and Services			Oct. 3, 2025, 9:22 a.m.		Modify	Renew	Revoke
SAS API			Oct. 3, 2026, 11:51 a.m.		Modify	Renew	Revoke

2. Verificare che il token non sia scaduto.
3. Se il token è scaduto, fare clic su **Rinnova** per generarne uno nuovo.

Configurazione di MX-ONE per l'integrazione di Microsoft Teams tramite OpenScape SBC

10

Per integrare Microsoft Teams in MX-ONE, OpenScape SBC viene utilizzato come elemento software di bordo rete, migliorando la sicurezza Voice over IP (VoIP) e l'efficienza dei costi all'interno dell'insieme di soluzioni Mitel e OpenScape Enterprise.

Per ulteriori informazioni sui passaggi di configurazione essenziali per integrare perfettamente MX-ONE e OpenScape SBC con Microsoft Teams, fare riferimento al documento *MiVoice MX-ONE - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* in [OpenScape Session Border Controller](#).

Configurazione di MiVoice Business per l'integrazione di Microsoft Teams tramite OpenScape SBC

11

Per integrare Microsoft Teams a MiVoice Business, viene utilizzato OpenScape SBC come elemento software di bordo rete, migliorando la sicurezza VoIP e l'efficienza dei costi all'interno dell'insieme di soluzioni Enterprise di Mitel e OpenScape.

Per ulteriori informazioni sui passaggi di configurazione essenziali per integrare perfettamente MiVoice Business e OpenScape SBC con Microsoft Teams, fare riferimento al documento *MiVoice Business - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* in [OpenScape Session Border Controller](#).

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 una segnalazione tramite l'opzione **Segnalazioni e feedback** dell'applicazione Mitel Assistant. 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 dell'applicazione Mitel Assistant 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 del desktop client di MS Teams (nel proprio avatar), o la presenza di un altro utente visualizzata 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 telefoni fissi PBX, ma essere visualizzato come Disponibile nel client di MS Teams).

Risposta: Potrebbe esserci un ritardo di un minuto o più 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 client 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. Ad esempio, l'utente potrebbe apparire Disponibile nel client MiCollab mentre è Occupato in MS Teams.

Pertanto, si consiglia di utilizzare la nuova versione del client MS Teams.

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:

Tabella 1: Precedenza con cui vengono combinati gli stati

MS Teams	Applicazioni CloudLink
• <i>Configurato dall'utente > configurato dall'app</i> (lo stato <i>Configurato dall'utente</i> ha la precedenza sugli altri) • Tra quelli configurati dall'app: Non disturbare > Occupato > Disponibile > Assente	• Assente > Non disturbare > Occupato > Disponibile > Disconnesso > Sconosciuto

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

Risposta: Lo stato **Disponibile** in Teams ha una precedenza maggiore rispetto allo stato **Assente** (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: Per aggirare questo problema, fare clic sull'icona **Apri l'app in una nuova finestra**  e inserire le credenziali quando richiesto.

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 l'interfaccia web di

amministrazione del PBX o l'applicazione Manager. Nella maggior parte dei casi, deve essere usato il ruolo CTI.

- 11.** Cosa fare se nessuna applicazione di telefonia (come MiCollab Client o Mitel One) si avvia 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.** L'applicazione Mitel Assistant non viene visualizzata nella galleria di Azure AD. L'applicazione non viene nemmeno 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/admin avranno aggiunto Mitel Assistant al loro client di MS Teams.

- 16.** Se si imposta manualmente lo stato di presenza in MS Teams su **Assente** 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 ha la precedenza su quello configurato dall'app. Pertanto, lo stato di presenza impostato manualmente (**Assente** 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 client segreto sia valido nella sezione **Certificati e segreti**. (Home >> **Registrazioni app** >> {Nome app} >> **Certificati e 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: In qualità di amministratore dell'account, è necessario 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 client segreto 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 Mitel Administration](#).

21. Perché appare la scritta **NON DISPONIBILE** accanto ai contatti quando provo ad aggiungere una selezione diretta?

Risposta: Solo i contatti con uno o più campi numero di Casa, Azienda o Cellulare compilati possono essere aggiunti come Selezione diretta. I contatti senza un numero valido verranno visualizzati come **NON DISPONIBILE**.

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

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

