



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

MS Teams Oplossingengids

Documentversie 1.0

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by **Mitel NetworksTM 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>.

®, TM Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2023, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Over dit document.....	1
2 Beoogd publiek.....	2
3 Inleiding.....	3
4 Oplossingen van Mitel MS Teams.....	4
5 Systeemvereisten.....	5
6 Mitel MS Teams oplossing instellen en CloudLink Gateway-integratie.....	7
7 Aanwezigheid synchroniseren via CloudLink naar Microsoft Teams.....	14
8 Veelgestelde Vragen.....	20
9 Zoeken met trefwoorden.....	25

Over dit document

1

Dit document bevat informatie over de implementatie en integratie van een Mitel Unified Communications (UC)-oplossing met MS Teams. Hierdoor kunnen gebruikers Mitel telefonietoepassingen gebruiken met MS Teams. Dit document geeft ook de minimale systeemvereisten die nodig zijn voor de implementatie en integratie van een Mitel UC-oplossing met MS Teams.

Dit document dient als een inleidende gids voor lezers die op zoek zijn naar een overzicht van hoe Mitel Unified Communications (UC)-oplossing kan worden ingezet en geïntegreerd met Microsoft Teams. Het document is bedoeld voor planners en ingenieurs. Basiskennis van telefoons, UC, IP-technologie en cloudtechnologie is vereist om de inhoud gepresenteerd in dit document te begrijpen.

Klanten van Mitel hebben al een Microsoft Teams-oplossing geïmplementeerd, maar willen volledige toegang behouden tot de krachtige spraak- en telefonieoplossingen van Mitel van zakelijke kwaliteit. Met de Mitel MS Teams-oplossing kunnen gebruikers Mitel Phone gebruiken met MS Teams door de Mitel UC-oplossing te integreren.

De Mitel MS Teams-oplossing bestaat uit de volgende componenten:

- Mitel Assistant
- Mitel Applications Suite
 - MiCollab PC-client (Normaal of Alleen-telefonie modus)
 - MiCollab Mac Client
 - MiCollab Mobile Clie
 - Mitel One web
 - Mitel Kiezer
- CloudLink Gateway
- Cloud Platform
- Microsoft Azure AD Single Sign-On (SSO/CloudLink-authenticatie)
- Microsoft Azure AD Sync (CloudLink Sync)
- Mitel PBXs
 - [MiVoice Office 400](#) - Ondersteunt alleen Mitel One en MiCollab.
 - [MiVoice 5000](#) - Ondersteunt alleen Mitel Dialer en MiCollab.
 - [MiVoice MX-ONE](#) - Ondersteunt alleen MiCollab.
 - [MiVoice Business](#) - Ondersteunt alleen MiCollab.

De volgende secties in dit document beschrijven de componenten, systeemvereisten en de configuraties die nodig zijn om een Mitel UC-oplossing te integreren met MS Teams.

De oplossingsmogelijkheden die Mitel biedt met MS Teams zijn:

- **Mitel Assistant** - Met Mitel Assistant geïntegreerd met Microsoft Teams, kunt u snelkiesnummers maken en oproepen plaatsen naar uw contactpersonen in Microsoft Teams en in Microsoft Outlook met elke ondersteunde Mitel-telefonietoepassing.
- **Belgeschiedenis**- Als Mitel Assistant-gebruiker kunt u de belgeschiedenis van uw Mitel-telefoon bekijken vanuit de Mitel Assistant-applicatie nadat u zich hebt aangemeld bij uw CloudLink-account.
- **Aanwezigheid synchroniseren via Cloudlink naar MS Teams** - CloudLink-accounts kunnen worden geïntegreerd met MS Teams om aanwezigheid van een Mitel PBX te synchroniseren met MS Teams, waardoor gebruikers de status van de gebruikers in MS Teams kunnen bekijken. Voor meer informatie over de functie CloudLink-to-Teams Aanwezigheidsintegratie, zie [Aanwezigheid synchroniseren via CloudLink naar Microsoft Teams](#).



Note:

De aanwezigheidssynchronisatie gaat in één richting van de Mitel PBX naar MS Teams. Aanwezigheidswijzigingen in MS Teams worden niet gesynchroniseerd met MiCollab, Mitel One of Mitel PBX.

- **MiCollab Client**- De ondersteunde MiCollab Client omvat PC client (alleen-telefonie modus of normale modus), MiCollab Client op Mac, en MiCollab Mobile Client (Android en iOS). De MiCollab Client Telephony-only-modus verbetert de ervaring van eindgebruikers wanneer gesprekken worden geplaatst met een Mitel-toepassing met de MiCollab Client als telefonie-eindpunt.
- **Mitel Dialer**- Mitel Dialer is een Windows-desktoptoepassing die een telefoonterminal bestuurt die verbonden is met een Mitel-oproepserver. Deze toepassing wordt gebruikt om telefoongesprekken te maken en te bewaken. De Keuzetoets is compatibel met de volgende types van toestellen: Mitel 6700, Mitel 6800, Mitel 6900, ook legacy digitale en IP-telefoons, DECT-handsets, analoge telefoons. Mitel Dialer wordt alleen ondersteund op MiVO 5000.



Note:

U kunt alleen analoge telefoons controleren, maar niet besturen.

- **Mitel One**- De Mitel One webapplicatie die geavanceerde communicatiefuncties biedt en integreert met de callmanagers van Mitel (cloud en on-premise) om de efficiëntie van het werk te verbeteren en de communicatie op de werkplek te verbeteren. Mitel One wordt alleen ondersteund op MiVO 400.

Hoewel Mitel Assistant in elke MS Teams client draait, moet u rekening houden met de systeemvereisten voor de toepassing die de telefonie afhandelt (bijvoorbeeld de MiCollab client).

Ondersteund besturingssysteem (MiCollab client)

Besturingssysteem	Versie
Windows	10 of later
macOS	10,14 of later

Ondersteunde browsers (Mitel Assistant)

Browser	Versie
Google Chrome	102.0.5005.115 (64 bit) of later
Microsoft Edge	102.0.1245.41 (64 bit) of later
Mozilla Firefox	101,0 of later

Ondersteunde Mitel-telefonie-applicaties

Toepassing	Versie
MiCollab Desktop Client	9,6 of later
MiCollab PC-client Alleen-telefonie modus	9,6 of later
MiCollab Mobile Client	i Note: MiCollab iOS-client wordt alleen ondersteund met Mitel Assistant 1.1.1-14 of latere versies.
	Android 8 of later.

Toepassing	Versie
Mitel One Web	1.13.1 of later
Mitel Kiezer	2,2 of later

Mitel MS Teams oplossing instellen en CloudLink Gateway-integratie

6

In dit gedeelte worden de MS Teams Solution Setup beschreven en hoe een accountbeheerder een CloudLink Gateway-integratie kan configureren. In deze sectie wordt het volgende behandeld:

- Installatie en functies van Mitel MS Teams oplossing
- CloudLink Gateway-integraties configureren
- CloudLink-integraties met Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

Installatie en functies van Mitel MS Teams oplossing

De installatie van de Mitel MS Teams-oplossing omvat het onboarden van gebruikers in het CloudLink-platform en het integreren van de ondersteunde functies.

De functies van de MS Teams-oplossing en de vereisten om deze te ondersteunen zijn als volgt:

- MS Teams-oplossing met alleen de Mitel Assistant-applicatie (zonder telefonie)
 - MS Teams-integratie met CloudLink. Zie de sectie [CloudLink-integraties met Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) in dit document voor meer informatie.
 - Microsoft Azure AD Single Sign-On (SSO/CloudLink-verificatie) -- Voor de CloudLink-verificatie is CloudLink Gateway-integratie met de PBX vereist. Zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document voor meer informatie.
 - CloudLink-to-Teams Presence Integration - Voor deze functie is CloudLink Gateway-integratie met de PBX vereist. Zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document voor meer informatie.
 - Oproepgeschiedenis - Voor deze functie is integratie van CloudLink Gateway met de PBX vereist. Zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document voor meer informatie.
- MS Teams-oplossing met Mitel Assistant en MiCollab Client (normale modus of modus voor alleen telefonie) of Mitel One
 - MS Teams-integratie met CloudLink. Zie de [CloudLink-integraties met Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) op page 12 sectie in dit document voor meer informatie.
 - Microsoft Azure AD Single Sign-On (SSO/CloudLink-verificatie) - Voor de CloudLink-verificatie is CloudLink-integratie met MiCollab vereist. Zie het [document CloudLink](#)

[Authentication and Synchronization van MiCollab Solution Document](#) voor meer informatie.

- CloudLink-to-Teams Presence Integration - Voor deze functie is CloudLink Gateway-integratie met de PBX vereist. Zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document voor meer informatie.
- Oproepgeschiedenis - Voor deze functie is integratie van CloudLink Gateway met de PBX vereist. Zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document voor meer informatie.
- Microsoft Azure AD Sync (CloudLink Sync) - De CloudLink-synchronisatie vereist CloudLink-integratie met MiCollab. Zie het [document CloudLink Authentication and Synchronization van MiCollab Solution Document](#) voor meer informatie.
- MiCollab Client - Deze functie vereist het configureren van de MiCollab Client. Mac ondersteunt alleen de MiCollab Client en de PC ondersteunt zowel de MiCollab Client- als de MiCollab PC Client-modus voor telefonie. Zie de [MiCollab Client Administrator Guide en MiCollab for PC Client End-User Online Help](#) voor meer informatie
- Mitel One - Deze functie vereist het configureren van de Mitel One-client. Zie de [gebruikershandleiding voor de Mitel One-webapplicatie](#) voor meer informatie.

Note:

CloudLink-integraties omvatten het onboarden van eindgebruikers bij het CloudLink-platform en het mogelijk maken van functies of integraties in de CloudLink-accountconsole. Integraties met een toepassing van derden, zoals MS Teams, vereisen medewerkers van Mitel of technici van partners die over de nodige kwalificaties beschikken om de functies van toepassingen van derden mogelijk te maken die interageren met IT-professionals van klanten.

Een MS Teams-beheerder moet de Mitel Assistant-applicatie uploaden naar de Teams-toepassingswinkel van de organisatie via het MS Teams-beheerportaal. Nadat de toepassing is geüpload naar de winkel, moet de beheerder de toepassing toevoegen aan de Azure AD-tenant, zodat eindgebruikers de Mitel Assistant-toepassing aan hun MS Teams-client kunnen toevoegen.

Een MS Teams-beheerder kan het volgende doen via de sectie **Apps beheren** van het MS Teams-beheerportaal:

- [De beschikbaarheid van applicaties voor gebruikers in de organisatie regelen](#)
- [Beleidsregels voor het instellen van applicaties maken; bijvoorbeeld de app standaard bij alle gebruikers installeren.](#)
- [Beleidsregels voor toestemming voor toepassingen configureren](#)

Een MS Teams-beheerder kan de Mitel Assistant-toepassing toevoegen aan de MS Teams-client vanuit het gedeelte **Apps** van de toepassing. Zie [Een applicatie toevoegen aan MS Teams voor](#) meer informatie.

Als accountbeheerder moet u zorgen voor het volgende:

1. Gebruikers in uw account moeten een ondersteunde Mitel-telefonietoepassing instellen als de standaard bel-app in hun apparaat om oproepen te kunnen plaatsen vanuit Mitel Assistant.

Note:

Mitel raadt aan MiCollab Client of Mitel One samen met Mitel Assistant te gebruiken voor het plaatsen van oproepen naar telefoonnummers. MiCollab PC Client (vanaf versie 9.6) ondersteunt een gebruikersprofiel dat alleen voor telefonie kan worden gebruikt, dat kan worden geselecteerd in het gebruikersprofiel van het MiCollab Client Service Administrator-portaal en zorgt voor een meer naadloze ervaring.

Note:

Met MiVoice Business is miCollab versie 9.7 vereist voor het plaatsen van gesprekken via het tabblad **Oproepgeschiedenis van Mitel Assistant**.

- **MiCollab kruislancering — Mitel Assistant lanceert MiCollab Client** met behulp van het Tel-URI-protocol. Wanneer MiCollab Client (PC, Mac, of Android) geïnstalleerd is, zal het zichzelf registreren als de standaard afhandelaar voor Tel-URI als er geen andere toepassing geselecteerd is. Als er al een andere toepassing is geselecteerd, voer dan de volgende stappen uit om Tel-URI handmatig te configureren voor de MiCollab PC-client:
 - a. Kies in de **Systeeminstellingen** de optie **Standaard-apps**.
 - b. Selecteer onder **Standaard-apps** de optie **Standaardapps kiezen op basis van protocol**.
 - c. Klik in de lijst met standaardapps op de optie **Kies een standaard** om de gewenste toepassing te selecteren.
 - d. Selecteer **MiCollab**. Het Tel-URI protocol is geconfigureerd.

Zie Apple-handleidingen voor informatie over Tel-URI-instellingen op Mac. Voor informatie over Tel-URI-instellingen in Android, zie de documentatie van de betreffende fabrikant.

Note:

Mitel Assistant lanceert MiCollab Client met behulp van een aangepaste URI in iOS. De aangepaste URI wordt ondersteund met miCollab 9.7.10 of latere versies. iOS ondersteunt geen kruislancering van MiCollab Client met Tel-URI. Tijdens het bellen van een nummer vanaf een iOS-apparaat zonder dat MiCollab is geïnstalleerd, wordt de native dialer van MS Teams niet gestart.

Zie [MiCollab Client Administrator Console \(UCA\) MiCollab Client Administrator Console \(UCA\) > > Gebruikersprofielen van de Micollab Client Service > Administrator](#) Interface voor informatie over de serverconfiguratie van een client die alleen voor telefonie kan worden gebruikt. > De serverconfiguratie kan alleen worden uitgevoerd door een MiCollab-beheerder.

- **Mitel One kruislancering — Mitel** Assistant lanceert Mitel One web Client met behulp van het Tel-URI protocol. #Voor het configureren van Tel-URI voor de Mitel One-webclient, zie [Click to Dial Using Mitel One Web Application](#).
- 2. De Mitel Assistant Enterprise-applicatie moet worden toegevoegd aan uw Azure AD huurder vanaf de galerij. #Hierdoor kunnen eindgebruikers de applicatie toevoegen aan hun MS Teams-client. #[Zie de Mitel Assistant-gebruikershandleiding voor meer informatie over vereisten, machtigingen en de systeemvereisten voor de implementatie van Mitel Assistant](#).

CloudLink Gateway-integraties configureren

Om een klantaccount aan te maken in CloudLink en de CloudLink Gateway-integratie met de PBX te beheren en te configureren, moet de accountbeheerder het volgende doen: :

1. Maak een klantenrekening aan in de Account Console.

Zie [Klantaccounts aanmaken en Gebruikers toevoegen voor meer informatie over het aanmaken en beheren van een account](#).

2. Implementeer en integreer CloudLink Gateway om de Gateway te associëren met de klantenrekening, configureer en verbind een PBX, en implementeer een CloudLink applicatie voor alle gebruikers.

Zie [CloudLink Gateway integreren met CloudLink-accounts](#) voor meer informatie.

Voor informatie over CloudLink integratie met PBX'en, zie:

- [CloudLink Integratie met MiVoice Office 400](#)
- [CloudLink-implementatiehandleiding met MiVoice 5000](#)
- [MiVoice Business - CloudLink-integratie met MiVoice Business implementatiehandleiding](#)
- [CloudLink - Implementatiehandleiding met MiVoice MX-ONE](#)

Voor PBX-documentatie, zie:

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

Voor informatie over CloudLink-integratie met MiCollab, zie het MiCollab CloudLink [Solution-document](#).

Note:

De beheerder moet een CloudLink-rol toewijzen aan gebruikers die zijn geconfigureerd op MiVoice 5000 PBX en MX-ONE (in de webadmin- of PBX Manager-app). De CTI-rol moet worden gebruikt voor MiVoice 5000 en de gebruikersrol moet worden gebruikt voor MX-ONE. Het maximum aantal gebruikers waaraan rollen kunnen worden toegewezen is 1000. Nadat een CloudLink-rol aan een gebruiker is toegewezen, wordt de PBX die voor de gebruiker is geconfigureerd, bewaakt door de CloudLink-gateway. Daarom zijn de MS Teams Presence-synchronisatie en de Mitel Assistant-oproepgeschiedenis beschikbaar voor gebruikers aan wie een CloudLink-rol is toegewezen. Zie de [Mitel Assistant-gebruikershandleiding](#) voor meer informatie over de functie Oproepgeschiedenis.

Het maximale aantal gebruikers dat aan boord kan worden genomen en het aantal Busy Hour Call Completion (BHCC) voor elke PBX worden weergegeven in de onderstaande tabel:

PBX	Maximaal aantal ondersteunde gebruikers	BHCC
MiVoice Office 400	800	4200

PBX	Maximaal aantal ondersteunde gebruikers	BHCC
MiVoice 5000	5000	16000
MiVoice MX-ONE	5000	15000
MiVoice Business	2500	12000

CloudLink-integraties met Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

Note:

MS Teams-integratie met CloudLink hoeft alleen ingeschakeld te worden als de CloudLink-to-Teams Aanwezigheid Integratie functie een vereiste is voor die account.

De integratie van MS Teams met een CloudLink-account om de CloudLink-to-Teams Presence Integration-functie te bieden, omvat een Microsoft Azure AD-beheerdersrol en een CloudLink-beheerdersrol. Deze functies kunnen worden vervuld door een combinatie van Mitel-medewerkers, partners of IT-professionals. Zie [Applicaties van derden integreren met CloudLink-accounts voor meer informatie over de integratie van MS Teams met CloudLink Accounts](#).

Mitel Assistant-applicatie

Een beheerder van Microsoft Teams kan de Mitel Assistant-toepassing toevoegen en deze beschikbaar maken voor gebruikers van MS Teams.

Gebruikers kunnen inloggen op CloudLink binnen de Mitel Assistant applicatie om de belgeschiedenis te bekijken en problemen te melden. Gebruikers die al CloudLink-authenticatie gebruiken in andere toepassingen, kunnen dezelfde referenties als voor die toepassingen gebruiken om in te loggen in CloudLink binnen Mitel Assistant. Andere oplossingen die op CloudLink gebaseerde authenticatie ondersteunen, zijn onder meer MiCollab, MiTeam Meetings en Mitel One. CloudLink-authenticatie is optioneel in de MiCollab-oplossing.

Zie de Mitel [Assistant-gebruikershandleiding voor meer informatie over de Mitel Assistant-toepassing](#).

Als op CloudLink gebaseerde verificatie nog niet wordt gebruikt in een bestaande oplossing, kunt u als accountbeheerder een van de volgende dingen doen:

- De Azure AD SSO en Azure AD Sync integraties configureren in de CloudLink account.

Als de CloudLink-account is geconfigureerd met zowel de Azure AD Single Sign-On als de Azure AD Sync integraties, dan kunnen gebruikers die zijn toegewezen aan de SCIM-applicatie in Azure AD hun bedrijfsreferenties gebruiken om in te loggen op CloudLink binnen de Mitel Assistant. Deze integraties worden aanbevolen wanneer u CloudLink integreert met MS Teams.

- Stuur een welkomstmail naar de gebruikers.

Gebruikers die deze e-mail ontvangen kunnen de link/knop in deze e-mail gebruiken om hun CloudLink-account te activeren en een wachtwoord in te stellen als SSO niet voor hen is ingeschakeld. Dit wachtwoord kunnen ze dan gebruiken om in te loggen in Mitel Assistant.

i Note:

Mitel raadt aan Azure AD SSO en Azure AD sync (SCIM) in te schakelen voor de accounts van uw klanten. Het inschakelen van Azure AD SSO wordt aanbevolen zodat gebruikers dezelfde inloggegevens kunnen gebruiken die ze gebruiken voor MS Teams om in te loggen op Mitel Assistant. Het inschakelen van Azure AD sync wordt aanbevolen voor de afstemming van gebruikersnamen tussen Mitel Assistant en MS Teams. Voor meer informatie,

zie [Applicaties van derden integreren met CloudLink-accounts](#).

Aanwezigheid synchroniseren via CloudLink naar Microsoft Teams

7

Mitel biedt de CloudLink-to-Teams aanwezigheid integratie functie, waarmee gebruikers de beschikbaarheidsstatus van de gebruikers in de CloudLink-account kunnen weten als onderdeel van hun MS Teams-aanwezigheid.

Als een beheerder van een CloudLink-account kunt u CloudLink-to-MS Teams Aanwezigheidsintegratie voor uw account inschakelen door het volgende te doen:

1. Een CloudLink Gateway integratie met de PBX configureren (zie de sectie [CloudLink Gateway integraties configureren](#) in dit document.)
2. MS Teams integreren met CloudLink (zie de sectie [CloudLink integraties in Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) in dit document)

CloudLink aanwezigheid is een combinatie van PBX lijnstatus aanwezigheid en PBX gebruiker aanwezigheid. Nadat de aanwezigheidssynchronisatie voor gebruikers is ingeschakeld, zal de aanwezigheidsstatus die in MS Teams wordt weergegeven een combinatie zijn van de aanwezigheid van de gebruikers uit de MS Teams clients en de CloudLink-aanwezigheid.

Note:

PBX-gebruikersaanwezigheid is alleen van toepassing op MiVoice 400. MiCollab toont PBX lijnstatus aanwezigheid, maar toont geen PBX gebruiker aanwezigheid.

Voor meer informatie over het configureren van telefonie, zie de sectie [Mitel MS Teams Oplossing instellen en Functies](#) in dit document.

Belangrijk

- De Azure beheerder van uw organisatie moet een applicatie registreren en configureren in het Azure app registratieportaal voordat aanwezigheidssynchronisatie kan worden ingeschakeld voor een account. Nadat de applicatie in het Azure-portaal is geconfigureerd, moet de accountbeheerder CloudLink integreren met MS Teams in Account Console. Voor informatie over de integratie van MS Teams met CloudLink, zie [Toepassingen van derden integreren met CloudLink Accounts](#).
- Als u CloudLink-to-Teams aanwezigheid integratie voor een account inschakelt, moet de accountbeheerder ervoor zorgen dat de CloudLink e-mail-ID's van de gebruikers in het

account overeenkomen met hun gebruikersnaam of e-mail-ID in Azure AD om de functie te laten werken.

MS Teams en CloudLink combineren aanwezigheidssessies verschillend. In MS Teams kan een gebruiker meerdere aanwezigheidssessies hebben omdat de gebruiker op meerdere Teams-clients kan zijn (desktop, mobiel en web). Elke Teams-client heeft een onafhankelijke aanwezigheidssessie en de aanwezigheid van de gebruiker is een gecombineerde status van alle sessies.

In CloudLink kan een gebruiker meerdere aanwezigheidsstatussen hebben omdat de gebruiker meerdere apparaten/lijnen aan de PBX kan hebben gekoppeld. Het kan de aanwezigheid van de gebruiker zijn die in de PBX of in de Mitel One-applicatie is ingesteld. Op dezelfde manier combineert CloudLink voor MS Teams de aanwezigheid van alle PBX-apparaten/lijntoestanden en van de gebruiker.

Hieronder volgt de rangorde voor hoe sessiestaten gecombineerd worden in MS Teams:

- *Gebruiker-geconfigureerd* > *app-geconfigureerd*

De status *Gebruiker-geconfigureerd* heeft voorrang op andere.

- Onder *app-geconfigureerd*: **Niet storen** (momenteel niet gesynchroniseerd van Mitel Cloudlink naar MS Teams) > **Bezet** > **Beschikbaar** > **Afwezig**

Hieronder volgt de rangorde voor hoe sessiestaten gecombineerd worden in CloudLink:

- **Afwezig** > **Niet storen** > **Bezet** > **Beschikbaar** > **Offline** > **Onbekend**

De aanwezigheidsstatus van CloudLink wordt gesynchroniseerd met MS Teams als een app-geconfigureerde aanwezigheidsstatus door een applicatie-aanwezigheidssessie aan te maken. MS Teams behandelt deze aanwezigheid op dezelfde manier als het de aanwezigheid van de MS Teams-clienttoepassingen behandelt.

Voor meer informatie over de aanwezigheidsstatussen in MS Teams, zie de Microsoft documentatie [Gebruikersaanwezigheid in Teams](#).

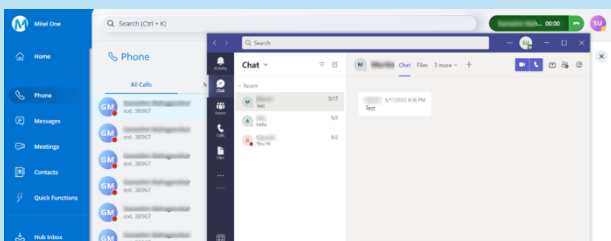
Voor meer informatie over het in kaart brengen van aanwezigheid van MiVO400 PBX naar CloudLink, zie de volgende tabel:

CloudLink Aanwezigheid	MIVO400 Gebruiker aanwezigheidsstatus
Beschikbaar	Beschikbaar
Afwezig	Afwezig
Bezet	Bezet of meeting

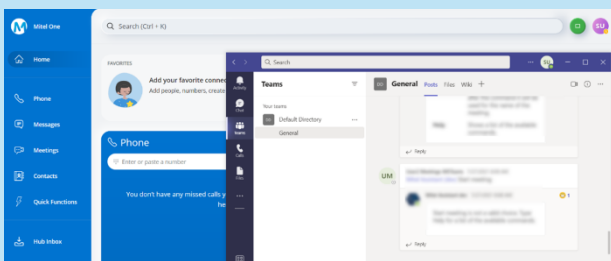
CloudLink Aanwezigheid	MIVO400 Gebruiker aanwezigheidsstatus
Niet storen	Niet beschikbaar

i Note:

- Gebruikers verschijnen als **Bezet** in MS Teams wanneer ze **Bezet** zijn op hun telefoons, tenzij ze **Afwezig** hebben geconfigureerd. Wanneer u een gesprek begint terwijl u in de **Afwezig** status bent in de Mitel One-toepassing, zal uw status niet veranderen in **Bezet**; aangezien **Afwezig** een hogere prioriteit heeft dan **Bezet** in de Mitel One-toepassing. De volgende schermafbeelding illustreert het bovengenoemde scenario met Mitel One draaiend op MiVoice Office 400.



- Wanneer in Teams de aanwezigheidsstatus van de gebruiker **Beschikbaar** is, en de status van de gebruiker is **Afwezig** in de Mitel One-toepassing, wordt de status **Afwezig** niet weergegeven in Teams, omdat **Afwezig** een lagere prioriteit heeft dan **Beschikbaar** in Teams. Als u uitlogt uit alle Teams-clients, dan wordt uw status als **Afwezig** weergegeven voor andere gebruikers in Teams, omdat **Afwezig** een hogere prioriteit heeft dan **Offline** in Teams. De volgende schermafbeelding illustreert het bovengenoemde scenario met Mitel One draaiend op MiVoice Office 400.



Aanwezigheid instellen in MiCollab/Mitel One of MiVoice Office 400 PBX

Als u uw aanwezigheidsstatus expliciet instelt in de MiCollab-client, wordt deze niet gesynchroniseerd met MS Teams.

Als u uw aanwezigheid expliciet instelt in de Mitel One-client of in de MiVoice Office 400 PBX (bijvoorbeeld vanaf de bureautelefoon), wordt de aanwezigheidsstatus gesynchroniseerd met MS Teams. Er zijn echter beperkingen die onverwacht gedrag kunnen veroorzaken, zoals in de volgende tabel te zien is.

De aanwezigheidsstatussen die in de volgende tabel worden vermeld, zijn gebaseerd op de veronderstelling dat u uw aanwezigheidsstatus niet expliciet in MS Teams hebt ingesteld. Als u uw aanwezigheidsstatus expliciet in MS Teams instelt, heeft die aanwezigheidsstatus altijd voorrang en wordt die aan andere gebruikers in MS Teams getoond. De volgende tabel toont slechts enkele voorbeelden van aanwezigheid. Alle mogelijke combinaties van toestel- en applicatie-aanwezigheid komen niet aan bod.

PBX telefoon aanwezigheid	PBX gebruiker aanwezigheid	Mitel One Aanwezigheid	MS Teams Client State	MS Teams Aanwezigheidsstatus (Wat anderen zien)
Beschikbaar	Beschikbaar	Beschikbaar	Offline	Offline
Beschikbaar	Beschikbaar	Beschikbaar	Verbonden, inactief	Afwezig
Beschikbaar	Beschikbaar	Beschikbaar	Verbonden, actief	Beschikbaar
Beschikbaar	Beschikbaar	Beschikbaar	Bezet (in Teams gesprek/meeting)	Bezet
Beschikbaar	Beschikbaar	Beschikbaar	Focus/Presentatie	Niet storen
Bezet	Beschikbaar	Bezet	Offline	Bezet
Bezet	Beschikbaar	Bezet	Verbonden, inactief	Bezet
Bezet	Beschikbaar	Bezet	Verbonden, actief	Bezet
Bezet	Beschikbaar	Bezet	Bezet (in Teams gesprek/meeting)	Bezet
Bezet	Beschikbaar	Bezet	Focus/Presentatie	Niet storen
Beschikbaar	Bezet	Bezet	Offline	Bezet
Beschikbaar	Bezet	Bezet	Verbonden, inactief	Bezet
Beschikbaar	Bezet	Bezet	Verbonden, actief	Bezet
Beschikbaar	Bezet	Bezet	Bezet (in Teams gesprek/meeting)	Bezet
Beschikbaar	Bezet	Bezet	Focus/Presentatie	Niet storen

Voor de bovenstaande tabel gelden de volgende definities:

PBX telefoon Aanwezigheidsstatus - Wanneer u een oproep plaatst of een oproep beantwoordt met uw bureautelefoon, zal uw aanwezigheidsstatus **Bezet** zijn, anders zal het **Beschikbaar** zijn.

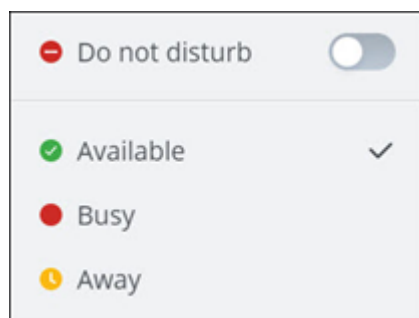
PBX Gebruikers Aanwezigheidsstatus - Uw aanwezigheidsstatus kan worden beheerd via het systeemmenu in de Mitel 69xx telefoon of door een toets toe te wijzen. U kunt de aanwezigheid van andere gebruikers opzoeken in een opzoeking in het telefoonboek of in een oproeplijst, op de bureautelefoon.

U kunt uw aanwezigheidsstatus ook beheren via het selfserviceportaal.

De volgende aanwezigheidsstatussen kunnen worden ingesteld, die door uw beheerder kunnen worden hernoemd:

- Beschikbaar (standaard)
- Afwezig
- Vergadering
- Bezet
- Niet beschikbaar

Mitel One Aanwezigheidsstatus - U kunt uw aanwezigheid ook beheren vanuit de Mitel One-applicatie via het volgende menu:



Deze aanwezigheidsstatussen in Mitel One worden als volgt gesynchroniseerd met uw aanwezigheid in de MiVO400 PBX:

Mitel One Aanwezigheid Status	MiVoice Office 400 Aanwezigheid Status
Beschikbaar	Beschikbaar
Afwezig	Afwezig
Bezet	Bezet of meeting
Niet storen	Niet beschikbaar

MS Teams Client Aanwezigheid Status

Uw aanwezigheid in MS Teams hangt af van uw MS Teams-clienttoepassingen (desktop, mobiel en web) en verbonden toepassingen zoals MS Outlook of MS PowerPoint.

Elke Teams-client heeft een onafhankelijke aanwezigheidssessie, en uw aanwezigheid in MS Teams is een gecombineerde staat van alle sessies. Evenzo hebben verbonden toepassingen zoals Outlook hun eigen gecombineerde aanwezigheidssessie.

Als uw Teams-clients niet actief zijn, is uw status **Offline**.

Als uw Teams-clients actief zijn, maar niet actief (bijvoorbeeld scherm vergrendeld), is uw status **Afwezig**.

Als uw Teams-clients ingeschakeld en actief zijn, is uw status **Available**.

Uw Teams-client of verbonden toepassing zal uw status als **Bezet** verzenden als u in een audio-oproep van Teams zit, of als u in een vergadering zit.

Uw Teams-client of verbonden toepassing stuurt uw status als **Niet storen** als u aan het presenteren of concentreren bent.

Er zijn ook andere aanwezigheidsstatussen, maar dit zijn de meest voorkomende.

Hieronder volgt de rangorde voor hoe sessiestatussen van toepassingen gecombineerd worden:

- *Gebruiker-geconfigureerd* > *app-geconfigureerd* (*gebruiker-geconfigureerde* status heeft voorrang op andere)
- Onder app-geconfigureerd: **Niet storen** > **Bezet** > **Beschikbaar** > **Afwezig**

1. Hoe kan een partner de oorzaak van een probleem vaststellen?

Antwoord: De partner heeft toegang tot de logs die de eindgebruikers sturen wanneer ze een issue indienen via de **Issues en Feedback** van de Mitel Assistant applicatie. De partner heeft ook toegang tot de CloudLink gateway logs en de PBX logs. Deze logs kunnen enige informatie bevatten met betrekking tot een gemeld probleem. De logs die eindgebruikers sturen wanneer ze een probleem indienen, kunnen door partners worden ingezien via de CloudLink accountsconsole onder de sectie **Support Logs**. De logs van de gateway zijn te vinden in de sectie **Gateway**. Het is aan te bevelen dat partners deze logs bekijken en zoeken naar de term **Fout**.

2. Wat is er nodig voordat u contact opneemt met Mitel Support?

Antwoord: Het is handig om een verslag van de logs te hebben voordat u contact opneemt met Mitel Support. De logs van de Mitel Assistant applicatie zijn al beschikbaar in de account console. Het is aan te raden dat beheerders deze logs downloaden en beschikbaar hebben voordat ze contact opnemen met Mitel Support. Voor de functie **CloudLink-to-Teams Aanwezigheidsintegratie** moeten de beheerders contact opnemen met Mitel Support.

3. Hun eigen aanwezigheid die aan gebruikers wordt weergegeven in de MS Teams web- of desktop-client (in hun eigen avatar), of de aanwezigheid van een andere gebruiker die in de MS Teams mobiele app wordt weergegeven, is misschien niet wat er in de Mitel-oplossing wordt weergegeven (gebruiker kan bijvoorbeeld bezet zijn aan de telefoon, en als **Bezet** worden weergegeven in de MiCollab-client of Mitel One, evenals op de bureautelefoons van de PBX, maar als Beschikbaar worden weergegeven in de MS Teams-client).

Antwoord: Er kan een vertraging van enkele minuten zijn voordat de bijgewerkte aanwezigheid in de MS teams client wordt weergegeven. Soms wordt de bijgewerkte aanwezigheid pas weergegeven als er een interactie van de gebruiker is; de MS Teams client kan bijvoorbeeld de bijgewerkte aanwezigheid pas weergegeven als er op een gebruiker geklikt wordt. Dit is een beperking van MS Teams en Mitel heeft het probleem aangekaart bij het supportkanaal van Microsoft. Ook toont de MiCollab client niet de PBX user aanwezigheid, alleen PBX lijn aanwezigheid.

4. Verschilt de voorrangstoestand voor MS Teams en CloudLink toepassingen?

Antwoord: Ja. MS Teams en CloudLink combineren aanwezigheid uit meerdere bronnen; wanneer u zich bijvoorbeeld aanmeldt bij een MS Teams-client, toont MS Teams uw aanwezigheid als **Beschikbaar**, en wanneer u belt via de PBX, toont CloudLink uw aanwezigheid als **Bezet**. U kunt uw aanwezigheid in beide toepassingen expliciet instellen.

Een gebruiker kan meerdere aanwezigheidssessies hebben omdat de gebruiker op meerdere Teams-clients kan zijn (desktop, mobiel en web) of meerdere diensten in CloudLink kan gebruiken,

wat meerdere aanwezigheidstoestanden genereert. Elke Teams-client heeft een onafhankelijke aanwezigheidssessie en de aanwezigheid van de gebruiker is een gecombineerde status van alle sessies.

Op dezelfde manier kan een applicatie zijn eigen aanwezigheidssessie hebben voor een gebruiker, op basis waarvan de applicatie de status van de gebruiker bijwerkt. CloudLink aanwezigheid wordt ook op soortgelijke wijze gecombineerd en de gecombineerde aanwezigheid van CloudLink wordt met MS Teams gesynchroniseerd als de aanwezigheid van de CloudLink-toepassing.

Hieronder volgt de rangorde voor hoe sessiestaten gecombineerd worden:

Table 1: Voorrang voor hoe toestanden worden gecombineerd

MS Teams	CloudLink Toepassingen
<i>Gebruiker-geconfigureerd > app-geconfigureerd (gebruiker-geconfigureerde status heeft voorrang op andere)</i> - Onder app-geconfigureerd: Niet storen > Bezet > Beschikbaar > Afwezig	Afwezig > Niet storen > Bezet > Beschikbaar > Offline > Onbekend

5. In Teams, wanneer de aanwezigheidsstatus van de gebruiker **Beschikbaar** is, en de status van de gebruiker is **Afwezig** in de Mitel One applicatie, of **Afwezig** in de MiVO400 PBX, wordt de status **Afwezig** mogelijk niet weergegeven in Teams. Waarom?

Antwoord: De status **Beschikbaar** in Teams heeft een hogere prioriteit dan de status **Afwezig** (ingesteld door een applicatie).

6. Ondersteunt de functie Aanwezigheidsintegratie meerdere Azure AD huurders voor een CloudLink account?

Antwoord: Meerdere Azure AD huurders worden niet ondersteund voor hetzelfde CloudLink account.

7. Waarom verschijnt de pop-up "opnieuw proberen" opnieuw wanneer een gebruiker probeert in te loggen in Mitel Assistant?

Antwoord: Een workaround voor dit probleem is, klik op het pictogram **Pop out app**  en voer dan de referenties in wanneer daarom gevraagd wordt.

8. Wat kunnen de redenen zijn dat gebruikers niet kunnen inloggen op CloudLink en dat SSO niet werkt?

Antwoord: Er zijn twee manieren om gebruikers aan te melden bij de oplossing. Als u de Azure AD Sync (SCIM) integratie gebruikt, kan het zijn dat de integratie niet is ingeschakeld voor de account, dat de gebruiker niet is voorzien in de SCIM-applicatie in Azure AD, of als u welkomstmails naar

gebruikers stuurt, kan het zijn dat zij niet, zoals vereist in de e-mail, een CloudLink-wachtwoord hebben ingesteld. Als u SSO gebruikt, kan er een probleem zijn met de configuratie. Controleer alle aspecten van de Azure AD integraties opnieuw in de CloudLink accounts console.

9. Wat als SSO voor sommige gebruikers wel werkt, en voor anderen niet ?

Antwoord: Het CloudLink e-mailadres van de gebruikers in de CloudLink account moet overeenkomen met hun Hoofdnaam gebruiker of het primaire e-mailadres in Azure AD.

10. Wat als aanwezigheid voor sommige gebruikers gesynchroniseerd is maar voor anderen niet?

Antwoord: Bevestig dat het CloudLink e-mailadres van de gebruiker in de CloudLink account overeenkomt met ofwel de Hoofdnaam gebruiker of de primaire e-mail in Azure AD. Voor MiV5000, zorg ervoor dat een CloudLink rol is toegewezen aan de abonnee via de PBX web admin of Manager applicatie. De CTI rol moet in de meeste gevallen gebruikt worden.

11. Wat gebeurt er als er geen telefonie-applicatie (zoals de MiCollab client of Mitel One) opstart wanneer u op de belknop klikt om een gesprek te plaatsen in Mitel Assistant?

Antwoord: Bevestig dat de eindgebruiker een toepassing heeft geconfigureerd om het tel: URI-protocol (zie hierboven).

12. Waarom kunnen er geen oproepen geplaatst worden vanuit de MiCollab client of de Mitel One client door te klikken op de audio-oproep pictogrammen/knoppen in de sectie **Oproepen** van de MS Teams client?

Antwoord: MS Teams bevat van nature een telefoondienst (die afhankelijk is van de MS Teams licentie), maar de audio-belfunctionaliteit maakt geen deel uit van de Mitel integratie. Om te bellen met MiCollab of Mitel One client, gebruikt u de Mitel Assistant add-on, of klikt u op de gebruiker en vervolgens op een van de telefoonnummers die in de contactinformatie van de gebruiker staan.

13. Welke telefoonnummers worden in Mitel Assistant weergegeven voor een gebruiker?

Antwoord: De telefoonnummers van een contact die in de contactlijsten van **Snelkeuze** worden weergegeven, omvatten de nummers van de zakelijke telefoons, de thuis telefoons, en het mobiele nummer.

14. Hoe lang duurt het voordat de gecombineerde aanwezigheid wordt weergegeven in MS Teams nadat de CloudLink-to-Teams aanwezigheidsintegratie functie is ingeschakeld voor een account?

Antwoord: Het duurt een paar minuten voordat de gecombineerde aanwezigheid in MS Teams wordt weergegeven nadat de functie is ingeschakeld.

- 15.** De Mitel Assistant toepassing wordt niet weergegeven in de Azure AD galerij. De toepassing wordt ook niet vermeld in de lijst Bedrijfstoeepassingen. Waarom?

Antwoord: Mitel Assistant is een MS Teams-toepassing. Tenzij een MS Teams-beheerder deze aan de Azure AD-galerij heeft toegevoegd met behulp van het MS Teams-beheerportaal, wordt de applicatie niet weergegeven in de Azure AD-galerij.

De applicatie wordt pas onder bedrijfsapplicaties vermeld nadat eindgebruikers/admins de Mitel Assistant aan hun MS Teams-client hebben toegevoegd.

- 16.** Wanneer u de aanwezigheidsstatus in MS Teams handmatig instelt op **Afwezig** of **Beschikbaar** en vervolgens een oproep plaatst van of naar de contacten die zijn gekoppeld aan MS Teams, wordt de status in MS Teams niet gesynchroniseerd met de status van de telefoon. Waarom?

Antwoord: De door de gebruiker geconfigureerde status in MS Teams heeft voorrang op de door de app geconfigureerde status. Daarom heeft de handmatig ingestelde status (**Afwezig** of **Beschikbaar**) voorrang op de aanwezigheidsstatus van de telefoon.

- 17.** Wat als de CloudLink-to-Teams Aanwezigheidsintegratie functie die werkte voor een account niet meer werkt?

Antwoord: Controleer in Azure AD of het cliëntgeheim geldig is in de sectie **Certificaat & Geheimen** section. (**Home >> App Registraties >> {App Naam} >> Certificaat & Geheimen**)

- 18.** Moet de beheerder na het registreren en configureren van een applicatie in het Azure app-registratieportaal toestemming geven voor de applicatie?

Antwoord: Ja. De Globale beheerder van Azure AD moet toestemming geven om de applicatie te autoriseren binnen het Azure app-registratieportaal.

- 19.** Wat als de gebruiker het tabblad Belgeschiedenis niet kan bekijken na het inloggen in CloudLink?

Antwoord: De beheerder van het account moet ervoor zorgen dat de PBX-integratie met CloudLink is ingeschakeld voor de gebruiker en dat de gebruiker is ingelogd op CloudLink.

20. Hoe kan ik snel controleren of de functie CloudLink-to-Teams Aanwezigheidsintegratie niet werkt voor een account?

Antwoord: Als beheerder van het account moet u voor het volgende zorgen:

- a.** De nieuwe applicatie wordt geregistreerd in Azure AD en de nodige machtigingen worden toegekend.
- b.** De Globale beheerder van Azure AD heeft toestemming gegeven voor de aanvraag aan de applicatie.
- c.** Klantgeheim wordt gegenereerd en gevalideerd.
- d.** MS Teams Integratie is toegevoegd in de Account Console.
- e.** De functie CloudLink-to-Teams Aanwezigheidsintegratie is ingeschakeld.

Voor meer informatie, zie de sectie **MS Teams Integration** in de [CloudLink Accounts Console Gebruikershandleiding](#).

De volgende trefwoorden kunnen gebruikt worden om de Mitel Assistant documenten te vinden in [doc center](#):

- MS Teams
- Microsoft Teams
- Teams
- Teams integratie
- Mitel Assistant
- Telefonie-alleen

