



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

MS Teams Oplossing gids

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

Inhoudsopgave

1 Over dit document.....	1
2 Doelpubliek.....	2
3 Inleiding.....	3
4 Mitel MS Teams-oplossingen.....	4
5 Systeemvereisten.....	6
6 Mitel MS Teams-oplossing configuratie en CloudLink Gateway-integratie.....	9
7 Mitel Assistant-applicatie.....	14
7.1 Machtigingen vereist van de beheerder.....	14
8 Aanwezigheid synchroniseren via CloudLink naar Microsoft Teams.....	16
9 Aanwezigheid synchroniseren van Microsoft Teams naar MiCollab.....	22
10 MX-ONE configureren voor Microsoft Teams-integratie via OpenScape SBC.....	26
11 MiVoice Business configureren voor Microsoft Teams-integratie via OpenScape SBC.....	27

12 Veelgestelde Vragen.....	28
13 Zoeken op trefwoorden.....	32

Over dit document

1

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

Dit document zal dienen als een inleidende gids voor lezers die een algemeen overzicht zoeken over hoe de Mitel UC-oplossing te implementeren en te integreren met Microsoft Teams. Het document is bedoeld voor planners en technici. Basiskennis van UC, IP-technologie en cloudtechnologie is vereist om de inhoud gepresenteerd in dit document te begrijpen.

Deze oplossingsgids legt uit hoe Mitel-kanten die al een Microsoft Teams-oplossing hebben ingezet, maar volledige toegang willen behouden tot de krachtige spraak- en telefoniedienst van Mitel van zakelijke kwaliteit, deze hybride implementatie kunnen uitvoeren.

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

- Mitel Assistant
- Mitel Applications
 - MiCollab PC Client (Normale of Alleen-Telefonie modus)
 - MiCollab Mac Client
 - MiCollab Mobile Client (Android en iOS)
 - Mitel One Web
 - Mitel Dialer
- CloudLink Gateway
- Cloudplatform
- Microsoft Azure AD Single Sign-On (SSO/CloudLink-authenticatie)
- Microsoft Azure AD Sync (CloudLink Sync)
- Mitel PBX'en
 - [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** - In 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.
- **Gespreksgeschiedenis** - Als Mitel Assistant-gebruiker kunt u de gespreksgeschiedenis van uw Mitel-telefoon bekijken vanuit de Mitel Assistant-applicatie nadat u zich hebt aangemeld bij uw CloudLink-account. Wanneer u een extern gesprek voert en dat nummer komt overeen met een contactpersoon in uw Microsoft Azure-directory of persoonlijke Outlook-contactpersonen, wordt de naam van de persoon weergegeven in de gespreksgeschiedenis. U moet telefoonnummers opslaan in een van de formaten zoals weergegeven in de volgende tabel:

Formaat	Voorbeeld
E.164	+33123456789
Oorspronkelijke formaat	33 1 23 45 67 89
Nationale formaat	01 23 45 67 89
Internationale formaat	+33 1 23 45 67 89
Formaat voor internationale oproepen vanuit de VS	011 33 1 23 45 67 89
Formaat voor internationale oproepen vanuit Zwitserland	00 33 1 23 45 67 89
Mobiel bellen vanuit de VS	+33 1 23 45 67 89
Nationaal bellen met voorkeurs-carrier-code en lege fallback-carrier-code	01 23 45 67 89

- **Aanwezigheid synchroniseren via CloudLink naar MS Teams** - CloudLink-accounts kunnen worden geïntegreerd met MS Teams om aanwezigheid van een Mitel PBX naar MS Teams te synchroniseren, waardoor gebruikers de status van andere gebruikers in MS Teams kunnen zien. Dit wordt een unidirectionele aanwezigheid genoemd. Voor meer informatie over de CloudLink-naar-Teams aanwezigheidsintegratiefunctie, zie [Aanwezigheid synchroniseren via CloudLink naar Microsoft Teams](#).

- **Aanwezigheid synchroniseren van MS Teams naar MiCollab** - De aanwezigheidssynchronisatiefunctie is nu uitgebreid om de synchronisatie van Microsoft Teams-aanwezigheid van een gebruiker met hun MiCollab-client via CloudLink mogelijk te maken, en dit staat bekend als bidirectionele synchronisatie. De bidirectionele aanwezigheidssynchronisatie kan worden ingeschakeld in Mitel Administration (voorheen bekend als CloudLink Accounts Console) met behulp van de instelling *Sync Presence from MS Teams to CloudLink*. Zie de [Mitel Administration-gebruikershandleiding](#) voor details.

i Opmerking:

- Voor gespreksgeschiedenis moet u beschikken over CloudLink Gateway-integratie. Voor meer informatie, zie [CloudLink Gateway-integratie configureren](#).
- Het synchroniseren van aanwezigheid van MS Teams naar MiCollab wordt ondersteund voor de MiVoice Business, MiVoice MX-ONE en MiVoice 5000 PBX'en.

- **MiCollab Client** - De ondersteunde MiCollab Client omvat PC Client (telephony-only-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-desktopapplicatie die een telefoonterminal bestuurt die is verbonden met een Mitel oproepserver. Deze toepassing wordt gebruikt om telefoongesprekken op te zetten en te monitoren. De Dialer is compatibel met de volgende apparaattypen: Mitel 6700, Mitel 6800, Mitel 6900, evenals oudere digitale en IP Phones, DECT-handsets, en analoge telefoons. Mitel Dialer wordt enkel op MiVO 5000 ondersteund.

i Opmerking: U kunt analoge telefoons enkel monitoren en niet aansturen.

- **Mitel One** - De Mitel One Web Application biedt geavanceerde communicatiefuncties 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 enkel op MiVO 400 ondersteund.
- **MX-ONE** - De MiVoice MX-ONE biedt een schaalbaar en functioneel communicatiesysteem voor bedrijven van verschillende groottes, gebruikmakend van een uniforme software. Op maat gemaakt om te voldoen aan de vereisten van ondernemingen van 5 tot 500.000 gebruikers. OpenScape Session Border Controller (SBC) wordt gebruikt om MS Teams te integreren met MX-ONE. De OpenScape SBC is een softwaregebaseerd netwerkgrenselement dat de VoIP-beveiliging en kostenefficiëntie binnen de Mitel- en OpenScape Enterprise Solution-set verbetert.
- **"MiVoice Business** - De MiVoice Business biedt een schaalbaar en functioneel communicatiesysteem voor bedrijven van verschillende groottes, gebruikmakend van een uniforme software" Op maat gemaakt om te voldoen aan de vereisten van ondernemingen van 5 tot 130.000 gebruikers. OpenScape SBC wordt gebruikt om MS Teams te integreren met MiVoice Business. De OpenScape SBC is een softwaregebaseerd netwerkgrenselement dat de VoIP-beveiliging en kostenefficiëntie binnen de Mitel- en OpenScape Enterprise Solution-set verbetert.

Systeemvereisten

5

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)

Raadpleeg voor de meest actuele versie-informatie over de MiCollab Client de MiCollab Engineering Guide en de MiCollab Client Online Help. Hieronder volgt een overzicht van ondersteunde besturingssystemen:

Besturingssysteem	Versie
Windows	10 en 11
Mac	macOS versie 26.5, 15.6 (achterwaarts compatibel tot 13.4)
Android	Android OS 16 (achterwaarts compatibel tot 12)
iOS	iPhone OS versie 26.4, 18.7 (achterwaarts compatibel tot 15.7)

Ondersteunde browsers (Mitel Assistant)

Browser	Versie
Google Chrome	140 (64-bits) of recenter
Microsoft Edge	140 (64-bits) of recenter
Mozilla Firefox	140 of recenter

Ondersteunde MiCollab-versie voor bidirectionele aanwezigheid

Toepassing	Versie
MiCollab Server	9.8 SP1 of recenter (MiVoice Business) 10.1 of recenter (MiVoice MX-ONE en MiVoice 5000)
MiCollab Client (PC, Web, Mac, Mobile)	9.8 SP1 of recenter (MiVoice Business) 10.1 of recenter (MiVoice MX-ONE en MiVoice 5000)

Ondersteunde PBX-versies voor bidirectionele synchronisatie

PBX	Versie
MiVoice Business	10.1 SP1
MiVoice MX-ONE	7.8 of recenter
MiVoice 5000	8.2 SP1 of recenter

Ondersteunde Mitel-telefonie-applicaties

Toepassing	Versie
MiCollab Mac Client	9.8 of recenter
MiCollab PC Client Alleen-Telefonie modus	9.8 of recenter
MiCollab Mobile Client	iOS 9.8 of later i Opmerking: De MiCollab iOS-client wordt alleen ondersteund met Mitel Assistant 1.1.1-14 of recentere versies.
	Android 8 of recenter.
Mitel One Web	1.13.1 of recenter
Mitel Dialer	2.2 of recenter

Ondersteunde MX-ONE-versies voor OpenScape SBC

Product	Minimale softwareversie
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 / Mobiele clients Android en iOS	V2

Raadpleeg voor informatie over de nieuwste ondersteunde softwareversies het document *MiVoice MX-ONE - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* in [OpenScape Session Border Controller](#).

Ondersteunde MiVoice Business-versies voor OpenScape SBC

Product	Minimale softwareversie
MiVoice Business	• 10.0 SP1 (10.0.1.18) • 10.1 (10.1.0.29)
6900/6900W/5300-serie MiNET	02.01.00.037
OpenScape SBC	11.0 (11 R0.05.00)
Microsoft Teams Web Client	V2

Raadpleeg voor informatie over de nieuwste ondersteunde softwareversies het document *MiVoice Business - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* in [OpenScape Session Border Controller](#).

Mitel MS Teams-oplossing configuratie en CloudLink Gateway-integratie

6

Deze sectie beschrijft de MS Teams-oplossing configuratie en hoe een accountbeheerder een CloudLink Gateway-integratie kan configureren. Het volgende wordt in deze sectie behandeld:

- Mitel MS Teams-oplossing configuratie en functies
- CloudLink Gateway-integratie configureren
- CloudLink-integratie met Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

Mitel MS Teams-oplossing configuratie en functies

De Mitel MS Teams oplossing configuratie omvat het inlijven 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 enkel de Mitel Assistant-applicatie (zonder telefonie)
 - MS Teams-integratie met CloudLink. Voor meer informatie, zie de sectie [CloudLink-integraties met Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) in dit document.
 - MS Teams-aanwezigheidsintegratie (bidirectionele aanwezigheid) met MiCollab. Zie de sectie MS Teams-integratie in de [Mitel Administration-gebruikershandleiding](#) voor meer informatie.
 - Microsoft Azure AD Single Sign-On (SSO/CloudLink-authenticatie) -- De CloudLink-authenticatie vereist CloudLink Gateway-integratie met de PBX. Voor meer informatie, zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document.
 - CloudLink-naar-Teams-aanwezigheidsintegratie - Deze functie vereist CloudLink Gateway-integratie met de PBX. Voor meer informatie, zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document.
 - Gespreksgeschiedenis - Deze functie vereist CloudLink Gateway-integratie met de PBX. Voor meer informatie, zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document.

- MS Teams-oplossing met Mitel Assistant samen met MiCollab Client (normale modus of Alleen-Telefonie modus) of Mitel One
 - MS Teams-integratie met CloudLink. Voor meer informatie, zie de [CloudLink-integraties met Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) op pagina 13 sectie in dit document.
 - MS Teams-aanwezigheidsintegratie (bidirectionele aanwezigheid) met MiCollab. Zie de sectie MS Teams-integratie in de [Mitel Administration-gebruikershandleiding](#) voor meer informatie.
 - Microsoft Azure AD Single Sign-On (SSO/CloudLink-authenticatie) - De CloudLink-authenticatie vereist CloudLink-integratie met MiCollab. Voor meer informatie, zie het [MiCollab oplossings document CloudLink-authenticatie en -synchronisatie](#).
 - CloudLink-naar-Teams-aanwezigheidsintegratie - Deze functie vereist CloudLink Gateway-integratie met de PBX. Voor meer informatie, zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document.
 - Gespreksgeschiedenis - Deze functie vereist CloudLink Gateway-integratie met de PBX. Voor meer informatie, zie de sectie [CloudLink Gateway-integraties configureren](#) in dit document.
 - Microsoft Azure AD Sync (CloudLink Sync) - De CloudLink Sync vereist CloudLink-integratie met MiCollab. Voor meer informatie, zie het [MiCollab oplossings document CloudLink-authenticatie en -synchronisatie](#).
 - MiCollab Client - Deze functie vereist het configureren van de MiCollab Client. Mac ondersteunt alleen MiCollab Client, en pc ondersteunt zowel MiCollab Client als de Alleen Telefonie modus van de MiCollab PC Client. Voor meer informatie, zie de [MiCollab Client-beheerdershandleiding](#) en de [online help voor eindgebruikers van MiCollab for PC Client](#).
 - Mitel One (alleen met MiVoice Office 400) - Deze functie vereist het configureren van de Mitel One-client. Voor meer informatie, zie de [gebruikershandleiding van de Mitel One Web Application](#).

i Opmerking: CloudLink-integraties omvatten het inlijven van eindgebruikers naar het CloudLink Platform en het inschakelen van functies of integraties in de CloudLink Accounts Console. Integraties met een applicatie van derden, zoals MS Teams, vereisen dat Mitel of partner technici die beschikken over inloggegevens de functies inschakelen op applicaties van derden die communiceren met IT-professionals van de klant.

Een MS Teams-beheerder moet de Mitel Assistant-applicatie uploaden naar de Teams-applicatiewinkel van de organisatie via het MS Teams-beheerportaal. Na het uploaden van de applicatie naar de store moet de beheerder de applicatie toevoegen aan de Azure AD tenant, waardoor eindgebruikers de Mitel Assistant-applicatie kunnen toevoegen aan hun MS Teams-client.

Een MS Teams-beheerder kan het volgende uitvoeren 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 applicatie Mitel Assistant toevoegen aan de MS Teams-client vanuit de **Apps**-sectie van de applicatie. Voor meer informatie, zie '[een toepassing toevoegen aan MS Teams](#)'.

Als accountbeheerder moet u het volgende voorzien:

1. Om oproepen te kunnen plaatsen vanuit Mitel Assistant, moeten gebruikers in uw account een ondersteunde Mitel-telefonietoepassing instellen als de standaard oproep-app in hun apparaat.

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

i Opmerking: Bij MiVoice Business is MiCollab versie 9.7 vereist voor het plaatsen van oproepen vanuit het tabblad **Gesprekshistoriek** van Mitel Assistant.

- **Kruislings starten van MiCollab** - Mitel Assistant start kruislings 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 zolang er geen andere toepassing geselecteerd is. Als er al een andere toepassing geselecteerd is, voer dan de volgende stappen uit om Tel-URI handmatig voor MiCollab PC Client te configureren:

- a. Kies in de **Systeeminstellingen** voor **Standaard Apps**.
- b. Selecteer onder **Standaard Apps** de optie **Standaard Apps per protocol kiezen**.
- c. Om de gewenste toepassing te kiezen, klik in de lijst met standaard apps op de optie **Kies een standaard**.
- d. Selecteer **MiCollab**. Het Tel-URI protocol is geconfigureerd.

Voor informatie over Tel-URI-instellingen op Mac, zie de Apple-handleidingen.

Voor informatie over Tel-URI-instellingen op Android, zie de documentatie van de desbetreffende fabrikant. Op Android-apparaten moet u de standaard apps wissen indien u de MiCollab Client niet kan zien tijdens het bellen en kruislings starten. Om de standaard apps van uw Android-apparaten te wissen, doet u een van de volgende dingen:

- **Instellingen > Apps of Appbeheer > Telefoon > Als standaard instellen > Wissen.**
- **Instellingen > Apps > Standaard apps > Koppelingen openen > Telefoon > Wissen.**

Nadat u de standaard apps hebt gewist, zal wordt u worden gevraagd om een toepassing te kiezen tijdens het bellen en kruislings starten.

i Opmerking: Op Mac kunt u de instellingen voor de standaard bel-app wijzigen in FaceTime. Op iOS zijn geen wijzigingen van de instellingen vereist.

i Opmerking: Mitel Assistant start MiCollab Client kruislings met behulp van een aangepaste URI in iOS. De aangepaste URI wordt ondersteund met MiCollab 9.7.10 of recentere versies. iOS ondersteunt geen kruislings starten van MiCollab Client met behulp van Tel-URI. Bij het bellen van een nummer vanaf een iOS-apparaat waarop MiCollab niet werd geïnstalleerd, wordt de systeemeigen MS Teams-kiezer niet gestart.

Voor informatie over serverconfiguratie van Alleen-Telefonie client, zie [MiCollab Client Administrator Console \(UCA\)](#) > MiCollab Client Service > Administrator Interface > User Profiles > Enabling MiCollab

Client Telephony-only Mode. De serverconfiguratie kan enkel door een MiCollab-beheerder worden uitgevoerd.

- **Kruislings starten van Mitel One** - Mitel Assistant zal Mitel One Web Client kruislings starten met behulp van het Tel-URI protocol. Voor het configureren van Tel-URI voor Mitel One Web Client, zie [Klik op nummer te kiezen via Mitel One Web Applicatie](#).
- 2. De Mitel Assistant Enterprise-applicatie moet worden toegevoegd aan uw Azure AD-tenant vanuit de galerij. Hierdoor kunnen eindgebruikers de toepassing toevoegen aan hun MS Teams-client. Zie de [Mitel Assistant Gebruikershandleiding](#) voor meer informatie over vereisten, machtigingen en de systeemvereisten voor het implementeren van Mitel Assistant.

CloudLink Gateway-integraties configureren

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

1. Maak een klantenaccount aan in de CloudLink Accounts Console.

Voor meer informatie over het aanmaken en beheren van de account, zie [Klantenaccounts aanmaken en Gebruikers toevoegen](#).

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

Voor meer informatie, zie [CloudLink Gateway integreren met CloudLink Accounts](#).

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 implementatie handleiding](#)
- [CloudLink - Implementatie handleiding 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 document [MiCollab CloudLink Oplossing](#).

Opmerking: De beheerder moet een CloudLink-rol toewijzen aan gebruikers die zijn geconfigureerd op de MiVoice 5000 en MX-ONE (in web admin of PBX Manager-app). Voor de MiVoice 5000 moet de CTI-rol worden gebruikt, en voor MX-ONE moet de Gebruikersrol worden gebruikt. Het maximale aantal gebruikers waaraan rollen kunnen worden toegewezen is: MiVoice Business met 2.500 gebruikers, MiVoice 5000 met 2.500 gebruikers en MX-ONE met 5.000 gebruikers. Nadat een CloudLink-rol aan een gebruiker is toegewezen, wordt de PBX die voor de gebruiker werd geconfigureerd, bewaakt door de CloudLink-gateway. Daarom zullen de MS Teams-aanwezigheidssynchronisatie en de Mitel Assistant-gesprekshistoriek beschikbaar zijn voor gebruikers aan wie een CloudLink-rol is toegewezen. Voor meer informatie over de functie Gesprekshistoriek, zie de [Mitel Assistant Gebruikershandleiding](#).

Het maximale aantal ondersteunde apparaten en de Busy Hour Call Completion (BHCC) voor elke PBX staan in de onderstaande tabel:

PBX	Maximaal aantal ondersteunde apparaten	BHCC
MiVoice Office 400	800	4200
MiVoice 5000	2500	16000
MiVoice MX-ONE	10000	24000
MiVoice Business	5000	12000

Opmerking: Voor MiVoice Business wordt apparaatresilience ondersteund.

CloudLink-integraties met Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

Opmerking: MS Teams-integratie met CloudLink hoeft alleen ingeschakeld te worden als de functie Aanwezigheidsintegratie voor die account een vereiste is.

De integratie van MS Teams met een CloudLink-account om de functie Aanwezigheidsintegratie te bieden, vereist een Microsoft Azure AD-beheerdersrol en een CloudLink-beheerdersrol. Deze rollen kunnen worden vervuld door een combinatie van Mitel-medewerkers, partners of IT-professionals. Voor meer informatie over de integratie van MS Teams met CloudLink, zie [Toepassingen van derden integreren met CloudLink Accounts](#).

Mitel Assistant-applicatie

7

- [Machtigingen vereist van de beheerder](#)

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

Gebruikers kunnen inloggen op CloudLink binnen de Mitel Assistant-applicatie om gesprekshistoriek te bekijken en problemen te melden. Gebruikers die al CloudLink-authenticatie gebruiken in andere toepassingen zoals MiCollab, MiTeam Meetings en Mitel One, kunnen dezelfde inloggegevens als voor die toepassingen gebruiken om in te loggen op CloudLink binnen Mitel Assistant. CloudLink-authenticatie is optioneel in de MiCollab-oplossing.

Voor meer informatie over de Mitel Assistant-applicatie, zie [Mitel Assistant Gebruikershandleiding](#).

Als CloudLink-authenticatie nog niet wordt gebruikt in een bestaande oplossing, dan 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 op Mitel Assistant.

i Opmerking: 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 [Derde-partijapplicaties integreren met CloudLink-accounts](#).

7.1 Machtigingen vereist van de beheerder

Wanneer een beheerder van Microsoft Teams de Mitel Assistant-applicatie toevoegt aan Microsoft Teams, verschijnt er een prompt waarin de beheerder toestemming wordt gevraagd om Mitel Assistant te gebruiken met Microsoft Teams.

Machtigingen voor Mitel Assistant

De volgende tabel bevat de machtigingen die de Mitel Assistant-applicatie aanvraagt en de informatie waartoe deze toegang heeft als u de machtigingen verleent.

Machtiging	Toegangsinformatie
User.Read	Leest het profiel en de basisbedrijfsinformatie van de gebruiker.
User.ReadWrite	Slaat de contacten van de gebruiker op in de snelkieslijst.
Contacts.Read	Leest de persoonlijke contacten van de gebruiker uit Outlook.
User.ReadBasic.All	Leest een basisset profieleigenschappen van andere gebruikers in de organisatie, inclusief hun weergavenaam, voor- en achternamen, e-mailadres, foto en contacten in de snelkieslijst.
Directory.Read.All	Leest alle telefoonnummers van andere gebruikers in de organisatie.
Chat.Read	Leest de gebruikers-ID's van 1:1-chatdeelnemers en haalt hun profielinformatie op om deze weer te geven in de contactkaart.
Presence.Read	Leest de aanwezigheidsinformatie van de gebruiker.
Presence.Read.All	Leest de aanwezigheidsinformatie van alle gebruikers in de organisatie.

i Opmerking: Zelfs na het toevoegen van de vereiste machtigingen moeten gebruikers de optie **UsersPermissionToReadOtherUsersEnabled** in **MsolCompanySettings** controleren als ze nog steeds geen toegang hebben tot **Entra ID-contacten** of **andere gebruikers** in de **Mitel Teams Assistant**. Deze optie moet zijn ingesteld op **Waar**. Zie [Set-MsolCompanySettings \(MSOnline\)](#) voor meer details.

Aanwezigheid synchroniseren via CloudLink naar Microsoft Teams

8

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

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

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

CloudLink-aanwezigheid is een combinatie van PBX-lijnstatusaanwezigheid en PBX-gebruikersaanwezigheid. Nadat de aanwezigheidssynchronisatie voor gebruikers werd 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.

Opmerking:

PBX-gebruikersaanwezigheid is enkel op MiVoice 400 van toepassing. MiCollab toont PBX-lijnstatusaanwezigheid, maar toont geen PBX-gebruikersaanwezigheid.

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 werd geconfigureerd, moet de accountbeheerder CloudLink integreren met MS Teams in Accounts Console. Voor informatie over de integratie van MS Teams met CloudLink, zie [Toepassingen van derden integreren met CloudLink Accounts](#).
- Bij het inschakelen van CloudLink-to-Teams aanwezigheid integratie voor een account, moet de accountbeheerder ervoor zorgen dat de CloudLink e-mail-ID's van de gebruikers in het account overeenkomen met hun User Principal Name of e-mail-ID in Azure AD om de functie te laten werken.

MS Teams en CloudLink combineren aanwezigheidssessies op verschillende manieren. 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 gebruikersaanwezigheid 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 sessiestatussen gecombineerd worden in MS Teams:

- *Door gebruiker geconfigureerd > door app geconfigureerd*

De door de gebruiker geconfigureerde status overschrijft andere.

- Onder *door app geconfigureerd*: **Niet storen > Bezet > Beschikbaar > Afwezig**.

Hieronder volgt de rangorde voor hoe sessiestatussen 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-clientapplicaties behandelt.

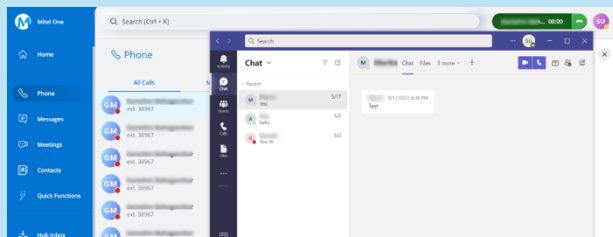
Voor meer informatie over de aanwezigheidsstatussen in MS Teams, zie de Microsoft-documentatie [Gebruikersaanwezigheid in Teams](#).

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

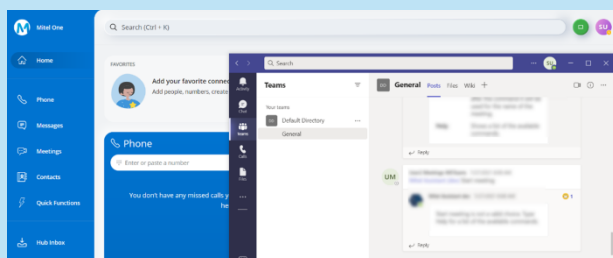
CloudLink-aanwezigheid	MIVO400 Gebruikersaanwezigheidsstatus
Beschikbaar	Beschikbaar
Afwezig	Afwezig
Bezet	Bezet of vergadering
Niet beschikbaar	Niet beschikbaar

i Opmerking:

- Gebruikers verschijnen als **Bezet** in MS Teams wanneer ze **Bezet** zijn op hun telefoons, tenzij ze **Afwezig** hebben geconfigureerd. Wanneer u een gesprek start terwijl u in de **Afwezig**-status bent in de Mitel One-applicatie, zal uw status niet veranderen in **Bezet**; aangezien **Afwezig** een hogere prioriteit heeft dan **Bezet** in de Mitel One-applicatie. 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, doordat **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

Wanneer de aanwezigheidsintegratie van Microsoft Teams is ingeschakeld, kunt u uw aanwezigheidsstatus niet wijzigen in MiCollab. MiCollab geeft de status weer die door Microsoft Teams wordt verstrekt. Om uw status te wijzigen, past u deze rechtstreeks aan in Microsoft 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 kunnen 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 of vergadering)	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 of vergadering)	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 of vergadering)	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.

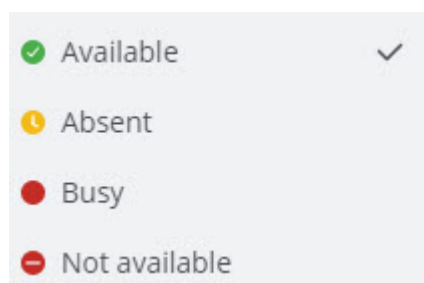
PBX Gebruikers Aanwezigheidsstatus - Uw aanwezigheidsstatus kan worden beheerd via het systeemmenu in de Mitel 69xx telefoon of door een toets toe te wijzen. U kunt de aanwezigheid van andere gebruikers opzoeken in een opzoeking in het telefoonboek of in een oproeplijst, op de bureautelefoon.

U kunt uw aanwezigheidsstatus ook beheren via het Self Service Portal.

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

- Beschikbaar (standaardinstelling)
- 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 als volgt:

Mitel One Aanwezigheidsstatus	MiVoice Office 400 Aanwezigheidsstatus
Beschikbaar	Beschikbaar
Afwezig	Afwezig
Bezet	Bezet of vergadering
Niet beschikbaar	Niet beschikbaar

MS Teams Client Aanwezigheidsstatus

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 status 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 worden uitgevoerd maar niet actief zijn (bijvoorbeeld scherm vergrendeld), is uw status **Afwezig**.

Als uw Teams-clients worden uitgevoerd en actief zijn, is uw status **Beschikbaar**.

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

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

De aanwezigheidsstatus wordt weergegeven als **Bezet** als de gebruiker actief zijn PBX-telefoon gebruikt, of deze wordt weergegeven als **Niet storen** als de gebruiker de functie Niet storen op de PBX heeft geactiveerd.

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**

i Opmerking: Op MiVoice Business kunt u met een COS-instelling Niet Storen inschakelen voor een toestel wanneer PCLink-audio in gebruik is op een 69xx-telefoon. Hiermee wordt de MS Teams-status van de gebruiker ingesteld op Niet Storen tijdens vergaderingen als zij ervoor kiezen de 69xx-telefoon voor audio te gebruiken. Normaal gesproken wordt een gebruiker in Teams gemarkeerd als Bezet tijdens een vergadering, tenzij deze aan het presenteren is.

Aanwezigheid synchroniseren van Microsoft Teams naar MiCollab

9

i Opmerking: De bidirectionele aanwezigheidssynchronisatie van Microsoft Teams naar MiCollab wordt ondersteund op MiVoice Business, MX-One en MiVoice 5000 PBX'en.

Mitel biedt een nieuwe verbetering die naadloze integratie van MS Teams-aanwezigheid mogelijk maakt, waardoor de synchronisatie van de Microsoft Teams-aanwezigheid van een gebruiker met de MiCollab Client via CloudLink wordt ingeschakeld. Deze functie wordt bidirectionele aanwezigheidssynchronisatie genoemd.

Bidirectionele aanwezigheidssynchronisatie kan worden ingeschakeld voor nieuwe gebruikers en bestaande gebruikers voor wie de unidirectionele aanwezigheidssynchronisatie of de CloudLink naar Microsoft Teams-aanwezigheidssynchronisatie al is ingeschakeld. Bidirectionele of Microsoft Teams naar CloudLink-aanwezigheidssynchronisatie kan worden geconfigureerd in de Mitel Administration (voorheen bekend als de Accounts Console).

De twee primaire procedures die de Microsoft Teams-integratie met Mitel Administration mogelijk maken, zijn:

1. Microsoft Teams integreren met een klantaccount
2. De aanwezigheidsfunctie inschakelen

Voorwaarden

De andere afhankelijkheden met betrekking tot de PBX'en zijn onder meer:

- **Vereiste voor tijdsynchronisatie**

Voor een goede werking is het essentieel dat alle betrokken servers — dat wil zeggen MiCollab, PBX (MiVoice Business, MX-One of MiVoice 5000) en CloudLink Gateway — gesynchroniseerde tijdsinstellingen behouden. Een tijdsverschil tussen deze componenten kan leiden tot fouten in authenticatie, logboekregistratie en gebeurteniscorrelatie. Om consistentie te garanderen, wordt aanbevolen om alle servers te configureren om dezelfde Network Time Protocol (NTP)-bron te gebruiken.

- **Poortconfiguratie voor MiVoice 5000**

Wanneer meerdere services worden uitgevoerd met de MiVoice 5000, moeten meerdere poorten worden geconfigureerd om een goede synchronisatie mogelijk te maken. Deze configuratie wordt uitgevoerd onder de **CSTA-instellingen** op het tabblad **PBX-knooppunt** in de MiCollab Client Service Administrator Console.

- De volgende poorten moeten worden geopend en correct worden toegewezen in het geval van MiVoice 5000:
 - 3211 - Standaardpoort
 - 3212
 - 3213

Er kunnen meer poorten worden toegevoegd afhankelijk van de belasting.

Raadpleeg voor details de *MiCollab Client Administrator Console* > *tabblad PBX-knooppunt* > *sectie CSTA-instellingen*.

Bovendien moet de X25-gateway worden geconfigureerd om deze nieuw toegevoegde poorten op de MiVoice 5000 te accommoderen. Het waarborgen van een juiste poortconfiguratie voorkomt communicatiefouten en synchronisatieproblemen tussen services

Afhankelijkheden

Om de aanwezigheidsintegratie met Microsoft Teams in te stellen, is toegang op beheerdersniveau vereist voor het volgende:

1. Azure Active Directory (AD) met Microsoft Office 365 globale beheerdersrechten
2. Klant- of partnerbeheerdersrechten voor het CloudLink Account

Een actief SWA-contract van ofwel Advantage of Premium is noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de MiCollab- MS Teams-aanwezigheidssynchronisatiefunctie, consistent met de vereisten voor andere CloudLink-toepassingen.

Microsoft Teams integreren met een klantaccount (nieuwe klant)

Het configureren van Microsoft Teams met een nieuw klantaccount omvat twee verschillende procedures.

1. De functievereisten configureren in Azure (als Azure-beheerder)
2. De aanwezigheidsfunctie configureren in Mitel Administration (als CloudLink-beheerder)

De gedetailleerde procedures en de bijbehorende stappen kunnen worden geraadpleegd in de [Mitel Administrator User Guide](#), onder de sectie *Bidirectionele aanwezigheid* > *Microsoft Teams-integratie*.

Microsoft Teams integreren met een klantaccount (bestaande klant)

Als u al gesynchroniseerd bent met de unidirectionele aanwezigheidssynchronisatiefunctie, kunt u Microsoft Teams configureren met behulp van de volgende twee opties:

1. Beheerders kunnen de bestaande Azure-toepassing verwijderen, aanwezigheidsmonitors configureren en nieuwe Azure-toepassingen maken met configuratie voor een nieuw klantaccount.
2. Een alternatieve aanpak houdt in dat de Azure-beheerder de huidige Azure-toepassingsconfiguratie voor unidirectionele aanwezigheid behoudt. Aanvullende configuratiestappen naast die welke zijn gespecificeerd in de sectie Unidirectionele aanwezigheid, zullen nodig zijn voor dit scenario.

De gedetailleerde procedures en de bijbehorende stappen voor unidirectionele aanwezigheid kunnen worden geraadpleegd in de [Mitel Administrator User Guide](#), onder de sectie *Unidirectionele aanwezigheid* > *Microsoft Teams-integratie*

De gedetailleerde procedures en de bijbehorende stappen voor bidirectionele aanwezigheid kunnen worden geraadpleegd in de [Mitel Administrator User Guide](#), onder de sectie *Bidirectionele aanwezigheid* > *Microsoft Teams-integratie*.

Bidirectionele aanwezigheid in MiCollab Client

De MS Teams-aanwezigheid van een gebruiker kan worden geïntegreerd en gesynchroniseerd met hun MiCollab, zodra de instelling voor aanwezigheidssynchronisatie is geactiveerd in de Mitel Administration-instellingen. De integratie van Microsoft Teams met MiCollab wordt ingeschakeld door de MiCollab-beheerder via de beheerinterface van de MiCollab Server.

Wanneer MS Teams-integratie is ingeschakeld in een gebruikersprofiel via de MiCollab Client Server Administration, toont de MiCollab client alleen de MS Teams-statussen voor de gebruikers. Raadpleeg voor de MS Teams-configuratie-instellingen in de MiCollab Client Service Admin-portal de sectie *MS Teams Configuration Settings / Bi-directional Presence* > [MiCollab Client Administrator Console](#), versie 10.1

Wanneer bidirectionele aanwezigheidssynchronisatie is ingeschakeld voor een gebruiker, hetzij door de gebruiker toe te wijzen aan een Microsoft Teams-profiel, hetzij door de Microsoft Teams-status in hun gebruikersprofiel aan te vinken, toont de MiCollab client alleen de Microsoft Teams-statussen. De dynamische statussen die door de MiCollab-beheerder via de MiCollab-gebruikersprofielen zijn gemaakt, of statussen die door de gebruiker in de MiCollab client zijn gemaakt, worden niet weergegeven of gebruikt in de MiCollab client zolang de Microsoft Teams-aanwezigheidsintegratie ingeschakeld blijft. Raadpleeg voor details voor de MiCollab-eindgebruiker over hoe bidirectionele aanwezigheid wordt beheerd in de MiCollab clients, de sectie *Microsoft Teams Integration / Bi-directional Presence* > [MiCollab for PC/ Web/ Mac/ Mobile Client End-User Online Help](#), versie 10.1.

Vanaf MiCollab 10.3 ondersteunt Microsoft Teams-aanwezigheidssynchronisatie maximaal 7.500 gebruikers. Om deze functie te gebruiken, moet MS Teams-integratie zijn ingeschakeld in de MS Teams Configuration Settings. Standaard is aanwezigheidssynchronisatie unidirectioneel, wat betekent dat beschikbaarheidswijzigingen in Microsoft Teams worden weerspiegeld in MiCollab, maar aanwezigheidsupdates in MiCollab niet terug synchroniseren naar Microsoft Teams. Navigeer om bidirectionele aanwezigheidssynchronisatie in te schakelen naar **MiCollab Client Service > Configure MiCollab Client Service > Enterprise** en schakel **Sync presence to CloudLink** in. Raadpleeg voor meer details de sectie *MS Teams Configuration Settings / Bi-directional Presence* > [MiCollab Client Administrator Console](#), versie 10.3.

Opmerking: Wanneer bidirectionele aanwezigheidssynchronisatie is ingeschakeld voor een gebruiker en die gebruiker "automatische antwoorden" heeft ingesteld in Outlook of een gebeurtenis als "*Niet op kantoor*" heeft gemarkeerd in hun agenda, komt hun aanwezigheidsstatus in MiCollab niet overeen met hun status in Microsoft Teams. In dit geval zien anderen de aanwezigheidsstatus van de gebruiker als "*Niet op kantoor*" in Microsoft Teams, maar als "*Afwezig*" in MiCollab wanneer ze met de muis over de Avatar van de gebruiker bewegen. Dit komt doordat Microsoft Teams een "*Afwezig*"-status naar MiCollab stuurt.

Opmerking: MiCollab ondersteunt **Microsoft Teams-aanwezigheidssynchronisatie naar MiCollab** bij verkeerssnelheden tot 15 verzoeken per seconde (RPS). Wanneer de functie **Sync Presence to MiCollab** is ingeschakeld, ondersteunt MiCollab gecombineerd synchronisatieverkeer tot 3 RPS voor implementaties met maximaal 7.500 verbonden gebruikers.

Problemen oplossen met MS Teams-aanwezigheid

Probleem: MS Teams-aanwezigheid werkt niet meer en gebruikersverificatierapporten worden als volgt weergegeven.

MS Teams presence: Available

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

CloudLink presence: Available

Stappen om op te lossen:

- 1. Controleer het **SAS API**-webservicetoken in MSL op de 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. Controleer of het token niet is verlopen.
- 3. Als het token is verlopen, klikt u op **Vernieuwen** om een nieuw token te genereren.

MX-ONE configureren voor Microsoft Teams-integratie via OpenScape SBC

10

Om Microsoft Teams te integreren met MX-ONE, wordt de OpenScape SBC gebruikt als een softwaregebaseerd netwerkgrenselement, wat de Voice over IP (VoIP)-beveiliging en kostenefficiëntie binnen de Mitel- en OpenScape Enterprise Oplossing set verbetert.

Voor meer informatie over de essentiële configuratiestappen voor de naadloze integratie van MX-ONE en OpenScape SBC met Microsoft Teams, raadpleegt u het document *MiVoice MX-ONE - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* in [OpenScape Session Border Controller](#).

MiVoice Business configureren voor Microsoft Teams-integratie via OpenScape SBC

11

Om Microsoft Teams te integreren met MiVoice Business, wordt de OpenScape SBC gebruikt als een softwaregebaseerd netwerkgrenselement, wat de VoIP-beveiliging en kostenefficiëntie binnen de Mitel- en OpenScape Enterprise Oplossing set verbetert.

Voor meer informatie over de essentiële configuratiestappen voor de naadloze integratie van MiVoice Business en OpenScape SBC met Microsoft Teams, raadpleegt u het document *MiVoice Business - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* in [OpenScape Session Border Controller](#).

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 probleem melden via de optie **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 mogelijk informatie bevatten met betrekking tot een gemeld probleem. De logs die eindgebruikers sturen wanneer ze een probleem melden, kunnen door partners worden geconsulteerd via de CloudLink accountsconsole onder het gedeelte **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 **Error**.

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 accountsconsole. 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 mogelijk verschillend van 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 een minuut of meer zijn alvorens 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. Daarnaast toont de MiCollab-client niet de PBX-gebruikersaanwezigheid, enkel de PBX-lijnaanwezigheid. De gebruiker kan bijvoorbeeld als Beschikbaar verschijnen in de MiCollab-client terwijl deze Bezet is in MS Teams.

Daarom wordt het aanbevolen om de nieuwe versie van de MS Teams-client te gebruiken.

4. Is er een verschil tussen de voorrangstatus voor MS Teams- en CloudLink-applicaties?

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 applicaties 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 leidt tot

meerdere aanwezigheidstoestanden. 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-applicatie.

Hieronder volgt de rangorde voor hoe sessiestatussen gecombineerd worden:

Tabel 1: Voorrang voor hoe de statussen worden gecombineerd

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

5. In Teams wordt de status **Afwezig** mogelijk niet weergegeven, 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. 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 tenants voor een CloudLink account?

Antwoord: Meerdere Azure AD tenants 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: 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 integratie in de CloudLink accounts console opnieuw.

9. Wat als SSO voor wel werkt sommige gebruikers 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 wordt 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. In de meeste gevallen moet de CTI rol gebruikt worden.

11. Wat gebeurt er als er geen telefonie-applicatie (zoals 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 te verwerken (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 van een gebruiker worden in Mitel Assistant getoond?

Antwoord: De telefoonnummers van een contact die in de contactlijsten van **Snelkeuze** worden weergegeven, omvatten de nummers van de zakelijke telefoons, de thuisnummer, 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 vanuit 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 handmatig de aanwezigheidsstatus in MS Teams instelt op **Afwezig** of **Beschikbaar** en vervolgens een gesprek plaatst van of naar de contacten die aan MS Teams zijn gekoppeld, synchroniseert de status in MS Teams niet met de status van de telefoon. Waarom?

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

17. Wat als de CloudLink-to-Teams aanwezigheidsintegratie functie die voorheen goed functioneerde op een account stopt met werken?

Antwoord: Controleer in Azure AD of het clientgeheim geldig is in de sectie **Certificaten & Geheimen**.
(Start >> App-registraties >> {App Name} >> Certificaten & Geheimen)

18. Moet de beheerder na het registreren en configureren van een applicatie in de Azure app-registratieportal toestemming verlenen aan de applicatie?

Antwoord: Ja. De Globale Beheerder van Azure AD moet toestemming verlenen aan de applicatie om de applicatie te autoriseren binnen de Azure app-registratieportal.

19. Wat als de gebruiker het tabblad Oproepgeschiedenis niet kan bekijken na het inloggen op CloudLink?

Antwoord: De beheerder van de 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 een snelle controle uitvoeren als de CloudLink-to-Teams aanwezigheidsintegratie functie niet werkt voor een account?

Antwoord: Als beheerder van de account moet u het volgende garanderen:

- a. De nieuwe applicatie werd geregistreerd in Azure AD en de nodige machtigingen zijn verleend.
- b. De Globale Beheerder van Azure AD heeft toestemming verleend aan de applicatie.
- c. Het clientgeheim werd gegenereerd en gevalideerd.
- d. MS Teams-integratie werd toegevoegd in de Account Console.
- e. De CloudLink-to-Teams aanwezigheidsintegratie functie werd ingeschakeld.

Voor meer informatie, zie de sectie **MS Teams-integratie** in de [Mitel Administration Gebruikershandleiding](#).

21. Waarom zie ik **NIET BESCHIKBAAR** bij contacten wanneer ik probeer een snelkeuze toe te voegen?

Antwoord: Alleen contacten met een of meer ingevulde velden voor Thuis-, Zakelijk- of Mobiel nummer kunnen worden toegevoegd als Snelkeuze. Contacten zonder een geldig nummer worden weergegeven als **NIET BESCHIKBAAR**.

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

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

