



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Guia de Soluções do MS Teams

Documento Versão 1.0

## Notices

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

## Trademarks

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

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2023, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Contents

<b>1 Sobre este Documento.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Público alvo.....</b>	<b>2</b>
<b>3 Introdução.....</b>	<b>3</b>
<b>4 Soluções Mitel MS Teams.....</b>	<b>4</b>
<b>5 Requisitos do sistema.....</b>	<b>5</b>
<b>6 Configuração da Solução MS Teams da Mitel e Integração do CloudLink Gateway.....</b>	<b>7</b>
<b>7 Sincronização de Presença através de CloudLink para o Microsoft Teams.....</b>	<b>14</b>
<b>8 Perguntas mais frequentes.....</b>	<b>20</b>
<b>9 Pesquisa por palavra-chave.....</b>	<b>25</b>

# Sobre este Documento

1

Este documento contém informação sobre como implementar e integrar uma solução Mitel Unified Communications (UC) com o MS Teams. Isto permite que os utilizadores usem aplicações Mitel telephony com o MS Teams. Este documento também fornece os requisitos de sistema mínimos que são necessários para implementar e integrar uma solução Mitel UC com o MS Teams.

Este documento irá servir como guia introdutório para os leitores que procurem uma perspectiva de nível superior sobre como implementar e integrar a solução Mitel Unified Communications (UC) com o Microsoft Teams. O documento destina-se a projetistas e engenheiros. É necessário conhecimento básico de tecnologia UC, IP e cloud para compreender o conteúdo apresentado neste documento.

Os clientes Mitel já implementaram uma solução Microsoft Teams mas querem preservar o acesso total às poderosas soluções empresariais de qualidade para voz e telefonia da Mitel. A solução MS Teams da Mitel permite que os utilizadores usem o Mitel Phone com o MS Teams integrando a solução Mitel UC.

A solução MS Teams da Mitel é constituída pelos seguintes componentes:

- Mitel Assistant
- Aplicações Mitel
  - MiCollab PC Client (modo Normal ou Telefonia apenas)
  - MiCollab Mac Client
  - MiCollab Mobile Client
  - Mitel One web
  - Mitel Dialer
- CloudLink Gateway
- Plataforma Cloud
- Microsoft Azure AD Single Sign-On (Autenticação SSO/CloudLink)
- Microsoft Azure AD Sync (CloudLink Sync)
- Mitel PBXs
  - [MiVoice Office 400](#) - Suporta apenas Mitel One e MiCollab.
  - [MiVoice 5000](#) - Suporta apenas Mitel Dialer e MiCollab.
  - [MiVoice MX-ONE](#) - Suporta apenas MiCollab.
  - [MiVoice Business](#) - Suporta apenas MiCollab.

As secções seguintes neste documento descrevem os componentes, requisitos de sistema e as configurações necessárias para integrar uma solução Mitel UC com o MS Teams.

As possibilidades de solução que Mitel oferece com as Equipas MS são:

- **Mitel Assistant** - Com o Mitel Assistant integrado com o Microsoft Teams, pode criar marcações rápidas e fazer chamadas para os seus contactos no Microsoft Teams e no Microsoft Outlook utilizando qualquer aplicação de telefonia Mitel suportada.
- **Histórico de Chamadas** - Como utilizador Mitel Assistant, pode visualizar o seu histórico de chamadas do Mitel Phone a partir da aplicação Mitel Assistant depois de iniciar sessão na sua conta CloudLink.
- **Sincronizar presença através do Cloudlink para o MS Teams** - As CloudLink Accounts podem ser integradas com o MS Teams para sincronizar a presença de um Mitel PBX para o MS Teams, o que permite que os utilizadores visualizem o estado de utilizadores no MS Teams. Para mais informações sobre a funcionalidade de Integração de Presença CloudLink-para-Teams, consultar [Sincronizar Presença através do CloudLink para o Microsoft Teams](#).

## Note:

A sincronização de presença é unidirecional do Mitel PBX para o MS Teams. As alterações de presença no MS Teams não são sincronizadas para o MiCollab, Mitel One ou Mitel PBX.

- **MiCollab Client**- Os MiCollab Client suportados incluem o cliente PC (modo telefonia apenas ou modo normal), o MiCollab Client em Mac, e MiCollab Mobile Client (Android e iOS). O MiCollab Client modo telefonia apenas melhora a experiência do utilizador final quando as chamadas são realizadas com uma aplicação Mitel utilizando o MiCollab Client como o ponto terminal de telefonia.
- **Mitel Dialer**- O Mitel Dialer é uma aplicação Windows que controla um terminal de telefone ligado a um servidor de chamadas Mitel. Este aplicativo é utilizado para estabelecer e monitorizar as comunicações telefónicas. O Dialer é compatível com os seguintes tipos de dispositivo: Mitel 6700, Mitel 6800, Mitel 6900, e também telefones digitais legados e Telefones IP, aparelhos DECT, Telefones analógicos. O Mitel Dialer é suportado apenas no MiVO 5000.

## Note:

Só pode monitorizar Telefones analógicos, mas não os pode controlar.

- **Mitel One**- A aplicação web Mitel One fornece funcionalidades de comunicação avançadas e integra-se com os gestores de chamadas Mitel (cloud e nas instalações) para melhorar a eficiência de trabalho e a comunicação no local de trabalho. O Mitel One é suportado apenas no MiVO 400.

# Requisitos do sistema

# 5

Embora Mitel Assistant funcione dentro de qualquer cliente de equipas MS, os requisitos do sistema para o aplicativo que trata da telefonia (por exemplo, o cliente MiCollab) devem ser considerados.

## Sistema Operativo Compatível (Cliente MiCollab)

Sistema operativo	Versão
Windows	10 ou posterior
macOS	10,14 ou posterior

## Navegador Compatível (Mitel Assistant)

Browser	Versão
Google Chrome	102.0.5005.115 (64 bit) ou superior
Microsoft Edge	102.0.1245.41 (64 bit) ou superior
Mozilla Firefox	101,0 ou posterior

## Aplicação de Telefonia Mitel Suportada

Aplicação	Versão
MiCollab Desktop Client	9,6 ou posterior
Modo de Telefonia apenas do MiCollab PC Client	9,6 ou posterior
MiCollab Mobile Client	iOS 9.7.10 ou superior  <b>Note:</b> O cliente iOS MiCollab só é suportado com o Mitel Assistant 1.1.1-14 ou versões superiores.  Android 8 ou superior.

Aplicação	Versão
Web Mitel One	1.13.1 ou posterior
Mitel Dialer	2,2 ou posterior

# Configuração da Solução MS Teams da Mitel e Integração do CloudLink Gateway

## 6

Esta secção descreve a configuração da solução do MS Teams e como um Administrador da Conta pode configurar uma Integração do CloudLink Gateway. Nesta secção são abordados os seguintes aspetos:

- Configuração e Funcionalidades da Solução MS Teams da Mitel
- Configurar as Integrações do CloudLink Gateway
- Integrações do CloudLink com o Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

### Configuração e Funcionalidades da Solução MS Teams da Mitel

A configuração da solução MS Teams da Mitel inclui a integração dos utilizadores na CloudLink Platform e a integração das funcionalidades que são suportadas.

As funcionalidades da solução MS Teams e os requisitos para as suportar são os seguintes

- Solução MS Teams apenas com a aplicação Mitel Assistant (sem telefonia)
  - Integração do MS Teams com o CloudLink. Para obter mais informações, consulte a secção [Integrações do CloudLink com o Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) neste documento.
  - Início de Sessão Único da Microsoft Azure AD (SSO/Autenticação CloudLink) -- A Autenticação CloudLink requer a Integração do CloudLink Gateway com o PBX. Para obter mais informações, consulte a secção [Configurar integrações do CloudLink Gateway](#) neste documento.
  - Integração de Presença do CloudLink-to-Teams - Esta funcionalidade requer a integração do CloudLink Gateway com o PBX. Para obter mais informações, consulte a secção [Configurar integrações do CloudLink Gateway](#) neste documento.
  - Histórico de Chamadas - Esta funcionalidade requer a integração do CloudLink Gateway com o PBX. Para obter mais informações, consulte a secção [Configurar integrações do CloudLink Gateway](#) neste documento.

- Solução MS Teams com o Mitel Assistant juntamente com MiCollab Client (Modo normal ou modo Telefonia apenas) ou Mitel One
  - Integração do MS Teams com o CloudLink. Para obter mais informações, consulte a secção [Integrações do CloudLink com o Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) on page 12 neste documento.
  - Início de Sessão Único da Microsoft Azure AD (SSO/Autenticação CloudLink) -- A Autenticação CloudLink requer a Integração do CloudLink com o MiCollab. Para obter mais informações, consulte o documento [MiCollab Solution Document CloudLink Authentication and Synchronization](#) .
  - Integração de Presença do CloudLink-to-Teams - Esta funcionalidade requer a integração do CloudLink Gateway com o PBX. Para obter mais informações, consulte a secção [Configurar integrações do CloudLink Gateway](#) neste documento.
  - Histórico de Chamadas - Esta funcionalidade requer a integração do CloudLink Gateway com o PBX. Para obter mais informações, consulte a secção [Configurar integrações do CloudLink Gateway](#) neste documento.
  - Microsoft Azure AD Sync (CloudLink Sync) - O CloudLink Sync requer a Integração do CloudLink com o MiCollab. Para obter mais informações, consulte o documento [MiCollab Solution Document CloudLink Authentication and Synchronization](#) .
  - MiCollab Client - Esta funcionalidade requer a configuração do MiCollab Client. O Mac suporta apenas o Cliente MiCollab e o PC suporta tanto o MiCollab Client e o MiCollab PC Client no modo Telefonia apenas. Para obter mais informações, consulte o [Guia do Administrador do MiCollab Client](#) e a [Ajuda Online do Usuário Final do MiCollab for PC Client](#)
  - Mitel One - Esta funcionalidade requer a configuração do cliente Mitel One. Para obter mais informações, consulte [Guia do utilizador da aplicação web Mitel One](#).

**i Note:**

As Integrações CloudLink incluem a integração dos utilizadores finais na CloudLink Platform e a ativação de funcionalidades ou integrações na Consola CloudLink Account. As integrações com uma aplicação de terceiros, como o MS Teams, envolvem pessoal da Mitel ou Técnicos parceiros com credenciais para ativar as funcionalidades em aplicações de terceiros que interagem com os profissionais de TI do cliente.

Um administrador do MS Teams deve carregar a aplicação Mitel Assistant na loja da aplicação Teams da organização através do portal de administração do MS Teams. Após carregar a aplicação para a loja, o administrador deve adicionar a aplicação ao localitário Azure AD, o que permite aos utilizadores finais adicionar a aplicação Mitel Assistant ao seu cliente MS Teams.

Através da secção **Gerir aplicações** do portal de administração do MS Teams, um administrador do MS Teams pode fazer o seguinte:

- [Controlar a disponibilidade das aplicações para os utilizadores na organização](#)
- [Criar políticas de configuração da aplicação; por exemplo, instalar a aplicação a todos os utilizadores por padrão.](#)
- [Configurar políticas de permissão de aplicação](#)

Um administrador do MS Team pode adicionar a aplicação Mitel Assistant ao cliente MS Teams a partir da secção **Aplicações** da aplicação. Para mais informações, consulte [Adicionar uma aplicação ao MS Teams](#).

Como Administrador de Conta, deve assegurar-se do seguinte:

1. Os utilizadores na sua conta devem configurar uma aplicação de telefonia Mitel suportada como a aplicação de chamada padrão no seu dispositivo, a fim de efetuar chamadas a partir do Mitel Assistant.



### Note:

A Mitel recomenda a utilização do MiCollab Client ou Mitel One juntamente com o Mitel Assistant para fazer chamadas para números de telefone. O MiCollab PC Client (a partir da versão 9.6) suporta um perfil de utilizador Telefonia apenas que pode ser seleccionado no perfil de utilizador a partir do portal MiCollab Client Service Administrator e proporciona uma experiência mais estável.



### Note:

Com o MiVoice Business, o MiCollab versão 9.7 é necessário para efetuar chamadas a partir do separador **Histórico de Chamadas** do Mitel Assistant.

- **Inicialização transversal MiCollab**— O Mitel Assistant faz a inicialização transversal do MiCollab Client usando o protocolo Tel-URI. Quando o MiCollab Client (PC, Mac ou Android) é instalado, ele próprio se registará como o manipulador padrão para Tel-URI se nenhuma

outra aplicação for selecionada. Se qualquer outra aplicação já estiver selecionada, execute os seguintes passos para configurar o Tel-URI manualmente para o MiCollab PC Client:

- a. A partir das **Definições do Sistema**, escolha **Aplicações Predefinidas**.
- b. Em **Aplicações Predefinidas**, selecione a opção **Escolher aplicações predefinidas por protocolo**.
- c. A partir da lista de aplicações padrão, clique na opção **Escolher padrão** para selecionar a aplicação desejada.
- d. Selecione **MiCollab**. O protocolo Tel-URI é configurado.

Para obter informações sobre as definições Tel-URI no Mac, consulte os manuais da Apple. Para obter informações sobre as definições Tel-URI no Android, consulte a respetiva documentação do fabricante.

### **Note:**

O Mitel Assistant faz o lançamento cruzado do MiCollab Client usando o URI personalizado no iOS. O URI personalizado é suportado com o MiCollab 9.7.10 ou versões posteriores. O iOS não suporta o lançamento cruzado do MiCollab Client usando o Tel-URI. Ao marcar um número a partir de um dispositivo iOS sem o MiCollab instalado, o marcador nativo do MS Teams não será iniciado.

Para informações sobre a configuração do servidor para cliente de Telefonia apenas, consulte [Consola do Administrador do MiCollab Client \(UCA\)](#) > MiCollab Client Service > Interface do Administrador > Perfis de Usuários > Ativar o Modo Telefonia Apenas do MiCollab Client. A configuração do servidor só pode ser realizada por um MiCollab Administrator.

- **Inicialização transversal Mitel One** — O Mitel Assistant faz a inicialização transversal do Cliente web da Mitel One usando o protocolo Tel-URI. #Para configurar o Tel-URI para Cliente web da Mitel One, consulte [Clicar para marcar ao utilizar a Mitel One Web Application](#).
2. A aplicação Mitel Assistant Enterprise deve ser adicionada ao seu locatário Azure AD a partir da galeria. #isto permite aos seus utilizadores finais adicionar a aplicação ao seu cliente MS Teams. # Para mais informações sobre pré-requisitos, permissões, e os requisitos do sistema para a implementação do Mitel Assistant, consulte o [Guia do Utilizador do Mitel Assistant](#).

## Configurar as Integrações do CloudLink Gateway

Para criar uma conta de cliente no CloudLink, gerir, e configurar a integração do CloudLink Gateway com o PBX, o administrador da conta deve fazer o seguinte :

### 1. Criar uma conta de cliente na Consola de conta.

Para mais informações sobre a criação e gestão da conta, consulte [Criar contas de cliente e Adicionar utilizadores](#).

### 2. Implementar e integrar o CloudLink Gateway para associar o Gateway à conta do cliente, configurar e ligar um PBX, e implementar uma aplicação CloudLink para todos os utilizadores.

Para obter mais informações, consulte [Integrar o CloudLink Gateway com as CloudLink Accounts](#).

Para informações sobre a integração do CloudLink com PBXs, consulte:

- [Integração do CloudLink com o MiVoice Office 400](#)
- [Guia de Implementação do CloudLink com o MiVoice 5000](#)
- [MiVoice Business - Guia de Implementação de Integração do CloudLink com o MiVoice Business](#)
- [CloudLink - Guia de Implementação com MiVoice MX-ONE](#)

Para a documentação do PBX, consulte:

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

Para obter informações sobre a Integração do CloudLink com o MiCollab, consulte o documento [Solução MiCollab CloudLink](#).

#### **Note:**

O Administrador deve atribuir uma função CloudLink aos utilizadores configurados no MiVoice 5000 PBX e no MX-ONE (na administração web ou na aplicação PBX Manager). A função CTI deve ser utilizada para o MiVoice 5000 e a função do Utilizador deve ser utilizada para o MX-ONE. O número máximo de utilizadores que pode ser atribuído com funções é 1000. Após a atribuição de uma função CloudLink a um utilizador, o PBX configurado para o utilizador será monitorizado pelo CloudLink Gateway. Por conseguinte, a sincronização da Presença do MS Teams e o Histórico de Chamadas do Mitel Assistant estarão disponíveis para os utilizadores que tenham uma função CloudLink atribuída. Para mais informações sobre a funcionalidade Histórico de Chamadas, consulte o [Guia do Utilizador do Mitel Assistant](#).

O número máximo de utilizadores que podem ser integrados e a Conclusão de Chamadas em Horas Ocupadas (BHCC) para cada PBX é dado na tabela abaixo:

PBX	Máximo de Utilizadores Suportados	BHCC
MiVoice Office 400	800	4200
MiVoice 5000	5000	16000
MiVoice MX-ONE	5000	15000
MiVoice Business	2500	12000

## Integrações do CloudLink com o Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

### Note:

A Integração do MS Teams com o CloudLink só precisa de ser ativada se a funcionalidade de Integração de Presença CloudLink-to-Teams for um requisito para essa conta.

A integração do MS Teams com uma conta CloudLink para fornecer a funcionalidade de Integração de Presença CloudLink-to-Teams envolve uma função de Microsoft Administrator Azure AD e uma função do CloudLink Administrator. Estas funções podem ser desempenhadas por uma combinação de pessoal da Mitel, Parceiros ou profissionais de TI. Para mais informações sobre a integração do MS Teams com o CloudLink, consulte [Integração de aplicações de terceiros com contas do CloudLink Accounts](#).

### Aplicação do Mitel Assistant

Um Administrador do Microsoft Teams pode adicionar a aplicação Mitel Assistant e torná-la disponível para os utilizadores do MS Teams.

Os utilizadores podem entrar no CloudLink dentro da aplicação Mitel Assistant para ver o histórico de chamadas e reportar problemas. Os utilizadores que já utilizam autenticação baseada no CloudLink noutras aplicações podem utilizar as mesmas credenciais dessas aplicações para iniciar a sessão no CloudLink dentro do Mitel Assistant. Outras soluções que apoiam a autenticação baseada no CloudLink incluem MiCollab, MiTeam Meetings e Mitel One. A autenticação baseada no CloudLink é opcional na solução MiCollab.

Para mais informações sobre a aplicação Mitel Assistant, consulte o [Guia do Utilizador do Mitel Assistant](#).

Se a autenticação baseada no CloudLink ainda não estiver em utilização numa solução existente, então, como um Administrador de Contas, pode fazer uma das seguintes opções:

- Configurar as integrações do SSO do Azure AD e sincronização do Azure AD na conta CloudLink.

Se a conta CloudLink estiver configurada com as integrações de Single Sign-On do Azure AD e sincronização do Azure AD, os utilizadores atribuídos à aplicação SCIM no Azure AD podem usar as suas credenciais empresariais para iniciar a sessão no CloudLink dentro do Mitel Assistant. Essas integrações são recomendadas ao integrar o CloudLink com MS Teams.

- Enviar um e-mail de boas-vindas aos utilizadores.

Os utilizadores que recebem este e-mail podem utilizar o link/botão neste e-mail para ativar a sua conta do CloudLink e definir uma palavra-passe se o SSO não estiver ativado para eles. Podem então utilizar essa palavra-passe para iniciar a sessão no Mitel Assistant.

**i Note:**

A Mitel recomenda a ativação do SSO Azure AD e da sincronização do Azure AD (SCIM) para as suas contas de cliente. A ativação do Azure AD SSO é recomendada para que os utilizadores possam usar as mesmas credenciais de login que usam para o MS Teams para iniciar sessão no Mitel Assistant. A ativação da sincronização do Azure AD é recomendada para o alinhamento dos nomes dos utilizadores entre o Mitel Assistant e o MS Teams. Para obter mais informações,

consulte [Integrar Aplicações de Terceiros com CloudLink Accounts](#).

# Sincronização de Presença através de CloudLink para o Microsoft Teams

## 7

Mitel fornece a funcionalidade CloudLink-to-Teams de Integração de Presença, que permite aos usuários saberem o estado de disponibilidade dos usuários na conta CloudLink como parte da sua presença nas equipas MS.

Como Administrador de uma conta CloudLink, pode ativar a Integração de Presença CloudLink-para-MS Teams para a sua conta fazendo o seguinte:

1. Configuração de uma Integração de CloudLink Gateway com o PBX (consultar a secção [Configuração de Integrações de CloudLink Gateway](#) neste documento.)
2. Integração do MS Teams com CloudLink (consultar a secção [Integrações CloudLink com Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) neste documento)

A presença do CloudLink é uma combinação da presença do estado da linha PBX e da presença do utilizador PBX. Após a sincronização da presença estar activa para os utilizadores, o estado de presença apresentado nas Equipas MS será uma combinação da presença dos usuários dos clientes das Equipas MS e da presença do CloudLink.

### Note:

A presença do utilizador PBX é aplicável apenas ao MiVoice 400. MiCollab mostra a presença do estado da linha PBX mas não mostra a presença do utilizador PBX.

Para obter mais informações sobre a Configuração de Telefonia, consultar a secção [Configuração da Solução Mitel MS Teams e Funcionalidades](#) neste documento.

### Importante

- O administrador Azure da sua organização deve registar e configurar uma aplicação no portal de registo de aplicações Azure antes da sincronização de presença poder ser ativada para uma conta. Depois de configurar a aplicação no portal Azure, o Administrador de Conta deve integrar o CloudLink com o MS Teams na Consola de Conta. Para obter informações sobre a integração MS Teams com o CloudLink, consultar [Integração de Aplicações de Terceiros com CloudLink Accounts](#).
- Ao ativar a Integração de Presença CloudLink-para-Teams para uma conta, o Administrador de Conta deve garantir que o ID de email CloudLink dos utilizadores na

conta correspondem ao seu Nome de Utilizador Principal ou ID de Email no Azure AD para que a funcionalidade funcione.

Equipas MS e CloudLink combinam sessões de presença de forma diferente. Nas equipas MS, um usuário pode ter várias sessões de presença porque o usuário pode estar em várias equipas de clientes (desktop, móvel, e web). Cada cliente Teams tem uma sessão de presença independente e a presença do utilizador é um estado combinado de todas as sessões.

No CloudLink, um usuário pode ter múltiplos estados de presença porque o usuário pode ter múltiplos dispositivos/linhas ligados ao PBX. Pode ser a presença do usuário definida na aplicação PBX ou Mitel One. Da mesma forma, para as equipas MS, o CloudLink combina a presença de todos os dispositivos/ estados de linha PBX e do usuário.

Segue-se a precedência de como os estados da sessão são combinados em Equipas MS:

- *Configurado pelo utilizador > configurado pela aplicação*  
O estado *configurado pelo utilizador* sobrepõe-se a outro.
- Entre os *configurados pela aplicação*: **Não incomodar** (presentemente não sincronizado do Mitel CloudLink para o MS Teams) > **Ocupado** > **Disponível** > **Ausente**

Segue-se a precedência de como os estados da sessão são combinados em CloudLink:

- **Ausente** > **Não incomodar** > **Ocupado** > **Disponível** > **Offline** > **Desconhecido**

O estado de presença do CloudLink é sincronizado com as equipas MS como um estado de presença configurado pela aplicação através da criação de uma sessão de presença da aplicação. As Equipas MS tratam esta presença da mesma forma que tratam a presença das aplicações dos clientes das Equipas MS.

Para obter mais informações sobre os estados de presença no MS Teams, consultar a documentação Microsoft [Presença de Utilizador no Teams](#).

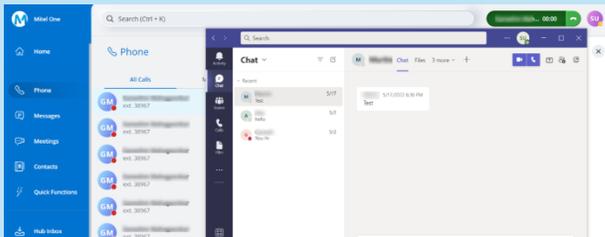
Para mais informações sobre o mapeamento da presença do MiVO400 PBX para o CloudLink, ver a tabela seguinte:

Presença do CloudLink	MIVO400 Estado de Presença do Usuário
Disponível	Disponível
Ausente	Ausente
Ocupado	Ocupado ou Reunião

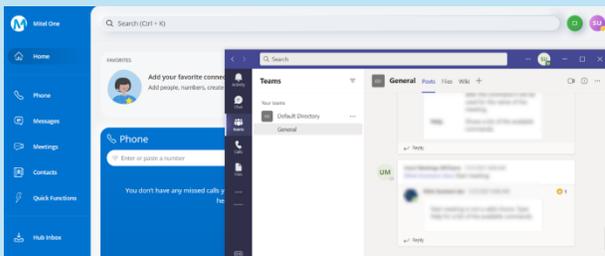
Presença do CloudLink	MIVO400 Estado de Presença do Usuário
Não incomodar	Não disponível

### **i** Note:

- Os utilizadores irão surgir como **Ocupados** no MS Teams quando estiverem **Ocupados** nos seus telefones, salvo se estiverem configurados como **Ausentes**. Quando inicia uma chamada quando está em estado **Ausente** na aplicação Mitel One, o seu estado não será alterado para **Ocupado**; já que **Ausente** possui uma precedência superior a **Ocupado** na aplicação Mitel One. A captura de ecrã seguinte ilustra o cenário supramencionado com o Mitel One a ser executado no MiVoice Office 400.



- No Teams, quando o estado de presença do utilizador está **Disponível**, e o estado do utilizador é **Ausente** na aplicação Mitel One, o estado **Ausente** não será apresentado no Teams, porque **Ausente** tem menor precedência do que **Disponível** no Teams. Quando encerrar sessão em todos os clientes Teams, então o seu estado será apresentado como **Ausente** para outros utilizadores no Teams, porque **Ausente** tem maior precedência do que **Offline** no Teams. A captura de ecrã seguinte ilustra o cenário supramencionado com o Mitel One a ser executado no MiVoice Office 400.



## Definir presença em MiCollab/Mitel One ou MiVoice Office 400 PBX

Se definir explicitamente o seu estatuto de presença no cliente MiCollab, este não está sincronizado com as equipas MS.

Se definir explicitamente a sua presença no cliente Mitel One ou no MiVoice Office 400 PBX (por exemplo, a partir do telefone de secretária), o estado de presença é sincronizado com o das equipas MS. No entanto, existem limitações que podem causar comportamentos inesperados, como se pode ver na tabela seguinte.

Os estados de presença mencionados na tabela seguinte baseiam-se no pressuposto de que não definiu explicitamente o seu estado de presença nas Equipas MS. Se definir o seu estatuto de presença explicitamente nas Equipas MS, esse estado de presença tem sempre precedência e é exibido a outros usuários nas Equipas MS. O quadro seguinte mostra apenas alguns exemplos de presença. No entanto, não são abrangidas todas as combinações possíveis de dispositivo e presença de aplicação.

Presença telefónica PBX	Presença de usuário PBX	Presença Mitel One	Equipas MS Estado do Cliente	Estado de Presença das Equipas MS (O que os outros vêem)
Disponível	Disponível	Disponível	Offline	Offline
Disponível	Disponível	Disponível	Conectado, Inactivo	Ausente
Disponível	Disponível	Disponível	Conectado, Activo	Disponível
Disponível	Disponível	Disponível	Ocupado (em chamadas de equipas/reunião)	Ocupado
Disponível	Disponível	Disponível	Foco/em Apresentação	Não incomodar
Ocupado	Disponível	Ocupado	Offline	Ocupado
Ocupado	Disponível	Ocupado	Conectado, Inactivo	Ocupado
Ocupado	Disponível	Ocupado	Conectado, Activo	Ocupado
Ocupado	Disponível	Ocupado	Ocupado (em chamadas de equipas/reunião)	Ocupado
Ocupado	Disponível	Ocupado	Foco/em Apresentação	Não incomodar
Disponível	Ocupado	Ocupado	Offline	Ocupado
Disponível	Ocupado	Ocupado	Conectado, Inactivo	Ocupado
Disponível	Ocupado	Ocupado	Conectado, Activo	Ocupado
Disponível	Ocupado	Ocupado	Ocupado (em chamadas de equipas/reunião)	Ocupado
Disponível	Ocupado	Ocupado	Foco/em Apresentação	Não incomodar

As definições seguintes aplicam-se ao quadro acima:

**Estado de Presença de Telefone PBX** - Quando realiza uma chamada ou responde a uma chamada utilizando o seu telefone de secretária, o seu estado de presença será **Ocupado**, de outra forma será **Disponível**.

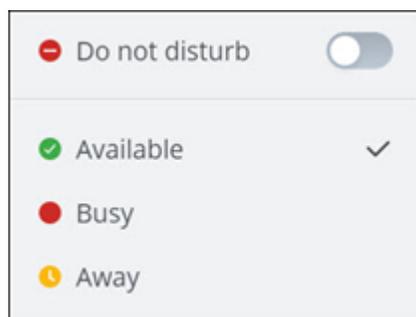
**Estado de Presença do Utilizador PBX** - O seu estado de presença pode ser gerido através do menu de sistema no telefone Mitel 69xx ou atribuindo-lhe uma tecla. Pode procurar a presença de outros utilizadores numa pesquisa de directório ou numa lista de chamadas, no telefone de mesa.

Também pode administrar o seu estado de presença utilizando o portal de auto-atendimento.

Os seguintes estados de presença podem ser definidos, os quais podem ser renomeados pelo seu administrador:

- Disponível (padrão)
- Ausente
- Reunião
- Ocupado
- Não disponível

**Estado de Presença Mitel One** - Também pode gerir a sua presença a partir da aplicação Mitel One utilizando o seguinte menu:



Estes estados de presença no Mitel One são sincronizados com a sua presença no MiVO400 PBX da seguinte forma:

Estado de Presença Mitel One	Código de acesso do MiVoice Office 400
Disponível	Disponível
Ausente	Ausente
Ocupado	Ocupado ou Reunião
Não incomodar	Não disponível

### Equipas MS Estado de Presença do Cliente

A sua presença nas Equipas MS depende das suas aplicações clientes das Equipas MS (desktop, móveis e web) e dos aplicativos ligados, tais como MS Outlook ou MS PowerPoint.

Cada cliente das equipas tem uma sessão de presença independente e a sua presença na Equipa MS é um estado combinado de todas as sessões. Da mesma forma, os aplicativos conectados como o Outlook têm a sua própria sessão de presença combinada.

Se os seus clientes Teams não estiverem a funcionar e não estiverem ativos, o seu estado é **Offline**.

Se os seus clientes Teams estiverem a funcionar, mas não ativos (por exemplo, com o ecrã bloqueado), o seu estado é **Ausente**.

Se os seus clientes Teams estiverem a funcionar e ativos, o seu estado é **Disponível**.

Se o seu cliente Teams ou aplicação conectada irão enviar o seu estado como **Ocupado** se estiver numa chamada de áudio Teams, ou se estiver numa reunião.

O seu cliente Teams ou aplicação ligada enviará o seu estado como **Não incomodar** se estiver numa apresentação ou a concentrar-se.

Existem outros estados de presença também, mas estes são os mais comuns.

A precedência a seguir é de como os estados da sessão são combinados Equipas MS:

- *Configurado pelo utilizador > configurado pela aplicação* (o estado configurado pelo utilizador sobrepõe-se a outros)
- Entre configurados pela aplicação: **Não incomodar > Ocupado > Disponível > Ausente**

## 1. Como pode um parceiro identificar a causa de um problema?

**Resposta:** O parceiro tem acesso aos registos enviados pelos utilizadores finais ao enviar submeter um problema utilizando a opção **Problemas e Feedback** da aplicação Mitel Assistant. O parceiro também tem acesso aos registos do CloudLink Gateway e aos registos do PBX. Tais registos podem incluir alguma informação relacionada com um problema relatado. Os registos enviados por utilizadores finais quando submetem um problema podem ser acedidos pelos parceiros utilizando a consola de CloudLink Accounts na secção **Registos de Suporte**. Os registos do portal podem ser encontrados na secção **Portal**. É recomendado que os parceiros revejam estes registos e procurem o termo **Erro**.

## 2. O que é necessário antes de contactar o Mitel Support?

**Resposta:** Ter um relatório dos registos é útil antes de contactar o Mitel Support. Os registos da aplicação Mitel Assistant já estão disponíveis na consola de conta. É recomendado que os administradores façam o download destes registos e os tenham disponíveis antes de contactarem o Suporte Mitel. Para a funcionalidade de **Integração de Presença CloudLink-para-Teams**, os administradores devem contactar o Suporte Mitel.

## 3. A sua própria presença apresentada a utilizadores no cliente web ou PC do MS Teams (no seu próprio avatar), ou a presença de outro utilizador apresentada na aplicação móvel MS Teams pode não ser apresentada na Solução Mitel (por exemplo, o utilizador pode estar ocupado no telefone, e ser apresentado como **Ocupado** no MiCollab client ou no Mitel One bem como nos telefones de secretária PBX, mas ser apresentado como Disponível no cliente MS teams).

**Resposta:** Pode haver um atraso de vários minutos antes de a presença atualizada ser exibida no cliente MS Teams. Por vezes, a presença atualizada não é exibida até haver uma interação do utilizador; por exemplo, o cliente MS Teams pode mostrar a presença atualizada apenas ao clicar num utilizador. Esta é uma limitação do MS Teams e a Mitel já apresentou o problema ao canal de suporte da Microsoft. Além disso, o cliente MiCollab não mostra a presença do utilizador PBX, apenas a presença da linha PBX.

## 4. O estado de precedência varia para as aplicações MS Teams e CloudLink?

**Resposta:** Sim. O MS Teams e o CloudLink combinam a presença de várias fontes; por exemplo, ao iniciar sessão num cliente MS Teams, o MS Teams apresenta a sua presença como **Disponível**, e quando faz uma chamada utilizando o PBX, o CloudLink apresenta a sua presença como **Ocupado**. Pode definir explicitamente a sua presença em qualquer uma das aplicações.

Um utilizador pode ter várias sessões de presença porque pode estar em vários clientes Teams (desktop, móvel e web) ou estar a utilizar diversos serviços no CloudLink, o que gera múltiplos

estados de presença. Cada cliente Teams tem uma sessão de presença independente e a presença do utilizador é um estado combinado de todas as sessões.

Da mesma forma, uma aplicação pode ter a sua própria sessão de presença para um utilizador, com base na aplicação que atualiza o estado do utilizador. A presença do CloudLink é também combinada de forma semelhante e a presença combinada do CloudLink é sincronizada com o MS Teams como a presença da aplicação CloudLink.

A seguir está a precedência de como os estados da sessão são combinados:

**Table 1: Precedência de como os estados são combinados**

Equipas MS	Aplicações CloudLink
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Configurado pelo utilizador &gt; configurado pela aplicação</i> (o estado configurado pelo utilizador sobrepõe-se a outros)</li><li>• Entre configurados pela aplicação: <b>Não incomodar &gt; Ocupado &gt; Disponível &gt; Ausente</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ausente &gt; Não incomodar &gt; Ocupado &gt; Disponível &gt; Offline &gt; Desconhecido</b></li></ul>

5. No Teams, quando o estado de presença do utilizador for **Disponível**, e o estado do utilizador for **Ausente** na aplicação Mitel One, ou **Ausente** no MiVO400 PBX, o estado **Ausente** pode não ser apresentado no Teams. Porquê?

**Resposta:** O estado **Disponível** no Teams tem uma precedência superior ao estado **Ausente** (definido por uma aplicação).

6. O recurso de Integração de Presença suporta vários locatários Azure AD para uma conta CloudLink?

**Resposta:** Múltiplos locatários Azure AD não são suportados para a mesma conta CloudLink.

7. Porque é que a janela pop-up "tente novamente" aparece quando um utilizador tenta entrar no Mitel Assistant?

**Resposta:** Uma solução para este problema é, clicar no ícone **Destacar aplicação**  e depois introduzir as credenciais quando solicitado.

8. Quais poderiam ser as razões para os utilizadores não conseguirem iniciar sessão no CloudLink e para o SSO não funcionar?

**Resposta:** Há duas formas de integrar os utilizadores na solução. Se estiver a utilizar a integração Azure AD Sync (SCIM), pode ser que a integração não esteja ativa para a conta, o utilizador pode não ter sido provisionado na aplicação SCIM no Azure AD, ou se estiver a enviar e-mails de boas-vindas aos utilizadores, estes podem não ter definido uma palavra-passe CloudLink, como

requerido pelo e-mail. Se estiver a utilizar SSO, pode haver um problema com a configuração. Verifique novamente todos os aspetos das integrações do Azure AD na consola de Contas CloudLink.

**9.** E se o SSO funcionar para alguns utilizadores, e não para outros?

**Resposta:** O endereço de e-mail CloudLink dos utilizadores na conta CloudLink deve corresponder ao seu Nome Principal de Utilizador ou ao e-mail principal no Azure AD.

**10.** E se a presença estiver sincronizada para alguns utilizadores mas não para outros?

**Resposta:** Verifique se o endereço de e-mail CloudLink de todos os utilizadores da conta CloudLink corresponde ao Nome Principal do Utilizador ou ao e-mail principal no Azure AD. Para o MiV5000, assegure que uma função CloudLink seja atribuída ao assinante através da aplicação web admin do PBX ou Gestor. A função do CTI deve ser utilizada na maioria dos casos.

**11.** E se nenhuma aplicação telefónica (tal como o cliente MiCollab ou Mitel One) for iniciada ao clicar no botão de chamada para colocar uma chamada no Mitel Assistant?

**Resposta:** Verifique se o utilizador final configurou uma aplicação para lidar com o telefone: Protocolo URI (ver acima).

**12.** Porque é que não podem ser realizadas chamadas do MiCollab client ou do cliente Mitel One clicando nos ícones/botões de chamada de áudio na secção **Chamadas** do cliente MS Teams?

**Resposta:** MS Teams inclui um serviço telefónico nativo (que depende da licença MS Teams), contudo a funcionalidade de chamadas de áudio não faz parte da integração Mitel. Para fazer chamadas através de um cliente MiCollab ou Mitel One, utilize o complemento Mitel Assistant, ou clique no utilizador e depois clique num dos números de telefone indicados nas informações de contacto do utilizador.

**13.** Que números de telefone são apresentados no Mitel Assistant para um utilizador?

**Resposta:** Os números de telefone de um contacto apresentado nas listas de contactos de **Marcação rápida** incluem números dos Telefones de Empresa, Telefones de Casa e Número de Telemóvel.

**14.** Quanto tempo demora para que a presença combinada seja refletida no MS Teams após a funcionalidade de Integração da Presença CloudLink-to-Teams estar ativada para uma conta?

**Resposta:** Demora alguns minutos para que a presença combinada seja refletida no MS Teams depois da funcionalidade ser ativada.

15. A aplicação Mitel Assistant não é exibida na galeria Azure AD. A aplicação também não está listada na lista de aplicações Empresariais. Porquê?

**Resposta:** O Mitel Assistant é uma aplicação do MS Teams. Salvo se um Administrador MS Teams a tenha adicionado à galeria Azure AD utilizando o portal de administração MS Teams, esta não será apresentada na Galeria Azure AD.

A aplicação será listada em aplicações Empresariais somente após os utilizadores finais/administradores acrescentarem o Mitel Assistant ao seu cliente MS Teams.

16. Quando define manualmente o estado de presença no MS Teams para **Ausente** ou **Disponível** e depois realiza uma chamada de ou para os contactos associados ao MS Teams, o estado no MS Teams não é sincronizado com o estado do telefone. Porquê?

**Resposta:** O estado configurado pelo utilizador no MS Teams sobrepõe-se ao estado configurado pela aplicação. Assim, o estado de presença definido manualmente (**Ausente** ou **Disponível**) tem precedência sobre o estado de presença do telefone.

17. E se a funcionalidade de Integração de Presença CloudLink-para-Teams que estava a funcionar para uma conta deixar de funcionar?

**Resposta:** No Azure AD, verifique se o segredo do cliente é válido na secção **Certificado & Segredos**. (Página Inicial >> Registos de Aplicação >> {App Name} >> Certificado & Segredos)

18. Depois de registar e configurar uma aplicação no portal de registo da aplicação Azure, o Administrador tem de conceder autorização à aplicação?

**Resposta:** Sim. O Administrador Global do Azure AD deve conceder autorização à aplicação para autorizar a mesma dentro do portal de registo de aplicações Azure.

19. E se o utilizador não estiver disponível para visualizar o separador de Histórico de Chamadas depois de iniciar sessão no CloudLink?

**Resposta:** O Administrador da conta deve garantir que a integração PBX com o CloudLink está ativada para o utilizador e que o utilizador tem sessão iniciada no CloudLink.

**20.** Como posso fazer uma verificação rápida da funcionalidade de Integração de Presença CloudLink-para-Teams estar a funcionar para uma conta?

**Resposta:** Como Administrador da conta, deve garantir o seguinte:

- a.** Que a nova aplicação está registada no Azure AD e as permissões necessárias foram concedidas.
- b.** O Administrador Global do Azure AD concedeu autorização à aplicação.
- c.** O segredo do cliente foi gerado e validado.
- d.** A Integração MS Teams foi adicionada na Consola de Conta.
- e.** A funcionalidade de Integração de Presença CloudLink-para-Teams está ativada.

Para obter mais informações, consultar a secção **Integração MS Teams** no [Guia de Utilizador da Consola de CloudLink Accounts](#).

# Pesquisa por palavra-chave

# 9

As palavras-chave seguintes podem ser usadas para encontrar os documentos Mitel Assistant no [centro de documentos](#):

- Equipas MS
- Equipas Microsoft
- Equipas
- Integração de equipas
- Mitel Assistant
- Apenas Telefonia

