



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Guia de Soluções do MS Teams

July 2026

Notices

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

Trademarks

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

[®], [™] Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2026, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

1 Sobre este documento.....	1
2 Público-alvo.....	2
3 Introdução.....	3
4 Soluções Mitel MS Teams.....	4
5 Requisitos do Sistema.....	6
6 Configuração da Solução MS Teams da Mitel e Integração do CloudLink Gateway.....	9
7 Aplicação Mitel Assistant.....	14
7.1 Permissões Necessárias do Administrador.....	14
8 Sincronização de Presença através do CloudLink para o Microsoft Teams.....	16
9 Sincronizar Presença do Microsoft Teams para o MiCollab.....	22
10 Configurar o MX-ONE para a Integração com o Microsoft Teams via OpenScape SBC.....	26
11 Configurar o MiVoice Business para a Integração com o Microsoft Teams via OpenScape SBC.....	27

12 Perguntas mais frequentes.....28

13 Pesquisa por palavra-chave..... 32

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 de telefonia Mitel 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 servirá como um guia introdutório para leitores que procuram uma perspectiva de alto nível sobre como implementar e integrar a solução Mitel UC com o Microsoft Teams. O documento destina-se a planeadores e engenheiros. É necessário conhecimento básico de tecnologia UC, IP e em nuvem para compreender o conteúdo apresentado neste documento.

Este guia de solução explica como os clientes Mitel que já implementaram uma solução Microsoft Teams, mas que pretendem manter acesso total ao poderoso serviço de voz e telefonia de qualidade empresarial da Mitel, podem implementar esta implementação híbrida.

A solução Mitel MS Teams é composta pelos seguintes componentes:

- Mitel Assistant
- Aplicações Mitel
 - MiCollab PC Client (modo Normal ou apenas Telefonia)
 - MiCollab Mac Client
 - MiCollab Mobile Client (Android e iOS)
 - 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 capacidades de solução que a Mitel oferece com o MS Teams 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. Quando faz uma chamada externa, e se esse número corresponder a um contacto no seu diretório Microsoft Azure ou nos contactos pessoais do Outlook, o nome da pessoa é apresentado no histórico de chamadas. Deve guardar os números de telefone num dos formatos apresentados na tabela seguinte:

Formato	Exemplo
E.164	+33123456789
Formato original	33 1 23 45 67 89
Formato nacional	01 23 45 67 89
Formato internacional	+33 1 23 45 67 89
Formato fora do país a partir dos EUA	011 33 1 23 45 67 89
Formato fora do país a partir da CH	00 33 1 23 45 67 89
Marcação móvel (a partir dos EUA)	+33 1 23 45 67 89
Marcação nacional com código de operador preferencial e código de operador de reserva vazio	01 23 45 67 89

- **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 dos utilizadores no MS Teams. Isto é chamado de presença unidirecional. Para mais informações sobre a funcionalidade de Integração de Presença CloudLink-para-Teams, consultar [Sincronizar Presença através do CloudLink para o Microsoft Teams](#).
- **Sincronizar presença do MS Teams para o MiCollab** - A funcionalidade de sincronização de presença foi agora expandida para permitir a sincronização da presença do Microsoft Teams de um utilizador com o seu MiCollab client através do CloudLink, e isto é conhecido como sincronização bidirecional. A sincronização

de presença bidirecional pode ser ativada na Mitel Administration (anteriormente conhecida como CloudLink Accounts Console) utilizando a definição *Sincronizar presença do MS Teams para o CloudLink*. Consulte o [Guia do Utilizador da Mitel Administration](#) para mais detalhes.

i Nota:

- Para o histórico de chamadas, deve ter a integração do CloudLink Gateway. Para mais informações, consulte [Configurar a Integração do CloudLink Gateway](#).
- A sincronização de presença do MS Teams para o MiCollab é suportada para os PBXs MiVoice Business, MiVoice MX-ONE e MiVoice 5000.

- **MiCollab Client** - O MiCollab Client suportado inclui PC Client (modo apenas telefonia ou modo normal), MiCollab Client no Mac e MiCollab Mobile Client (Android e iOS). O modo apenas telefonia do MiCollab Client 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 Windows desktop application que controla um terminal telefónico ligado a um servidor de chamadas Mitel. Esta aplicação é utilizada para estabelecer e monitorizar comunicações telefónicas. O Dialer é compatível com os seguintes tipos de dispositivos: Mitel 6700, Mitel 6800, Mitel 6900, bem como telefones digitais e IP legados, terminais DECT, telefones analógicos. O Mitel Dialer é suportado apenas no MiVO 5000.

i Nota: Só pode monitorizar Telefones analógicos, mas não os pode controlar.

- **Mitel One**- A Mitel One web application fornece funcionalidades de comunicação avançadas e integra-se com os gestores de chamadas da Mitel (cloud e no local) para melhorar a eficiência do trabalho e melhorar a comunicação no local de trabalho. O Mitel One é suportado apenas no MiVO 400.
- **MX-ONE**- O MiVoice MX-ONE oferece um sistema de comunicação escalável e rico em funcionalidades para empresas de várias dimensões, utilizando um fluxo de software unificado. Adaptado para satisfazer os requisitos de empresas que variam de 5 a 500.000 utilizadores. O OpenScape Session Border Controller (SBC) é utilizado para integrar o MS Teams com o MX-ONE. O OpenScape SBC é um elemento de fronteira de rede baseado em software, que melhora a segurança VoIP e a eficiência de custos dentro do conjunto de soluções empresariais da Mitel e OpenScape.
- **MiVoice Business**- O MiVoice Business oferece um sistema de comunicação escalável e rico em funcionalidades para empresas de várias dimensões, utilizando um fluxo de software unificado. Adaptado para satisfazer os requisitos de empresas que variam de 5 a 130.000 utilizadores. O OpenScape SBC é utilizado para integrar o MS Teams com o MiVoice Business. O OpenScape SBC é um elemento de fronteira de rede baseado em software, que melhora a segurança VoIP e a eficiência de custos dentro do conjunto de soluções empresariais da Mitel e OpenScape.

Requisitos do Sistema

5

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

Sistema Operativo Compatível (MiCollab Client)

Para obter as informações de versão mais atuais relativas ao MiCollab Client, consulte o Guia de Engenharia do MiCollab e a Ajuda Online do MiCollab Client. Abaixo encontra-se um resumo dos sistemas operativos suportados:

Sistema Operativo	Versão
Windows	10 e 11
Mac	macOS versão 26.5, 15.6 (compatível com versões anteriores até 13.4)
Android	Android OS 16 (compatível com versões anteriores até 12)
iOS	iPhone OS versão 26.4, 18.7 (compatível com versões anteriores até 15.7)

Navegadores Compatíveis (Mitel Assistant)

Navegador	Versão
Google Chrome	140 (64 bit) ou superior
Microsoft Edge	140 (64 bit) ou superior
Mozilla Firefox	140 ou superior

Versão do MiCollab suportada para Presença bidirecional

Aplicação	Versão
MiCollab Server	9.8 SP1 ou posterior (MiVoice Business) 10.1 ou posterior (MiVoice MX-ONE e MiVoice 5000)
MiCollab Client (PC, Web, Mac, Mobile)	9.8 SP1 ou posterior (MiVoice Business) 10.1 ou posterior (MiVoice MX-ONE e MiVoice 5000)

Versões de PBX suportadas para sincronização bidirecional

PBX	Versão
MiVoice Business	10.1 SP1
MiVoice MX-ONE	7.8 ou posterior
MiVoice 5000	8.2 SP1 ou posterior

Aplicações de Telefonia Mitel Suportadas

Aplicação	Versão
MiCollab Mac Client	9.8 ou posterior
Modo de Telefonia apenas do MiCollab PC Client	9.8 ou posterior
MiCollab Mobile Client	iOS 9.8 ou posterior
	i Nota: O MiCollab iOS client só é suportado com o Mitel Assistant 1.1.1-14 ou versões posteriores.
	Android 8 ou superior.
Mitel One web	1.13.1 ou posterior
Mitel Dialer	2.2 ou posterior

Versões do MX-ONE suportadas para OpenScape SBC

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

Para obter informações sobre as versões de software mais recentes suportadas, consulte o documento *MiVoice MX-ONE - Integração com Microsoft Teams através do OpenScape Session Border Controller* no [OpenScape Session Border Controller](#).

Versões do MiVoice Business suportadas para OpenScape SBC

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

Para obter informações sobre as versões de software mais recentes suportadas, consulte o documento *MiVoice Business - Integração com Microsoft Teams através do OpenScape Session Border Controller* no [OpenScape Session Border Controller](#).

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

6

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

- Configuração e Funcionalidades da Solução MS Teams da Mitel
- Configurar a Integração do CloudLink Gateway
- Integração 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 Plataforma CloudLink 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.
 - Integração de presença do MS Teams (presença bidirecional) com o MiCollab. Para obter mais informações, consulte a secção Integração MS Teams no [Guia de Utilizador da Mitel Administration](#).
 - 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 o 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](#) na página 13 neste documento.
 - Integração de presença do MS Teams (presença bidirecional) com o MiCollab. Para obter mais informações, consulte a secção Integração MS Teams no [Guia de Utilizador da Mitel Administration](#).
 - 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 MiCollab Client 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 Utilizador Final do MiCollab for PC Client](#)
 - Mitel One (apenas com MiVoice Office 400) - Esta funcionalidade requer a configuração do cliente Mitel One. Para obter mais informações, consulte o [guia do utilizador da aplicação web Mitel One](#).

i Nota: As Integrações CloudLink incluem a integração dos utilizadores finais na plataforma CloudLink e a ativação de funcionalidades ou integrações na CloudLink Accounts Console. 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 locatário Azure AD, o que permite aos utilizadores finais adicionar a aplicação Mitel Assistant ao seu cliente MS Teams.

Um administrador do MS Teams pode fazer o seguinte utilizando a secção **Gerir aplicações** do portal de administração do MS Teams:

- [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 predefinição.](#)
- [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 obter 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 chamadas predefinida no seu dispositivo, a fim de efetuar chamadas a partir do Mitel Assistant.

i Nota: 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 selecionado no perfil de utilizador a partir do portal MiCollab Client Service Administrator e proporciona uma experiência mais estável.

i Nota: 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) está instalado, regista-se como a aplicação predefinida para gerir Tel-URI, caso não tenha sido selecionada outra aplicação. 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 predefinidas, clique na opção **Escolher predefinição** 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. Em dispositivos Android, deve limpar as aplicações predefinidas se não conseguir ver o MiCollab Client ao marcar e efetuar o lançamento cruzado. Para limpar as aplicações predefinidas dos seus dispositivos Android, efetue um dos seguintes procedimentos:

- **Definições > Aplicações** ou **Gestão de Aplicações > Telefone > Definir como predefinição > Limpar**.
- **Definições > Aplicações > Aplicações Predefinidas > Abrir ligações > Telefone > Limpar**.

Após limpar as aplicações predefinidas, ser-lhe-á pedido para escolher uma aplicação ao marcar e efetuar o lançamento cruzado.

i Nota: No Mac, pode alterar as definições da aplicação de chamadas predefinida no FaceTime. No iOS, não são necessárias alterações nas definições.

i Nota: 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 a [Consola do Administrador do MiCollab Client \(UCA\)](#) > MiCollab Client Service > Interface do Administrador > Perfis

de Utilizador > 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 Mitel One web Client usando o protocolo Tel-URI. Para configurar o Tel-URI para o Mitel One web Client, 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 CloudLink Accounts Console.

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](#).

i Nota: 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 aos quais podem ser atribuídas funções é: MiVoice Business com 2.500 utilizadores, MiVoice 5000 com 2.500 utilizadores e MX-ONE com 5.000 utilizadores. 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 dispositivos suportados e a Conclusão de Chamadas em Horas Ocupadas (BHCC) para cada PBX é apresentado na tabela abaixo:

PBX	Máximo de Dispositivos Suportados	BHCC
MiVoice Office 400	800	4200
MiVoice 5000	2500	16000
MiVoice MX-ONE	10000	24000
MiVoice Business	5000	12000

i Nota: Para o MiVoice Business, a resiliência do dispositivo é suportada.

Integrações do CloudLink com o Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

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

A integração do MS Teams com uma conta CloudLink para fornecer a funcionalidade de Integração de Presença envolve uma função de Administrador do Microsoft Azure AD e uma função de Administrador do CloudLink. 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 Mitel Assistant

7

- [Permissões Necessárias do Administrador](#)

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

Os utilizadores podem iniciar sessão 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, como o MiCollab, MiTeam Meetings e Mitel One, podem utilizar as mesmas credenciais dessas aplicações para iniciar sessão no CloudLink dentro do Mitel Assistant. 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 a ser utilizada numa solução existente, então, como Administrador de Conta, pode fazer uma das seguintes opções:

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

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

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

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

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

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

7.1 Permissões Necessárias do Administrador

Quando um Administrador do Microsoft Teams adiciona a aplicação Mitel Assistant ao Microsoft Teams, aparece uma mensagem a solicitar a permissão do Administrador para utilizar o Mitel Assistant com o Microsoft Teams.

Permissões para o Mitel Assistant

A tabela seguinte lista as permissões que a aplicação Mitel Assistant solicita e as informações a que pode aceder se conceder as permissões.

Permissão	Informações de acesso
User.Read	Lê o perfil do utilizador e informações básicas da empresa.
User.ReadWrite	Guarda os contactos do utilizador na lista de marcação rápida.
Contacts.Read	Lê os contactos pessoais do utilizador do Outlook.
User.ReadBasic.All	Lê um conjunto básico de propriedades de perfil de outros utilizadores na organização, incluindo o seu nome a apresentar, nomes e apelidos, endereço de e-mail, fotografia e contactos na lista de marcação rápida.
Directory.Read.All	Lê todos os números de telefone de outros utilizadores na organização.
Chat.Read	Lê os IDs de utilizador dos participantes de chat 1:1 e obtém as suas informações de perfil para serem apresentadas no cartão de contacto.
Presence.Read	Lê as informações de presença do utilizador.
Presence.Read.All	Lê as informações de presença de todos os utilizadores na organização.

i Nota: Mesmo após adicionar as permissões necessárias, os utilizadores devem verificar a opção **UsersPermissionToReadOtherUsersEnabled** nas **MsolCompanySettings** se ainda não conseguirem aceder **aos contactos do Entra ID** ou **a outros utilizadores** no **Mitel Assistant**. Esta opção deve ser definida como **True**. Para mais detalhes, consulte [Set-MsolCompanySettings \(MSOnline\)](#).

Sincronização de Presença através do CloudLink para o Microsoft Teams

8

A Mitel fornece a funcionalidade de Integração de Presença CloudLink-to-Teams, que permite aos utilizadores saberem o estado de disponibilidade dos utilizadores na conta CloudLink como parte da sua presença no MS Teams.

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

1. Configurar uma Integração de CloudLink Gateway com o PBX (consulte a secção [Configuração de Integrações de CloudLink Gateway](#) neste documento.)
2. Integrar o MS Teams com o CloudLink (consulte a secção [Integrações do CloudLink com o 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 ativa para os utilizadores, o estado de presença apresentado no MS Teams será uma combinação da presença dos utilizadores dos clientes MS Teams e da presença do CloudLink.

Nota:

A presença do utilizador PBX é aplicável apenas ao MiVoice 400. O 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 Telefonía, consulte 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 Accounts Console. Para informações sobre a integração do MS Teams com o CloudLink, consulte [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 os IDs de e-mail CloudLink dos utilizadores na conta correspondem ao seu Nome Principal de Utilizador ou ID de E-mail no Azure AD para que a funcionalidade funcione.

O MS Teams e o CloudLink combinam sessões de presença de forma diferente. No MS Teams, um utilizador pode ter várias sessões de presença porque o utilizador pode estar em vários clientes Teams (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 utilizador pode ter vários estados de presença porque o utilizador pode ter vários dispositivos/linhas ligados ao PBX. Pode ser a presença do utilizador definida no PBX ou na aplicação Mitel One. Da mesma forma, para o MS Teams, o CloudLink combina a presença de todos os dispositivos/estados de linha PBX e do utilizador.

Segue-se a precedência de como os estados da sessão são combinados no MS Teams:

- *Configurado pelo utilizador > configurado pela aplicação*

O estado *configurado pelo utilizador* sobrepõe-se aos outros.

- Entre os *configurados pela aplicação*: **Não incomodar > Ocupado > Disponível > Ausente.**

Segue-se a precedência de como os estados da sessão são combinados no CloudLink:

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

O estado de presença do CloudLink é sincronizado com o MS Teams como um estado de presença configurado pela aplicação, através da criação de uma sessão de presença da aplicação. O MS Teams trata esta presença da mesma forma que trata a presença das aplicações cliente do MS Teams.

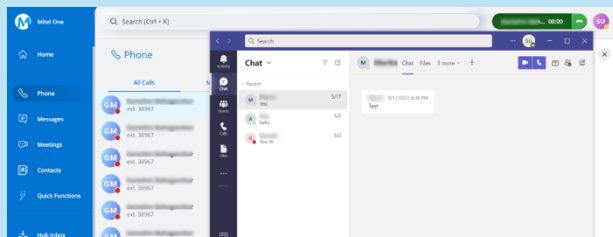
Para obter mais informações sobre os estados de presença no MS Teams, consulte a documentação da Microsoft [Presença de utilizador no Teams](#).

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

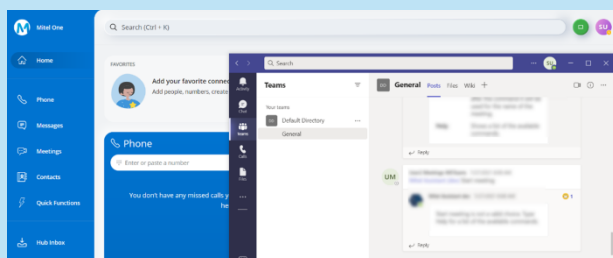
Presença do CloudLink	Estado de Presença do Utilizador MIVO400
Disponível	Disponível
Ausente	Ausente
Ocupado	Ocupado ou Reunião
Indisponível	Indisponível

i Nota:

- Os utilizadores aparecerão como **Ocupados** no MS Teams quando estiverem **Ocupados** nos seus telefones, a menos que tenham configurado **Ausente**. Quando inicia uma chamada enquanto está no estado **Ausente** na aplicação Mitel One, o seu estado não mudará para **Ocupado**; uma vez que **Ausente** tem 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 é **Disponível** e o estado do utilizador é **Ausente** na aplicação Mitel One, o estado **Ausente** não será apresentado no Teams porque **Ausente** tem uma precedência inferior a **Disponível** no Teams. Quando termina sessão em todos os clientes Teams, o seu estado será apresentado como **Ausente** para outros utilizadores no Teams, porque **Ausente** tem uma precedência superior a **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 no MiCollab/Mitel One ou PBX MiVoice Office 400

Quando a integração de presença do Microsoft Teams está ativada, não pode alterar o seu estado de presença no MiCollab. O MiCollab apresenta o estado fornecido pelo Microsoft Teams. Para alterar o seu estado, atualize-o diretamente no Microsoft Teams.

Se definir explicitamente a sua presença no cliente Mitel One ou no PBX MiVoice Office 400 (por exemplo, a partir do telefone de secretária), o estado de presença é sincronizado com o MS Teams. 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 no MS Teams. Se definir o seu estado de presença explicitamente no MS Teams, esse estado de presença tem sempre precedência e é apresentado a outros utilizadores no MS Teams. A tabela seguinte mostra apenas alguns exemplos de presença. Nem todas as combinações possíveis de presença de dispositivo e aplicação são abrangidas.

Presença telefónica PBX	Presença do utilizador PBX	Presença Mitel One	Estado do cliente MS Teams	Estado de presença do MS Teams (O que os outros veem)
Disponível	Disponível	Disponível	Offline	Offline
Disponível	Disponível	Disponível	Ligado, Inativo	Ausente
Disponível	Disponível	Disponível	Ligado, Ativo	Disponível
Disponível	Disponível	Disponível	Ocupado (em chamadas de Teams/Meetings)	Ocupado
Disponível	Disponível	Disponível	Foco/Apresentação	Não incomodar
Ocupado	Disponível	Ocupado	Offline	Ocupado
Ocupado	Disponível	Ocupado	Ligado, Inativo	Ocupado
Ocupado	Disponível	Ocupado	Ligado, Ativo	Ocupado
Ocupado	Disponível	Ocupado	Ocupado (em chamadas de Teams/Meetings)	Ocupado
Ocupado	Disponível	Ocupado	Foco/Apresentação	Não incomodar
Disponível	Ocupado	Ocupado	Offline	Ocupado
Disponível	Ocupado	Ocupado	Ligado, Inativo	Ocupado
Disponível	Ocupado	Ocupado	Ligado, Ativo	Ocupado
Disponível	Ocupado	Ocupado	Ocupado (em chamadas de Teams/Meetings)	Ocupado
Disponível	Ocupado	Ocupado	Foco/Apresentação	Não incomodar

As definições seguintes aplicam-se à tabela 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**.

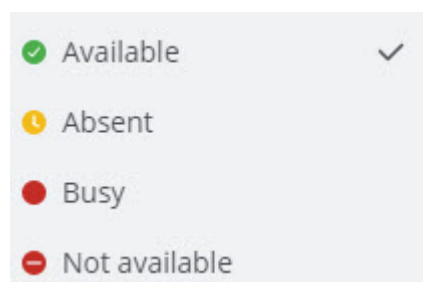
Estado de Presença do Utilizador PBX - O seu estado de presença pode ser gerido através do menu de sistema no telefone Mitel 69xx ou atribuindo-lhe uma tecla. Pode procurar a presença de outros utilizadores numa pesquisa de diretório ou numa lista de chamadas, no telefone de mesa.

Também pode administrar o seu estado de presença utilizando o Self Service Portal.

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

- Disponível (predefinição)
- Ausente
- Reunião
- Ocupado
- Indisponível

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	Estado de Presença MiVoice Office 400
Disponível	Disponível
Ausente	Ausente
Ocupado	Ocupado ou Reunião
Indisponível	Indisponível

Estado de Presença do Cliente MS Teams

A sua presença no MS Teams depende das suas aplicações cliente MS Teams (desktop, móvel e web) e de aplicações ligadas, tais como o MS Outlook ou o MS PowerPoint.

Cada cliente Teams tem uma sessão de presença independente e a sua presença no MS Teams é um estado combinado de todas as sessões. Da mesma forma, as aplicações ligadas, tais 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**.

O seu cliente Teams ou aplicação ligada enviará 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 a apresentar ou a concentrar-se.

O estado de presença será apresentado como **Ocupado**, se o utilizador estiver a utilizar ativamente o seu telefone PBX, ou será apresentado como **Não incomodar**, se o utilizador tiver ativado a funcionalidade Não incomodar no PBX.

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

Segue-se a precedência de como os estados da sessão das aplicações são combinados:

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

i Nota: No MiVoice Business, uma definição CoS permite-lhe ativar o Não incomodar para uma extensão quando o áudio PCLink está a ser utilizado num telefone 69xx. Isto definirá o estado MS Teams do utilizador como Não incomodar durante as reuniões, caso este opte por utilizar o telefone 69xx para áudio. Normalmente, um utilizador seria marcado como Ocupado no Teams durante uma reunião, a menos que esteja a apresentar.

Sincronizar Presença do Microsoft Teams para o MiCollab

9

i Nota: A sincronização bidirecional de presença do Microsoft Teams para o MiCollab é suportada nos PBX MiVoice Business, MiVoice MX-ONE e MiVoice 5000.

A Mitel disponibiliza uma nova melhoria que permite uma integração perfeita da presença MS Teams, permitindo a sincronização da presença Microsoft Teams de um utilizador com o MiCollab Client através do CloudLink. Esta funcionalidade é designada por sincronização de presença bidirecional.

A sincronização de presença bidirecional pode ser ativada para novos utilizadores e para utilizadores existentes, para os quais a presença unidirecional ou a sincronização de presença do CloudLink para o Microsoft Teams já esteja ativada. A sincronização de presença bidirecional ou do Microsoft Teams para o CloudLink pode ser configurada na Consola Mitel Administration (anteriormente conhecida como Accounts Console).

Os dois procedimentos principais que permitem a integração do Microsoft Teams com a Mitel Administration são:

1. Integração do Microsoft Teams com uma Conta de Cliente
2. Ativar a Funcionalidade de Presença

Pré-condições

As outras dependências relacionadas com os PBX incluem:

- **Requisito de Sincronização de Hora**

Para um funcionamento correto do sistema, é essencial que todos os servidores envolvidos — isto é, MiCollab, PBX (MiVoice Business, MiVoice MX-ONE ou MiVoice 5000) e CloudLink Gateway — mantenham definições de hora sincronizadas. Uma discrepância de tempo entre estes componentes pode levar a falhas na autenticação, no registo e na correlação de eventos. Para garantir a consistência, recomenda-se configurar todos os servidores para utilizarem a mesma fonte de Network Time Protocol (NTP).

- **Configuração de Porta para MiVoice 5000**

Quando vários serviços estão a ser executados com o MiVoice 5000, devem ser configuradas várias portas para permitir uma sincronização adequada. Esta configuração é efetuada em **CSTA Settings** no separador **PBX Node** na Consola de Administrador do MiCollab Client Service.

- As seguintes portas devem ser abertas e corretamente mapeadas no caso do MiVoice 5000:
 - 3211 - Porta predefinida
 - 3212
 - 3213

Podem ser adicionadas mais portas de acordo com a carga.

Para mais detalhes, consulte a secção *Consola de Administrador do MiCollab Client > separador PBX Node > Definições de CSTA*.

Adicionalmente, o gateway X25 deve ser configurado para acomodar estas portas recém-adicionadas no MiVoice 5000. Garantir uma configuração de porta adequada evitará falhas de comunicação e problemas de sincronização entre serviços

Dependências

Para configurar a integração de presença com o Microsoft Teams, é necessário acesso de nível administrativo para o seguinte:

1. Microsoft Azure Active Directory (AD) com acesso de administrador global do Microsoft Office 365
2. Acesso de administrador de cliente ou parceiro à CloudLink Account do Cliente

É necessário um contrato SWA ativo, Advantage ou Premium, para utilizar a funcionalidade de sincronização de presença MiCollab-MS Teams, de forma consistente com os requisitos para outras aplicações CloudLink.

Integração do Microsoft Teams com uma Conta de Cliente (novo cliente)

A configuração do Microsoft Teams com uma nova conta de cliente envolve dois procedimentos diferentes.

1. Configurar os requisitos da funcionalidade no Azure (como Administrador Azure)
2. Configurar a funcionalidade de presença no Mitel Administration (como Administrador CloudLink)

Os procedimentos detalhados e os passos associados podem ser consultados no [Guia do Utilizador da Mitel Administration](#), na secção *Presença bidirecional > Integração do Microsoft Teams*.

Integração do Microsoft Teams com uma conta de cliente (cliente existente)

Se já estiver sincronizado com a funcionalidade de sincronização de presença unidirecional, pode configurar o Microsoft Teams utilizando as duas opções seguintes:

1. Os administradores podem eliminar a aplicação Azure existente, configurar monitores de presença e criar novas aplicações Azure com configuração para uma nova conta de cliente.
2. Uma abordagem alternativa envolve o Administrador Azure manter a configuração atual da aplicação Azure para presença unidirecional. Serão necessários passos de configuração adicionais, para além dos especificados na secção *Presença unidirecional*, para este cenário.

Os procedimentos detalhados e os passos associados para a presença Unidirecional podem ser consultados no [Guia do Utilizador da Mitel Administration](#), na secção *Presença unidirecional > Integração do Microsoft Teams*

Os procedimentos detalhados e os passos associados para a presença bidirecional podem ser consultados no [Guia do Utilizador da Mitel Administration](#), na secção *Presença bidirecional > Integração do Microsoft Teams*.

Presença bidirecional no MiCollab Client

A presença do MS Teams de um utilizador pode ser integrada e sincronizada com o seu MiCollab, uma vez ativada a definição de sincronização de presença nas definições do Mitel Administration. A integração do Microsoft Teams com o MiCollab é ativada pelo administrador do MiCollab através da interface de Administração do MiCollab Client Server.

Quando a integração do MS Teams é ativada num perfil de utilizador através da Administração do MiCollab Client Server, o MiCollab client mostrará apenas os estados do MS Teams para os utilizadores. Para as definições de Configuração do MS Teams no portal de Administração do MiCollab Client Service, consulte a secção *Definições de Configuração do MS Teams / Presença bidirecional* > [Consola de Administrador do MiCollab Client](#), versão 10.1

Quando a sincronização de presença bidirecional estiver ativada para um utilizador, seja através da atribuição do utilizador ao perfil do Microsoft Teams ou da verificação do estado do Microsoft Teams no seu perfil de utilizador, o MiCollab client exibirá apenas os estados do Microsoft Teams. Os estados dinâmicos criados pelo administrador do MiCollab através dos perfis de utilizador do MiCollab, ou os estados criados pelo utilizador no MiCollab client, não serão exibidos ou utilizados no MiCollab client enquanto a integração de presença do Microsoft Teams permanecer ativada. Para detalhes do utilizador final do MiCollab sobre como a Presença bidirecional é gerida nos MiCollab clients, consulte a secção *Integração do Microsoft Teams / Presença bidirecional* > [Ajuda Online do Utilizador Final do MiCollab para PC/ Web/ Mac/ Mobile Client](#), versão 10.1.

A partir do MiCollab 10.3, a sincronização de presença do Microsoft Teams suporta um máximo de 7.500 utilizadores. Para utilizar esta funcionalidade, a integração do MS Teams deve estar ativada nas Definições de Configuração do MS Teams. Por predefinição, a sincronização de presença é unidirecional, o que significa que as alterações de disponibilidade feitas no Microsoft Teams são refletidas no MiCollab, mas as atualizações de presença feitas no MiCollab não são sincronizadas de volta para o Microsoft Teams. Para ativar a sincronização de presença bidirecional, navegue para **MiCollab Client Service > Configurar MiCollab Client Service > Empresa** e ative **Sincronizar a presença com o CloudLink**. Para mais detalhes, consulte a secção *Definições de Configuração do MS Teams / Presença bidirecional* > [Consola de Administrador do MiCollab Client](#), versão 10.3.

i Nota: Quando a sincronização de presença bidirecional está ativada para um utilizador, e esse utilizador configurou "respostas automáticas" no Outlook ou tem um evento marcado como *Fora do Escritório* no seu calendário, o seu estado de presença no MiCollab não se alinha com o seu estado no Microsoft Teams. Neste caso, outras pessoas veem o estado de presença do utilizador como *Fora do Escritório* no Microsoft Teams, mas como *Ausente* no MiCollab quando passam o rato sobre o avatar do utilizador. Isto ocorre porque o Microsoft Teams envia um estado *Ausente* para o MiCollab.

i Nota: O MiCollab suporta a **sincronização de Presença do Microsoft Teams para o MiCollab** a taxas de tráfego de até 15 pedidos por segundo (RPS). Quando a funcionalidade **Sincronizar a presença para o MiCollab** está ativada, o MiCollab suporta tráfego de sincronização combinado de até 3 RPS para implementações com até 7.500 utilizadores ligados.

Resolução de problemas de Presença do MS Teams

Problema: A presença do MS Teams deixa de funcionar e os relatórios de verificação do utilizador são apresentados da seguinte forma.

MS Teams presence: Available

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

CloudLink presence: Available

Passos para Resolver:

1. Verifique o token dos serviços web da **API SAS** no MSL no 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. Verifique se o token não expirou.

3. Se o token tiver expirado, clique em **Renovar** para gerar um novo.

Configurar o MX-ONE para a Integração com o Microsoft Teams via OpenScape SBC 10

Para integrar o Microsoft Teams com o MX-ONE, o OpenScape SBC é utilizado para servir como um elemento de fronteira de rede baseado em software, melhorando a segurança de Voice over IP (VoIP) e a eficiência de custos dentro do conjunto de Soluções Empresariais Mitel e OpenScape.

Para mais informações sobre os passos de configuração essenciais para integrar perfeitamente o MX-ONE e o OpenScape SBC com o Microsoft Teams, consulte o documento *MiVoice MX-ONE - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* no [OpenScape Session Border Controller](#).

Configurar o MiVoice Business para a Integração com o Microsoft Teams via OpenScape SBC 11

Para integrar o Microsoft Teams com o MiVoice Business, o OpenScape SBC é utilizado para servir como um elemento de fronteira de rede baseado em software, melhorando a segurança VoIP e a eficiência de custos dentro do conjunto de Soluções Empresariais Mitel e OpenScape.

Para mais informações sobre os passos de configuração essenciais para integrar perfeitamente o MiVoice Business e o OpenScape SBC com o Microsoft Teams, consulte o documento *MiVoice Business - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* no [OpenScape Session Border Controller](#).

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

Resposta: O parceiro tem acesso aos registos enviados pelos utilizadores finais ao submeterem 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 CloudLink accounts console 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 Suporte da Mitel?

Resposta: É útil ter um relatório dos registos antes de contactar o Suporte da Mitel. Os registos da aplicação Mitel Assistant já estão disponíveis na account console. Recomenda-se que os Administradores transfiram estes registos e os tenham disponíveis antes de contactarem o Suporte da Mitel. Para a funcionalidade de **Integração de Presença CloudLink-para-Teams**, os Administradores devem contactar o Suporte da 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 um minuto ou mais antes de a presença atualizada ser apresentada no cliente MS Teams. Por vezes, a presença atualizada não é apresentada 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 MiCollab client não mostra a presença do utilizador PBX, apenas a presença da linha PBX. Por exemplo, o utilizador pode aparecer como Disponível no MiCollab client enquanto está Ocupado no MS Teams.

Portanto, recomenda-se a utilização da nova versão do cliente MS Teams.

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 qual a aplicação 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:

Tabela 1: Precedência de como os estados são combinados

MS Teams	Aplicações CloudLink
- Configurado pelo utilizador > configurado pela aplicação (o estado configurado pelo utilizador sobrepõe-se a outros) - Entre os configurados pela aplicação: Não incomodar > Ocupado > Disponível > Ausente	Ausente > Não incomodar > Ocupado > Disponível > Offline > Desconhecido

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. A funcionalidade de Integração de Presença suporta múltiplos 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 iniciar sessão no Mitel Assistant?

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

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

Resposta: Existem 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, conforme requerido pelo e-mail. Se estiver a utilizar SSO, pode haver um problema com a configuração. Verifique novamente todos os aspetos da integração Azure AD na CloudLink accounts console.

9. E se o SSO funcionar para alguns utilizadores, mas 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: Confirme que o endereço de e-mail CloudLink de todos os utilizadores na conta CloudLink corresponde ao Nome Principal de Utilizador ou ao e-mail principal no Azure AD. Para o MiV5000, assegure-se de que uma função CloudLink é atribuída ao subscritor através da aplicação WebAdmin do PBX ou do Gestor. A função CTI deve ser utilizada na maioria dos casos.

11. E se nenhuma aplicação de telefonia (como o MiCollab Client ou o Mitel One) for iniciada ao clicar no botão de chamada para efetuar uma chamada no Mitel Assistant?

Resposta: Confirme que o utilizador final configurou uma aplicação para lidar com o protocolo Tel-URI (ver acima).

12. Porque é que não podem ser efetuadas chamadas a partir do MiCollab Client ou do cliente Mitel One ao clicar 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 efetuar chamadas utilizando o MiCollab Client ou o cliente Mitel One, utilize o suplemento Mitel Assistant, ou clique no utilizador e, em seguida, clique num dos números de telefone listados 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 apresentados nas listas de contactos de **Marcação Rápida** incluem números dos Telefones de Empresa, Telefones de Casa e o Número de Telemóvel.

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

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

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

Resposta: O Mitel Assistant é uma aplicação MS Teams. A menos que 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 apenas após os utilizadores finais/administradores adicionarem o Mitel Assistant ao seu cliente MS Teams.

16. Quando define manualmente o estado de presença no MS Teams como **Ausente** ou **Disponível** e, em seguida, efetua uma chamada de ou para os contactos associados ao MS Teams, o estado no MS Teams não sincroniza 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 **Certificados e Segredos**. (Início >> **Registos de Aplicações** >> {Nome da Aplicação} >> **Certificados e 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 consentimento à aplicação para autorizar a mesma dentro do portal de registo de aplicações Azure.

19. E se o utilizador não conseguir visualizar o separador Histórico de Chamadas após 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 se a funcionalidade de Integração de Presença CloudLink-para-Teams não está a funcionar para uma conta?

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

- a. A nova aplicação está registada no Azure AD e as permissões necessárias foram concedidas.
- b. O Administrador Global do Azure AD concedeu consentimento 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 mais informações, consulte a secção **Integração MS Teams** no [Guia de Utilizador do Mitel Administration](#).

21. Porque é que vejo **INDISPONÍVEL** junto aos contactos ao tentar adicionar uma marcação rápida?

Resposta: Apenas os contactos com um ou mais campos de número de Casa, Empresa ou Telemóvel preenchidos podem ser adicionados como Marcações Rápidas. Os contactos sem um número válido serão apresentados como **INDISPONÍVEL**.

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

- MS Teams
- Microsoft Teams
- Teams
- Integração do Teams
- Mitel Assistant
- Apenas Telefonia

