



Telefonia Microsoft Teams

Le risposte alle domande più frequenti

Microsoft Teams, la piattaforma di collaborazione completa per la vostra impresa, si trasforma in un impianto telefonico integrato. Chiamate in tutto il mondo con il vostro numero di rete fissa direttamente dall'ambiente Teams e con l'ottima qualità vocale Swisscom a cui siete abituati.

Che funzioni offre la telefonia Microsoft Teams?

La telefonia Microsoft Teams vanta numerose funzioni tradizionalmente garantite dai vecchi impianti telefonici: chiamata circolare all'interno di un gruppo di utenti, suoneria contemporanea su più dispositivi, trasferimento a un sostituto, inoltro diretto o previa richiesta di disponibilità, code di chiamata personalizzabili e funzionalità voicemail. Inoltre, Microsoft Teams è utilizzabile per audio e videoconferenze con partecipanti interni ed esterni. L'elenco dettagliato delle funzioni è riportato sul [sito web di Microsoft](#).

La telefonia Microsoft Teams è inclusa nella mia licenza M365?

Per l'attivazione delle funzioni di telefonia Teams con numeri di rete fissa sono necessari degli add-on per ogni utente. Queste licenze sono «Teams Phone» e come opzione «Audio Conferencing (gratis)». Nella licenza «Microsoft 365 E5», questo add-on è già incluso.

Come funziona esattamente la telefonia Microsoft Teams?

La telefonia Teams è un impianto telefonico virtuale che si appoggia al cloud di Microsoft. Quando chiamate con Teams, da ovunque e con qualsiasi device, per prima cosa il sistema si collega al cloud M365. Successivamente, l'operatore telefonico crea il collegamento tra il cloud Microsoft e la rete telefonica. Per questo servizio potete continuare a usare il vostro attuale numero di rete fissa. A parte l'apparecchio con cui telefonate, non vi occorre altro hardware.

Per i clienti Swisscom, la telefonia Teams è combinabile con Smart Business Connect, Enterprise Connect, Enterprise SIP o con l'abbonamento di rete mobile NATEL® go. Siamo Gold Partner di Microsoft da molti anni e offriamo un'integrazione diretta con i Microsoft Cloud Services per assicurare una qualità vocale eccellente.

Che possibilità ci sono per collegarsi alla telefonia?

Esistono due possibilità:

1. Microsoft Direct Routing: Enterprise SIP

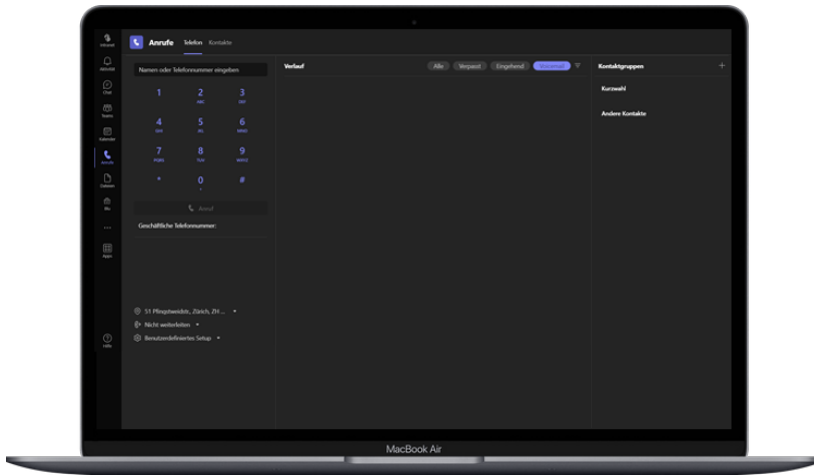
Con Direct Routing, la telefonia Teams si collega alla linea telefonia di un qualsiasi operatore telefonico. L'anello di collegamento necessario si chiama «Session Border Controller» (SBC). Molte compagnie telefoniche, tra cui anche Swisscom, offrono collegamenti in cui questa funzionalità è già inclusa. Di norma non è necessario acquistare un SBC supplementare.

2. Microsoft Operator Connect: Enterprise Connect

Il modo rapido e semplice per integrare l'allacciamento Swisscom a Microsoft Teams direttamente dalla API di Microsoft. I numeri vengono aggiunti e assegnati agli utenti direttamente nell'interfaccia di amministrazione di Microsoft Teams sul tenant Office 365. Questo permette di automatizzare la prima messa in funzione e semplificare la fase di adozione della soluzione. Questo tipo di interfacciamento offre una grande affidabilità grazie al peering diretto Microsoft Azure per il traffico vocale tra il cloud Microsoft 365 e i Session Border Controller georidondanti di Swisscom. Inoltre, con questa soluzione ricevete il supporto tecnico e gli Shared Service Level Agreement di Microsoft.



Com'è strutturata l'interfaccia utente della telefonia Microsoft Teams?



Soft client per Mac e PC



App mobile per iOS e Android

L'esperienza con Teams è uguale su tutti i device; questo semplifica l'utilizzo.

Quali impostazioni individuali posso configurare?

Se con i vecchi impianti telefonici era necessario l'intervento di un tecnico per configurare molte impostazioni, con Microsoft Teams è l'utente finale a configurare personalmente le impostazioni principali per gestire individualmente la reperibilità in base alle proprie esigenze. Le configurazioni possibili sono:

Esempio 1: suoneria contemporanea

Con questa impostazione, Teams suona allo stesso momento sul desktop e sul telefono (cellulare e/o fisso). Per diversi tipi di chiamata (interna/esterna/inoltrata) è possibile impostare diverse suonerie. Non è necessario installare l'applicazione sul cellulare per ricevere le chiamate con suoneria contemporanea.

Esempio 2: voicemail

Le funzionalità voicemail complete consentono di personalizzare la segreteria telefonica. Decidete voi quando si attiva la voicemail, che messaggio viene riprodotto e se registrarla con una voce elettronica oppure dal vivo.

Per finire, il messaggio vocale compare anche nella posta in arrivo della vostra e-mail.

Esempio 3: gruppi di chiamate

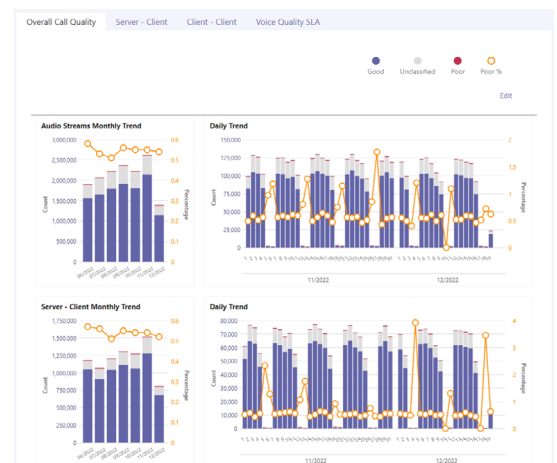
Con questa configurazione decidete cosa succede alle chiamate a cui non volete o non potete rispondere. Ad esempio potete impostare che, dopo un tempo prestabilito, si attivi anche la suoneria di un collega o di tutto il team. Il gruppo di chiamata è configurabile dall'utente nell'applicazione Teams.

È possibile collegare ulteriori apparecchi a Teams?

Sì, è possibile. Ci sono numerosi apparecchi supplementari come cuffie, altoparlanti, telefoni da tavolo compatibili con Teams e Collaboration Bar che possono essere collegati a Teams. Microsoft tiene un nutrito elenco di apparecchi compatibili con Microsoft Teams.

Che informazioni può consultare l'amministratore IT?

L'amministratore IT ha accesso al dashboard sulla qualità delle chiamate, con numerose informazioni su utilizzo e qualità della telefonia Teams. Questo monitoraggio consente, ad esempio, di trarre conclusioni sulla performance della rete per individuare le cause di eventuali problemi.





La telefonia Teams sostituisce completamente la «telefonia normale» oppure ci sono telefoni che devono rimanere in funzione?

Sì, la telefonia Teams è in grado di sostituire la telefonia normale nella quasi totalità dei casi. I telefoni per ascensori e gli impianti di allarme di oggi sono quasi del tutto configurabili indipendentemente dall'impianto telefonico. La maggior parte degli ascensori monta inoltre dei collegamenti di rete mobile integrati.

Con poche eccezioni, le sale riunioni sono ormai prive di telefoni fissi. Le telefonate durante le riunioni vengono effettuate quasi sempre attraverso il notebook e i tool di collaborazione.

Cosa faccio con i miei apparecchi analogici come fax, telefoni d'emergenza per ascensori, macchine del caffè o contatori elettrici ancora collegati a un modem?

La maggior parte degli apparecchi è ormai in grado di comunicare direttamente via internet senza necessità di un collegamento telefonico. Negli ascensori si sono affermati i sistemi di emergenza operanti sulla tecnologia di telefonia mobile, che funzionano quindi anche senza un collegamento telefonico. Se ci fossero ancora apparecchi telefonici che devono rimanere collegati, c'è la possibilità di integrare i cosiddetti gateway analogici.

Come si usa Teams senza una postazione di lavoro fissa?

L'applicazione Teams offre tutte le funzioni sullo smartphone. Se il telefono cellulare non permette di installare l'app, potete comunque attivare la suoneria contemporanea in Teams. In questo caso, il vostro cellulare o l'apparecchio desiderato suona a ogni chiamata ricevuta in Teams e non vi occorre l'applicazione. Su tutte le altre possibilità saremo lieti di consigliarvi. Esiste una soluzione per tutte le situazioni.

La telefonia Teams offre la funzione di «registrazione delle chiamate»?

Per i settori regolamentati come banche e assicurazioni esistono anche soluzioni integrate di fornitori terzi che permettono di registrare le chiamate nel rispetto della legge.

È possibile collegare centralini (esistenti) come reception o call center?

Sì, è possibile. Per ricevere una soluzione individualizzata raccomandiamo di rivolgervi ai nostri esperti. Collaboriamo con diversi partner che vantano una competenza a tutto campo in quest'area e sono in grado di realizzare collegamenti personalizzati. Inoltre, gli approcci esistenti vengono continuamente aggiornati e integrati nella soluzione.

Ci sono indicazioni particolari per gestire la soluzione di telefonia Teams?

La gestione e il monitoraggio delle soluzioni complete di telefonia Teams sono complessi e richiedono molto tempo. Potete affidare a noi l'intera organizzazione dell'infrastruttura di telefonia Teams optando per il prodotto M365 Phone System Management, con cui vi assicuriamo che tutto funzionerà alla perfezione: dal supporto al provisioning automatico degli utenti passando per monitoraggio e reporting.

Individuate le vostre esigenze di comunicazione

Rilevate i dati sulle vostre esigenze individuali in fatto di comunicazione e collaborazione. Sarà il primo passo per trovare la soluzione ideale.

[Esigenze di comunicazione](#)

Contattate i nostri esperti

Non avete trovato la risposta alla vostra domanda o vi piacerebbe saperne di più? Contattate i nostri esperti. Siamo a vostra completa disposizione.

[Contattaci](#)