



Microsoft Teams Telefonie

Die wichtigsten Fragen und Antworten

Microsoft Teams, die umfassende Kollaborationsplattform für Ihr Unternehmen, wird zur integrierten Telefonanlage. Mit Ihrer Festnetznummer tätigen Sie weltweite Telefonanrufe in gewohnt hoher Swisscom Sprachqualität direkt aus der Teams-Umgebung.

Welche Funktionen bietet Microsoft Teams Telefonie?

Microsoft Teams Telefonie verfügt über zahlreiche Funktionen, die man von bisherigen Telefonanlagen kennt: Ringruf innerhalb einer Anrufergruppe, paralleles Klingeln, Weiterleiten an einen Stellvertreter, Durchstellen oder Nachfragen und dann Durchstellen, individuell gestaltbare Anruferschleifen sowie Voicemail Funktionalitäten. Zudem lässt sich Microsoft Teams für Audio- und Videokonferenzen mit internen und externen Teilnehmern nutzen.

Die Funktionen im Detail finden Sie in dieser [Liste von Microsoft](#).

Ist Microsoft Teams Telefonie in meiner M365-Lizenz enthalten?

Für die Freischaltung der Funktionen Teams Telefonie mit Festnetztelefonnummer sind zusätzliche Add-Ons pro Nutzer notwendig. Diese Lizenzen sind «Teams Phone» und optional «Audio Conferencing (kostenlos)». In der Lizenz «Microsoft 365 E5 ist dieses Add-On bereits enthalten.

Wie funktioniert Microsoft Teams Telefonie genau?

Teams Telefonie läuft als virtuelle Telefonanlage über die Cloud von Microsoft.

Wenn Sie also mit Teams telefonieren – egal von wo und über welches Gerät –, wird zuerst eine Verbindung zur M365 Cloud aufgebaut. Anschliessend stellt der Telefonanbieter die Verbindung zwischen der Microsoft Cloud und dem Telefonnetz her. Ihre bestehende Festnetznummer können Sie weiterverwenden. Abgesehen vom Gerät,

mit dem Sie telefonieren, benötigen Sie keine zusätzliche Hardware.

Teams Telefonie lässt sich bei Swisscom mit Smart Business Connect, Enterprise Connect, Enterprise SIP oder mit dem Mobile-Abo NATEL®go kombinieren. Unsere langjährige Gold Partnerschaft mit Microsoft und direkte Anbindung an die Microsoft-Cloud-Services, ermöglichen erstklassige Gesprächsqualität.

Welche Möglichkeiten zur Telefonie Anbindung habe ich?

Es gibt zwei Möglichkeiten:

1. Microsoft Direct Routing: Enterprise SIP

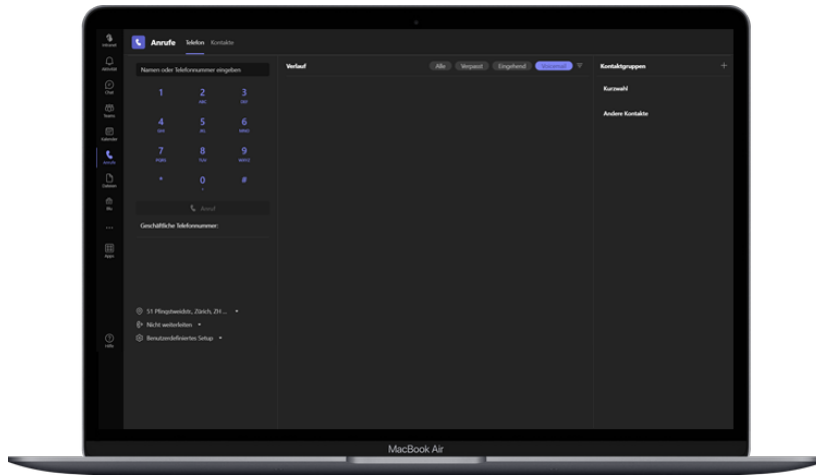
Mit Direct Routing wird Teams Telefonie mit dem Telefonanschluss eines beliebigen Telefonie-Providers verbunden. Das hierfür notwendige Bindeglied nennt sich «Session Border Controller» (SBC). Viele Telefongesellschaften, auch Swisscom, bieten Anschlüsse an, bei denen diese Funktionalität bereits enthalten ist. In der Regel muss kein zusätzlicher SBC beschafft werden.

2. Microsoft Operator Connect: Enterprise Connect

Diese rasche und unkomplizierte Art der Anbindung des Swisscom Anschluss an Microsoft Teams erfolgt direkt via API mit Microsoft. Die Rufnummern werden direkt im Microsoft Teams Admincenter auf dem Office 365 Tennant hinzugefügt und können von dort den Benutzern zugewiesen werden. Damit wird die initiale Inbetriebnahme automatisiert, was eine Reduktion der Initialaufwände bedeutet. Diese Art der Anbindung bietet hohe Zuverlässigkeit dank direktem Microsoft Azure Peering für den Sprachverkehr zwischen der Microsoft 365 Cloud und den geo-redundanten Session Border Controllern von Swisscom. Ausserdem profitieren Sie bei dieser Lösung von technischem Support sowie Shared Service Level Agreements mit Microsoft.



Wie sieht die Benutzeroberfläche von Microsoft Teams Telefonie aus?



Soft Client für Mac und PC



Mobile App für iOS und Android

Das Erlebnis mit Teams ist bei allen Geräten gleich, das vereinfacht die Handhabung.

Welche individuellen Einstellungen kann ich vornehmen?

Während bei bisherigen Telefonanlagen für viele Einstellungen ein Techniker notwendig war, kann der Endnutzer bei Microsoft Teams die essenziellen Einstellungen selbstständig vornehmen. Er kann somit die Erreichbarkeit individuell steuern und auf seine Bedürfnisse einrichten. Mögliche Einstellungen sind:

Beispiel 1: Parallelring

Mit dieser Einstellung klingelt Teams zeitgleich auf dem Desktop und auf Ihrem Telefon (Mobile und/oder Festanschluss). Für verschiedene Anruftypen (intern/extern/weitergeleitet) können Sie unterschiedliche Klingeltöne hinterlegen. Um Anrufe mit Parallelringing zu erhalten, muss auf dem Mobile keine Anwendung ins talliert werden.

Beispiel 2: Voicemail

Dank umfassenden Voicemail Funktionalitäten, können Sie Ihren Anrufbeantworter persönlich gestalten. Entscheiden Sie, wann die Voicemail eingesetzt wird, was angesagt wird und ob Sie diese mit einer elektronischen Stimme oder selbst besprechen möchten. Die Sprachnachricht erscheint schliesslich zusätzlich im E-Mail Posteingang.

Beispiel 3: Anrufgruppen

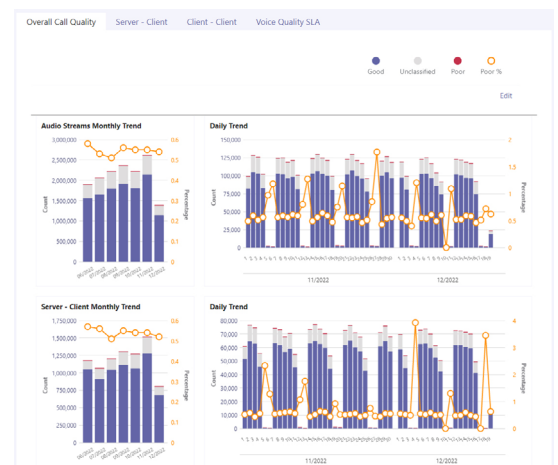
Mit dieser Einstellung regeln Sie, was mit Anrufen geschieht, die Sie nicht entgegennehmen können oder möchten. Sie können zum Beispiel definieren, dass es nach einer bestimmten Zeit zusätzlich bei einem Kollegen oder bei Ihrem ganzen Team klingeln soll. Ihre Anrufgruppen können Sie selbst in der Teams Anwendung definieren.

Kann man weitere Geräte mit Teams verbinden?

Ja, das ist möglich. Man kann zahlreiche weitere Geräte wie einen Kopfhörer, Lautsprecher, Teams-kompatible Tischtelefone und Collaboration Bars mit Microsoft Teams verbinden. Microsoft führt eine gut sortierte Liste mit Microsoft Teams fähigen Geräten.

Welche Informationen kann der IT-Administrator einsehen?

Der IT-Administrator hat Einsicht in das Dashboard zur Anrufqualität. Es liefert zahlreiche Informationen über die Verwendung und Qualität der Teams Telefonie. Dank dem Monitoring können beispielsweise auch Rückschlüsse auf die Netzwerkperformance geschlossen werden, was hilft, die Ursachen bei allfälligen Problemen einzuzugrenzen.





Ersetzt die Teams-Telefonie die «normale Telefonie» komplett oder gibt es Telefone, die noch in Betrieb bleiben müssen?

Ja, die Teams Telefonie kann die normale Telefonie in den allermeisten Fällen ersetzen. Lifttelefone und Alarmanlagen sind heute weitgehend unabhängig von der Telefonanlage konfigurierbar. Liftanlagen verfügen zudem mehrheitlich über verbaute Mobilanschlüsse. Die meisten Telefone in Sitzungszimmern wurden bereits abgeschafft. Die Telefonie findet dort grösstenteils via Notebook und Kollaborations-Tool statt.

Was mache ich mit meinen analogen Geräten wie Fax, Aufzugsnotruf, Kaffeemaschine oder Stromausleser, die noch an einem Modem angeschlossen sind?

Die meisten Geräte können inzwischen direkt übers Internet kommunizieren und brauchen dafür keinen Telefonanschluss. In Aufzügen haben sich Notrufsysteme über Mobilfunktechnik etabliert, womit sie unabhängig vom Telefonanschluss operieren. Sollten doch noch analoge Geräte verbunden werden müssen, besteht die Möglichkeit, sogenannte Analog-Gateways anzubinden.

Wie nutzt man Teams, wenn kein fix ausgestatteter Arbeitsplatz vorhanden ist?

Via Teams-Anwendung sind alle Funktionen auf dem Smartphone verfügbar. Wenn Ihr Mobiltelefon keine App Installation zulässt, können Sie in Teams ein Paralleling hinterlegen. So klingelt Ihr Mobiltelefon oder das gewünschte Gerät bei jedem Anruf aus Teams und Sie benötigen keine Anwendung. Für alle weiteren Möglichkeiten beraten wir Sie gerne. Es gibt für alle Varianten eine Lösung.

Bietet die Teams Telefonie die Funktion «Gesprächsaufzeichnung»?

Für regulierte Branchen wie Banken und Versicherungen gibt es unter anderem integrierte Lösungen von Drittanbietern, die Gespräche rechtskonform aufzeichnen.

Können (bestehende) Vermittlerarbeitsplätze wie Rezeption oder Kundenkontaktcenter angebunden werden?

Ja, das ist möglich. Für eine individualisierte Lösung empfehlen wir die Zusammenarbeit mit unseren Experten. Wir arbeiten mit verschiedenen Partnern zusammen, die umfassende Expertise in diesem Bereich mitbringen und standardabweichende Anbindungen ermöglichen. Zudem werden die bestehenden Ansätze laufend weiterentwickelt und in die Lösung integriert.

Was gilt es im Betrieb einer Teams Telefonie Lösung zu beachten?

Das Management und Monitoring der vollumfänglichen Teams Telefonie Lösungen kann anspruchsvoll und zeitintensiv sein. Sie können die gesamte Orchestrierung der Teams Telefonie Infrastruktur uns überlassen. Wir bieten dazu das Produkt M365 Phone System Management an. Damit sichern wir Ihren reibungslosen Betrieb vom Support über die automatische Benutzerprovisionierung bis hin zum Monitoring und Reporting.

Bestimmen Sie jetzt Ihre Kommunikationsanforderungen

Erheben Sie Ihre individuellen Anforderungen an die Kommunikation und Zusammenarbeit. Damit schaffen Sie die Basis für das passende Konzept.

[Kommunikationsanforderungen](#)

Kontaktieren Sie unsere Experten

Ihre Frage wurde nicht beantwortet oder Sie würden gerne mehr erfahren? Kontaktieren Sie unsere Experten. Wir sind gerne für Sie da.

[Kontakt aufnehmen](#)