

ANVÄNDARTYPER I MICROSOFT TEAMS

Den här guiden är till för att hjälpa dig att se vilka inställningar som passar just ditt företag. Vi kommer att gå igenom följande användartyper och föreslå riktlinjer för vilka inställningar de ska ha i Teams och UC2.0

- Mobilanvändaren (har både fastnätetsnummer och mobilnummer i växel)
- Kontorsanvändaren

1. MOBILANVÄNDAREN

Det finns flera olika typer av mobilanvändare, men generellt använder de mobilen för att ringa och svara i, och de sitter sällan vid sin dator (om de sitter vid sin dator så rekommenderar vi att användarna försöker ändra sitt arbetssätt och jobba lite mer som en kontorsanvändare).

Det finns två sätt att få mobilen att ringa när det ringer på användarnas fasta telefonnummer:

1. Ladda ner Microsoft Teams-klienten i mobilen och ta emot inkommande samtal direkt i klienten. Detta är rekommenderat. Även om samtalet går över Wi-Fi eller 4G så ger detta en bra samtalskvalitet (såvida inte ert Wi-Fi är dåligt) och man får det beteende som Microsoft Teams är designat för. Man behöver inte ställa in något i Microsoft Teams då det automatiskt ringer ut på alla enheter som har Teams-klienten installerad. Fördelen med denna inställning är också att man enkelt ser om det är ett privat samtal eller ett jobbsamtal då alla jobbsamtal kommer via Microsoft Teams-klienten.
2. Vi rekommenderar att man om man vill det ska ringa i mobilen via det vanliga mobilnätet och inte i Teams-klienten att man gör den inställningen i UC portalen och inte i Teams klienten. Fördelen med att göra det i UC portalen är att endast samtal som kommer in via den vanliga PSTN nätet ringer på mobilen (alla interna Teams samtal kommer bara ringa i Teams), en annan fördel är också att man i det fallet blir oberoende av Microsoft Teams funktion då samtal inte går via Microsoft Teams. En tredje fördel är att du i dina profiler kan ställa in när mobil skall ringa (d.v.s. har du gått för dagen kanske du inte vill att mobilen ska ringa om någon ringer det fasta numret). Vill man absolut att det ska ringa i mobil även för interna teamssamtal kan man göra en vidarekoppling i Teams-klienten så att det ringer samtidigt i klienten och i mobilen (**Inställningar -> Samtal**).

Telesvarsregler

Välj hur du vill hantera inkommande samtal.

- Samtal ring mig Vidarekoppla mina samtal

Ring även

+467338833919



Nackdelen med båda dessa är att man får ett underligt beteende med dubbel påringning om man har Microsoft Teams-klienten igång i mobilen.

Röstbrevlåda i Office 365 eller UC?

Vi rekommenderar att man om man har UC att man använder endast den röstbrevlådan och inte röstbrevlådan i Office 365. Huvudorsaken är att du kan ha en röstbrevlåda för både det fasta numret och mobilnumret. En annan viktig fördel är att du inte riskerar att Office 365 röstbrevlåda tar samtal från dina köer.

Nummervisning

Vår rekommendation är att man visar sitt fasta nummer ut från Microsoft Teams klienten och mobilen under arbetstider men att man efter arbetstider ändrar så att man använder mobilnumret som visningsnumret när man ringer från mobilen. Använder man Microsoft Teams klienten skall alltid det fasta numret visas.

Nummervisningen kan ändras genom inställningar under användarnas Profil och med hjälp av Schemaläggaren ändra nummervisning beroende på vald Profil och vald enhet.

Agent i kö

Är man medlem i en kö och är en mobilanvändare så rekommendera vi att man ställer in det så att det ringer till mobilen via "MobilMex" inställningen i "Tillgänglig" profilen under arbetstid.

Ringa direkt till mobilnumret

Vi rekommenderar att man hanterar det fastanumret och mobilnumret på samma sätt så att man alltid ringer mobilen och Microsoft Teams även vid samtal till mobilen. Det gör att du får samma beteende om man ringer det fastanumret och mobilnumret. Detta fungerar endast om man har röstbrevlådan i UC och inte Office 365.

Cellips rekommendation:

Använd UC röstbrevlådan för att få alla röstbrevlådesvar samlade.

Ring med Microsoft Teams-klienten på mobilen (och datorn).

Vidarekoppla inte samtal till mobil i Teams-klienten (använd profiler i UC för att göra vidarekoppling). Visa fastnätetsnummer när man ringer med mobil.

Vi rekommenderar *inte*:

- Att ha Microsoft Teams-appen installerad på mobilen och samtidigt vidarekoppla samtal till mobilnumret i telesvarsreglerna i Microsoft Teams eller telesvarsreglerna i UC.
- Att både ha mobilsvaret och Office 365-röstbrevlådan aktiverade samtidigt som man vidarekopplar sitt fasta nummer till mobil i Microsoft Teams telesvarsregler.

2. KONTORSANVÄNDARE

En kontorsanvändare sitter på samma plats en stor del av dagen. Vi delar upp denna användartyp i tre kategorier:

- Vanlig kontorsanvändare - Dessa både ringer och tar emot en hel del samtal.
- "Late adopter" - Föredrar ett mer traditionellt arbetssätt och har i vissa fall mindre datorvana.
- Enkel telefonist - Support- och kundservicepersonal som hanterar inkommande samtal via köer.

a) Vanlig kontorsanvändare

Dessa bör endast använda Microsoft Teams för att ta emot samtal i dator eller mobil. Använd röstbrevlådan i UC2.0. Ring mobila samtal med Microsoft Teams-klienten i mobilen. Skulle de behöva ringa ut direkt via mobilen så bör de visa fastnätetsnummer ut så att inkommande samtal kommer in till Microsoft Teams.

Nummervisning

Vår rekommendation är att man visar sitt fasta nummer ut från Microsoft Teams klienten och mobilen under arbetstider men att man efter arbetstider ändrar så att man använder mobilnumret som visningsnummer när man ringer från mobilen. Använder man Microsoft Teams klienten skall alltid det fasta numret visas.

Cellips rekommendation:

Använd UC2.0 röstbrevlådan (för att få en enhetlig struktur så rekommenderas att alla användartyper använder röstbrevlåda i UC).

Ring bara med Microsoft Teams-klienten på mobilen (och datorn).

Vidarekoppla inte samtal till mobil i Teams-klienten. Visa fastnätetsnummer när man ringer med mobil.

b) "Late adopter" med traditionellt arbetssätt

Låt dessa användare få en hårdvarutelefon som ni kopplar direkt mot Microsoft Teams. Låt dessa användare växa in i Microsoft Teams innan ni försöker få dem att ändra sitt sätt att ringa och ta emot samtal. Ni kommer

inte få samma effektivitet i organisationen i jämförelse med **2a**, men ni kommer över tid kunna vänja dessa användare till att använda Microsoft Teams även till att ringa med.

Om dessa användare vill att det ringer samtidigt på datorn och mobilen så ställ in detta i UC.

Cellips rekommendation:

Använd röstbrevlådan i UC2.0 och ring bara med Microsoft Teams-hårdvarutelefonen. Betrakta mobilen som en helt egen enhet.

c) Enkel telefonist.

Dessa bör enbart använda Microsoft Teams för att ta emot samtal i datorn eller mobilen. De skall ha Cellips Kontakter appen installerad i Microsoft Teams för att enkelt kunna se status på användare i UC och kunna vidarekopplaut enkelt mot dessa med ett klick vid behov. I övrigt bör de ha inställningar som vanlig kontorsanvändare.

d) Agent i kö

Dessa kan hanteras på samma sätt som vanlig kontorsanvändare med tillägget att de ska använda Astrid för att logga in och ut i köer samt även monitor om de behöver se status på köerna. Då det är förväntad att Agenten sitter på plats på kontor rekommenderar vi att samtal ifrån Kö sätts så att det ringer mot Agentens Teams enhet enbart under sin Profil.