

Bellen met Microsoft Teams

Bellen met Teams Telefonie is HOT,
veelbedrijven en organisaties koppelen
ook vaste telefonie aan Teams!



Inhoudsopgave

Belangrijkste voordelen

4

Telefooncentrale functies in Teams

5

Welke Microsoft licenties zijn er nodig?

6

Hoe werkt bellen met Teams?

7

Teams als telefooncentrale of hybride?

10

Wanneer kies ik voor Teams als telefooncentrale?

12

Waarom Voicedata?

14

Rekenvoorbeelden

17

FAQ - Veelgestelde vragen

20

Teams & telefonie, the **perfect match?**

Microsoft heeft met Teams een prachtige tool ontwikkeld voor online samenwerken, vergaderen en heeft de mogelijkheid om telefonie toe te voegen. Het gros van alle bedrijven en organisaties in Nederland zijn inmiddels overgestapt op Microsoft 365 en beschikt daardoor over Microsoft Teams.

Het is dus voor veel bedrijven zeer interessant om telefonie aan Teams toe te voegen, zodat medewerkers 1 applicatie kunnen gebruiken voor alle vormen van communicatie. Denk aan bellen, videovergaderingen, onderling chatten en natuurlijk samenwerken in bestanden en kanalen.



“Wanneer je veel gebruik maakt
van Microsoft Office 365
is het niet inzetten
van Teams een gemiste kans”

Dennis, service engineer Voicedata

Belangrijkste voordelen bellen met Teams

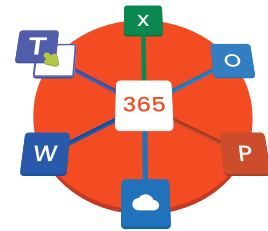
1

Gebruik Teams als enige app voor alle communicatie



2

Naadloze integratie met jouw Microsoft 365 omgeving



3

Teams heeft de beste app voor bellen en vergaderen



4

Bellen met Teams is de ideale oplossing voor thuis- en hybride werkers



Telefooncentrale functies in Teams

In Microsoft Teams kun je gebruik te maken van standaardfunctionaliteiten als dag- en nachtstand, wachtrijen, belgroepen en keuzemenu's. Hierdoor is er geen aanvullende soft- of hardware nodig om de bereikbaarheid van je bedrijf op professionele wijze in te richten. Het inrichten van deze functionaliteiten nemen wij uiteraard mee in de implementatie. Door het inzetten van de juiste (gratis) licenties kun je tot 25 verschillende groepen, wachtrijen en keuzemenu's inzetten zonder meerkosten.



Gebruikersopties Teams

- ✓ Bellen met je vaste nummer
- ✓ Beller in de wacht zetten
- ✓ Bereikbaar op je eigen telefoonnummer
- ✓ Meerdere mensen toevoegen aan gesprek
- ✓ Bellen vanaf pc, mobiel of vast toestel
- ✓ Aan- en afmelden wachtrijen en belgroepen
- ✓ Doorverbinden (blind of ruggespraak)
- ✓ Verschillende ringtones voor in- en extern

Telefooncentrale opties

- ✓ IVR of keuzemenu
- ✓ Voicemail
- ✓ Wachtrijen en call groups
- ✓ Online beheer in Teams Admin Centre
- ✓ Auto attendant
- ✓ Voice policies voor gebruikersgroepen
- ✓ Openingstijden en tijdrouteringen
- ✓ Meerdere SIP trunks toe te voegen



Welke Microsoft licenties zijn er nodig?

Om gebruik te maken van de complete belfunctie van Microsoft Teams heb je de juiste licenties nodig. De gebruiker dient te beschikken over Teams Phone Standard of Resource Account, Microsoft Office 365 E1, E3 of E5. De E5 licentie heeft geen add-on nodig, hier zit de Phone System licentie al bij inbegrepen.

De 2 "add-on" licenties voor bellen met Teams:

1

Teams Phone Standard

Deze add-on is benodigd voor gebruikers die de functionaliteit bellen met Teams beschikbaar willen hebben en geldt voor alle licenties behalve E5. Gebruikers met een E5 licentie hebben Phone System al in het pakket.

€7,50
per maand

2

Teams Phone Resource Account

De eerste 25 "Team Phone Virtual Users" licenties krijg je gratis van Microsoft. Deze licenties zijn in te zetten voor Wachtrijen, IVR's en Auto attendants.

€0
eerste 25

Welke Teams Telefonie abonnementen zijn er?

Microsoft biedt providers verschillende mogelijkheden om bellen via Teams mogelijk te maken. De oudste techniek is direct routing en Voicedata levert deze dienst sinds 2018. De nieuwste techniek voor volledig bellen via Teams heet Operator Connect en is een zwaarder gecertificeerde oplossing die met name het beheer van telefoonnummers in het Microsoft Teams Admin Center makkelijker maakt. Voicedata levert Operator Connect sinds 2023 als een van de eerste spelers in de Nederlandse markt.

De 3 abonnementen van Teams Telefonie:

1

Direct Routing

Voicedata beschikt over een managed SBC waarin we onze sip trunks en telefoonnummers kunnen toevoegen als domein binnen de Microsoft omgeving van een klant. De prijs van Direct Routing is gebaseerd op het aantal gelijktijdige gesprekskanalen en dat maakt het vaak de interessantste optie voor bedrijven met meer dan 25 werkplekken.

2

Operator Connect (beschikbaar in NL en 16 EU-landen)

Operator Connect is al interessant vanaf 1 werkplek. Het koppelen van de Microsoft tenant met het VoIP platform van Voicedata is geautomatiseerd en zorgt voor lage inrichtingskosten. Operator Connect heeft een prijs per gebruiker per maand en is interessant voor bedrijven tot 25 werkplekken of grotere bedrijven die onbeperkt bellen (NL of EU) benodigd zijn.

3

Coligo Hybride

Onze softwaresuite Coligo Desktop is beschikbaar als applicatie binnen Microsoft Teams. Hierdoor ontstaat er een hybride omgeving, waarbij je niet het Microsoft dialpad gebruikt, maar Coligo Desktop. De grotere voordelen aan deze oplossing zijn het koppelen van DECT omgevingen, betere statistieken, meer telefooncentraalfuncties en live dashboarding.

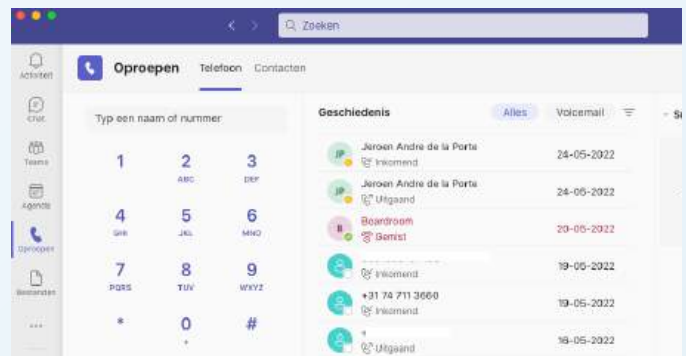
Hoe werkt bellen met Teams

Wanneer je telefonie toevoegt aan Microsoft Teams krijgt de gebruiker een dialpad ter beschikking, het tabblad oproepen en zijn er wat aanvullende opties bij de oproep instellingen.

Teams softphone of dialpad

Office 365 gebruikers zullen vrijwel allemaal bekend zijn met de Teams applicatie en hebben ongetwijfeld al kennis gemaakt met videovergaderen, chat, maar ook bellen naar collega's of externe contacten op e-mailadres. Wanneer je vaste lijnen toevoegt aan Teams verschijnt er in het tabblad "Oproepen" een softphone, zie afbeelding 1.

De softphone is niets meer dan een dialpad waarin je telefoonnummers kunt toetsen, typen of kopiëren en plakken. Wanneer je een telefoonnummer hebt ingetoetst klikt je op de knop bellen en je belt naar het ingevoerde nummer.



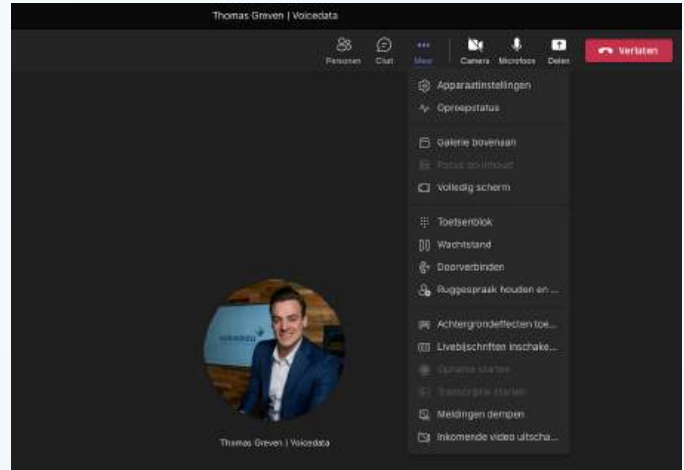
• afbeelding 1

TIP: Gebruik de optie snelkeuze en voeg daar je contacten toe waar je het meest mee communiceert, zo kun je handig samenvoegen, doorverbinden en/of chatten vanuit het tabblad oproepen.

Teams softphone of dialpad

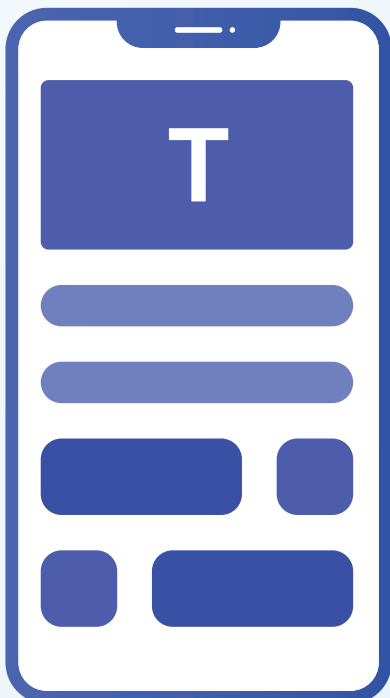
Nadat je een nummer hebt ingevoerd en op de knop “bellen” hebt geklikt zal Teams jouw gesprek opzetten. Bij een binnenkomend gesprek ontvang je een pop-up met een groene knop om op te nemen of een rode knop om het gesprek af te slaan.

Tijdens een gesprek krijg je de welbekende “puntjes” in beeld en vanuit dit menu kun je een gesprek in de wacht zetten, doorverbinden naar een collega of ook een collega toevoegen. Afbeelding 2 laat een “live” gesprek zien en heeft dit menu uitgeklappt.



• afbeelding 2

Handig: Gebruik het icoon links van de puntjes om deelnemers toe te voegen aan het gesprek.

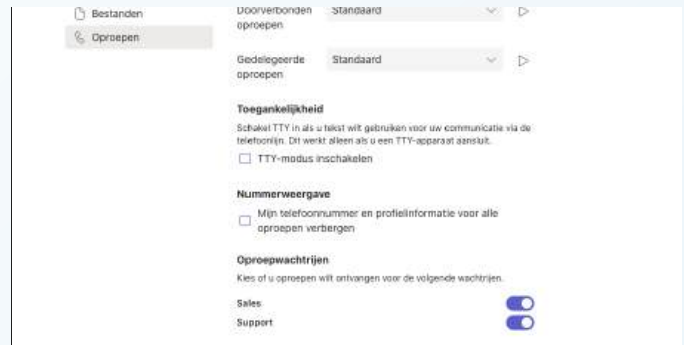


Smartphone app Teams

Een enorm voordeel aan bellen via Teams is dat je de functies direct ook beschikbaar hebt in de smartphone app voor Teams. De gesprekskwaliteit bij een redelijke WiFi of 4G verbinding is subliem en dat heeft met name ook te maken met het feit dat iOS en Android natuurlijk vanuit de basis rekening houden met het gebruik van Microsoft producten. Bijkomend voordeel is dat je ook een perfecte scheiding hebt van prive gesprekken (mobiel) en zakelijke gesprekken (via de Teams app).

Oproepinstellingen

Wanneer je in Teams klikt op jouw afbeelding of organisatiennaam rechtsboven krijg je een optie "Account Beheren", deze optie opent een instellingen scherm voor jouw eigen Teams profiel en beheer van je al jouw voorkeuren.



• afbeelding 3

Op afbeelding 3 zie je onderaan de toevoeging aan de oproepinstellingen, dit zijn namelijk de belgroepen of wachtrijen die zijn aangemaakt in de Teams telefooncentrale.

Door de toggle aan of uit te zetten meld je je aan en af van de wachtrij.

De overige oproepinstellingen zijn de standaardinstellingen die ook gelden voor Teams oproepen en vergadering. Het belangrijkste aspect is dat jij zelf bepaalt hoe, wanneer en waar je bereikbaar bent en wat de afhandeling van binnenkomende calls zijn wanneer je niet bereikbaar bent.



Gebruikersopties Teams

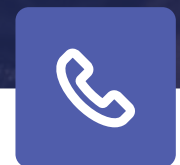
- ✓ Bellen met je vaste nummer
- ✓ Beller in de wacht zetten
- ✓ Bereikbaar op je eigen telefoonnummer
- ✓ Meerdere mensen toevoegen aan gesprek
- ✓ Bellen vanaf pc, mobiel of vast toestel
- ✓ Aan- en afmelden wachtrijen en belgroepen
- ✓ Doorverbinden (blind of ruggespraak)
- ✓ Verschillende ringtones voor in- en extern

Teams als telefooncentrale of hybride?

Microsoft heeft het afgelopen jaar enorm veel functionaliteit toegevoegd aan Teams en op telefoniegebied betekent dit dat er telefooncentralefunctionaliteiten in Microsoft 365 beschikbaar zijn. De telefooncentrale in Teams beschikt over wachtrijen, keuzemenu's, openingstijden en uiteraard is het mogelijk om naar elkaar door te verbinden, voicemail te gebruiken en je bereikbaarheid zelf in te stellen.

Toch is het belangrijk dat je per case goed de eisen en wensen in beeld brengt, want de telefooncentrale in Teams heeft een aantal veelgebruikte functies uit bijvoorbeeld Managed Voice, niet in het assortiment.

Voicedata biedt de mogelijkheid om Teams te koppelen aan een externe telefooncentrale, zodat er toch een manier is om alle gewenste functionaliteiten te (blijven) leveren naast het gemak van het bellen via Teams.



Telefooncentrale opties

- ✓ IVR of keuzemenu
- ✓ Wachtrijen en call groups
- ✓ Auto attendant
- ✓ Openingstijden en tijdrouteringen
- ✓ Voicemail
- ✓ Online beheer in Teams Admin Centre
- ✓ Voice policies voor gebruikersgroepen
- ✓ Meerdere SIP trunks toe te voegen

Gesprek voeren in Teams

Eindgebruikers zien exact dezelfde veranderingen binnen Teams, er wordt een Dialpad toegevoegd in je oproepen tab. Het telefoonnummer dat daarbij staat is je "eigen" vaste telefoonnummer waarop je rechtstreeks bereikbaar bent voor mensen zonder Teams. Elke gebruiker heeft een uniek eigen telefoonnummer nodig, vaak worden hier 10 of 100-nummerblokken voor ingezet.

Verschillen Teams volledig en Hybride

Teams als telefooncentrale is een volwaardige dienst, maar wanneer je de functies bekijkt is de telefooncentrale vrij basic. Heb je behoefte aan meer functionaliteit? Dan is een Hybride constructie aan te raden, zodat je gebruik kunt maken van aanvullende functies als Callcenter opties, koppeling DECT omgeving, dashboards en/of live statistieken, vast-mobiel integratie op simkaart niveau en koppeling met externe telefooncentrales.



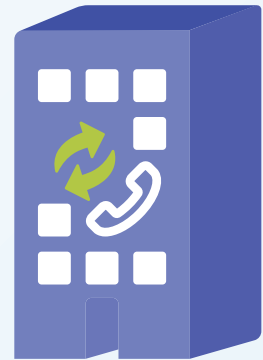
Aanvullende functies Hybride

- ✓ Koppeling DECT omgeving
- ✓ Koppeling externe telefooncentrale
- ✓ Koppeling callcenter software
- ✓ Vast-mobiel integratie op SIM-kaart niveau
- ✓ Rapportages in Power BI
- ✓ Set-up geautomatiseerd zonder Powershell
- ✓ Dashboard en/of live statistieken voor servicedesk

Wanneer kies ik Teams als telefooncentrale?

Voldoen de standaardfunctionaliteiten van bellen met Teams aan jouw eisen en wensen op gebied van telefonie?

Kies dan altijd voor Teams als telefooncentrale, dit is in alle gevallen goedkoper t.o.v. een hybride oplossing en je hebt geen dubbele systemen draaien.



TIP: Bij Teams als telefooncentrale gebruik je Microsofts telefooncentrale en beheer je alles vanuit het Microsoft Teams Admin Center. Er zijn geen aanvullende systemen nodig wat het beheer een stuk eenvoudiger maakt.



Wanneer kies ik voor Teams Hybride?

De basisgedachte is dat het verstandig is om te kiezen voor **“Teams als telefooncentrale”** omdat je simpelweg alles centraal in 1 systeem kan regelen. Er zijn echter een aantal uitzonderingen waarbij **“Teams Hybride”** een must is:

- ✓ Magazijn, fabriek, loods moeten bereikbaar zijn via DECT toestellen
- ✓ Er is een CRM koppeling gewenst waarbij klantkaarten openen bij inkomende calls
- ✓ Een klein gedeelte van het bedrijf werkt in Teams, het grootste gedeelte niet
- ✓ Vast-mobiel integratie over GSM netwerk voor kwaliteitgarantie mobiele devices

Hoe wordt Teams Telefonie **vermarkt?**

Microsoft partners zullen je altijd proberen te overtuigen om alles in Teams te doen, terwijl telecomproviders er vaak alles aan doen om een hybride constructie op te zetten, omdat dit voor beide partijen de beste bescherming biedt om omzet te behouden bij jou als klant. Dit klinkt misschien “slecht”, maar vergeet niet dat de grote spelers in de IT- en telecomwereld alleen maar praten over “verbreding” (lever zoveel mogelijk diensten aan je klant) en “churn” (verlies nooit meer een klant, houdt alles vast).

Voicedata zal tijdens offerte- of adviestrajecten altijd alle mogelijke opties bespreken en aanbieden.



“Het belangrijkste bij het maken van de keuze is dat je zelf bepaalt welke optie essentieel is en wat “nice-to-have” is”

Xander, directeur Voicedata

Wanneer kies ik Teams als telefooncentrale?

Altijd de beste oplossing voor Teams Telefonie

Voicedata biedt 3 verschillende opties om te bellen met Teams, namelijk Operator Connect, Direct Routing en Teams Hybride. Afhankelijk van de eisen en wensen per case kiezen we altijd de best passende optie en uiteraard kijken we altijd wat kostentechnisch de meest interessante optie is.

1

Abonnement per gebruiker

Minder dan 20 gebruikers, vaste prijs per gebruiker per maand

2

Abonnement per gebruiker Hybride

Meer dan 20 gebruikers en hybride wensen? Je betaalt een vaste prijs per gebruiker per maand en voor de aanvullende modules

3

Abonnement per beschikbare lijn

Meer dan 20 gebruikers en standaard telefonie eisen? Je betaalt per beschikbare lijn i.p.v. per gebruiker! Dit scheelt enorm veel en onze propositie voor deze optie is veruit de beste op de markt

4

Beschikbaarheid Operator Connect in 12 landen

Voicedata biedt als één van de weinige Nederlandse en zelfs Europese providers Operator Connect in 12 verschillende landen in de EU. Ons platform verzorgt 'local breakout' voor de telefoonnummers in die landen, waardoor we fungeren als provider in dat land.

Voordelen bellen met Teams bij Voicedata

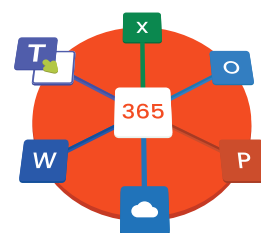
1

Lage instap- en abonnementskosten



2

Geen aparte systemen maar alles geïntegreerd in de vertrouwde Microsoft 365 omgeving



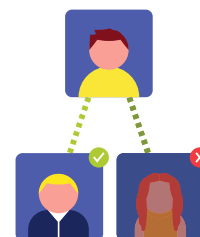
3

Je kunt bestaande telefoonnummers blijven gebruiken



4

Duidelijk overzicht beschikbaarheid collega's, extra handig bij doorverbinden



5

**Uitstekende service:
24/7 het aanspreekpunt
voor al je vragen**



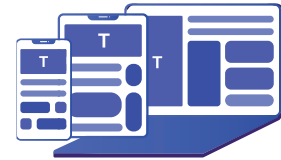
6

**Wachtrijen, keuzemenu's en business
hours worden door ons ingesteld, maar
zijn daarna eenvoudig zelf te beheren**



7

**Bellen en gebeld worden via mobiel,
laptop, tablet met de Teams App of
zelfs vanaf een vast Teams toestel**



8

**Betrouwbare Nederlandse provider
voor bellen met Teams, ook
gecertificeerd voor Operator Connect**



9

**Wij leveren SIP Trunk onafhankelijk.
Je eigen trunk behouden?
Dat is ook mogelijk!**



Rekenvoorbeelden

Rekenvoorbeeld – 10 medewerkers

Situatie: Organisatie met 10 medewerkers die gebruik maken van Teams Telefonie gebruik makend van een 100 – nummerblok en verschillende wachtrijen en/of keuzemenu's.

direct routing

voordeliger variabel

Set-upkosten

Inrichting, installatie en oplevering gehele Teams Telefonie omgeving a €500,-
Porteren 100-nummerblok a €50,-

Totale eenmalige kosten: **€550,-**

Maandelijkse kosten

10x Microsoft Teams Telefoon standaard licentie a €7,50 = €75,-
25x Microsoft Teams Telefoon resource account: gratis
4x SIP Trunk incl. SBC licentie voor Teams Telefonie a €8,68 = €34,72
Optioneel: 4x onbeperkt bellen per kanaal a €18,45 = €73,80

Totale maandlasten: **€109,72** / incl. onbeperkt bellen: **€183,52**

operator connect

voordeliger unlimited

Set-upkosten

10x set-upkosten Operator Connect per gebruiker a €10 = €100,-
Porteren 100-nummerblok a €50,-

Totale eenmalige kosten: **€150,-**

Maandelijkse kosten

10x Microsoft Teams Telefoon standaard licentie a €7,50 = €75,-
25x Microsoft Teams Telefoon resource account: gratis
10x Gebruiker Operator Connect a €5 = €50,-
Optioneel: 10x onbeperkt bellen per gebruiker a €5 = €50,-

Totale maandlasten: **€125,-** / incl. onbeperkt bellen: **€175,-**

Rekenvoorbeelden

Rekenvoorbeeld – 20 medewerkers

Situatie: Organisatie met 20 medewerkers die gebruik maken van Teams Telefonie gebruik makend van een 100 – nummerblok en verschillende wachtrijen en/of keuzemenu's.

direct routing

voordeliger variabel

Set-upkosten

Inrichting, installatie en oplevering gehele Teams Telefonie omgeving a €500,-
Porteren 100-nummerblok a €50,-

Totale eenmalige kosten: **€550,-**

Maandelijkse kosten

20x Microsoft Teams Telefoon standaard licentie a €7,50 = €150,-
25x Microsoft Teams Telefoon resource account: gratis
8x SIP Trunk incl. SBC licentie voor Teams Telefonie a €8,68 = €69,44
Optioneel: 8x onbeperkt bellen per kanaal a €18,45 = €147,60

Totale maandlasten: **€219,44/** incl. onbeperkt bellen: **€367,04**

operator connect

voordeliger unlimited

Set-upkosten

20x set-upkosten Operator Connect per gebruiker a €10 = €200,-
Porteren 100-nummerblok a €50,-

Totale eenmalige kosten: **€250,-**

Maandelijkse kosten

20x Microsoft Teams Telefoon standaard licentie a €7,50 = €150,-
25x Microsoft Teams Telefoon resource account: gratis
20x Gebruiker Operator Connect a €5 = €100,-
Optioneel: 20x onbeperkt bellen per gebruiker a €5 = €100,-

Totale maandlasten: **€250,- /** incl. onbeperkt bellen: **€350,-**

Rekenvoorbeelden

Rekenvoorbeeld 3 – 100 medewerkers

Situatie: Organisatie met 100 medewerkers die gebruik maken van Teams Telefonie gebruik makend van een 100 – nummerblok en verschillende wachtrijen en/of keuzemenu's.

direct routing

voordeliger variabel

Set-upkosten

Inrichting, installatie en oplevering gehele Teams Telefonie omgeving a €750,-
Porteren 100-nummerblok a €50,-

Totale eenmalige kosten: **€800,-**

Maandelijkse kosten

100x Microsoft Teams Telefoon standaard licentie a €7,50 = €750,-
25x Microsoft Teams Telefoon resource account: gratis
20x SIP Trunk incl. SBC licentie voor Teams Telefonie a €8,68 = €173,60
Optioneel: 20x onbeperkt bellen per kanaal a €18,45 = €369

Totale maandlasten: **€923,60** / incl. onbeperkt bellen: **€1.292,60**

operator connect

voordeliger unlimited

Set-upkosten

100x set-upkosten Operator Connect per gebruiker a €5 = €500,-
Porteren 100-nummerblok a €50,-

Totale eenmalige kosten: **€550,-**

Maandelijkse kosten

100x Microsoft Teams Telefoon standaard licentie a €7,50 = €750,-
25x Microsoft Teams Telefoon resource account: gratis
100x Gebruiker Operator Connect a €5 = €500,-
Optioneel: 100x onbeperkt bellen per gebruiker a €5 = €500,-

Totale maandlasten: **€1250,-** / incl. onbeperkt bellen: **€1750,-**

FAQ – veelgestelde vragen

Kan ik mijn huidige telefoonnummers behouden als ik ga bellen met Teams?

Jazeker! Wij kunnen al je huidige telefoonnummers koppelen aan Teams. Wij integreren daarnaast jouw verschillende gesprekskanalen.

Kan ik uitbellen met het vaste nummer van het bedrijf via Teams?

Jazeker! Wij kunnen bestaande en nieuwe telefoonnummers integreren in Teams.

Welke Office 365 licentie heb ik nodig voor bellen met Teams?

Microsoft Business Standard, Business Premium, E1, E3 en E5 licenties zijn geschikt om te bellen met Teams, je hebt daarnaast nog wel de Teams Phone Standard add-on nodig a €7,50 per maand.

FAQ – veelgestelde vragen

Levert Voicedata ook Microsoft licenties?

Indien gewenst leveren wij Microsoft licenties, maar wij werken ook graag met licenties van bestaande leveranciers.

Wat kost de belfunctie in Teams?

Onze tarieven voor bellen met Teams zijn uniek in de markt. Bij ons is starten met deze functie al vanaf één werkplek interessant. Neem hiervoor contact met ons op.

Kunnen jullie ook buitenlandse vestigingen koppelen?

Jazeker! Buitenlandse vestigingen zijn te koppelen via Operator Connect in de volgende 12 landen:

België, Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Ierland, Italië, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Portugal, Spanje, Verenigd Koninkrijk