



## Gebruikersinstructie Bellen met de Microsoft Teams *Softphone*.

Informatie vooraf .....	2
Enkele aandachtspunten: .....	2
Bellen en gebeld worden met Teams .....	3
Direct ('koud') doorverbinden in Teams.....	5
Aangekondigd ('warm') doorverbinden in Teams .....	6
Oproepen doorschakelen in Teams .....	7
Terugbellen vanuit de gespreksgeschiedenis .....	8
Personen toevoegen aan een gesprek in Teams .....	9
Persoonlijke contacten toevoegen in Teams.....	11
Een call pick-up groep maken in MS Teams.....	13
Persoonlijke bereikbaarheid instellen in Teams .....	14
Gebruik van de mobiele app in Teams .....	17

## Informatie vooraf

De UM koos in 2020 voor de implementatie van MS Teams om samenwerken ook buiten de reguliere werkplek mogelijk te maken. MS Teams is een onderdeel van het Microsoft 365 ecosysteem voor samenwerking en communicatie. M365 biedt ook een specifieke telefonie-oplossing die naadloos integreert met de andere faciliteiten als MS Teams, de Office-suite en Exchange, Teams Phone System genaamd.

Met gebruik van de Teams *softphone*<sup>1</sup> kan men via Teams niet alleen *peer-to-peer* (beeld)bellen met UM-collega's of medewerkers van (gefedereerde) instellingen die ook over MS Teams beschikken, maar kan men ook (nationaal en internationaal) bellen met externen.

De Teams Phone System telefonie oplossing draagt ook bij aan de UM strategische IT doelstellingen door de mogelijkheid om vrijwel '*any time*<sup>2</sup>, *any device*<sup>3</sup>, *anywhere*' te kunnen communiceren en samenwerken. Teams Phone System wordt meestal gebruikt in combinatie met een *softphone*, maar er kan ook nog steeds gebruik worden gemaakt van fysieke (MS Teams gecertificeerde) telefoontoestellen.

Voor gebruikers van de fysieke MS Teams telefoontoestellen is een aparte gebruikersinstructie beschikbaar. De in deze gebruikersinstructie beschreven functionaliteiten hebben betrekking op veelvoorkomende functionaliteiten van de Teams *softphone*.

Op AthenaDesktop werkplekken is de MS Teams Client standaard beschikbaar (in de programmalijst onder 'Microsoft Teams').

Ook kan de Teams *softphone* worden gebruikt via <https://teams.microsoft.com/>

### Enkele aandachtspunten:

- **In Teams telefonie bel je interne UM-nummers** door je collega of contact **op naam** op te zoeken in Teams, de naam van deze persoon te selecteren en op Call te klikken. **Let op:** laat je bij het intypen van de naam niet afleiden door het nummer dat Teams geautomatiseerd (T9) probeert op te bouwen en toont, terwijl je de naam van je collega of contact intypt.
- Op basis van de huidige versie van de UM Exchange (mail) omgeving kunnen contacten uit je Outlook adresboek nu **nog niet** automatisch worden weergegeven binnen Teams. Dit zal wel het geval zijn, na de migratie van de huidige e-mail omgeving, welke in de loop van 2022 plaatsvinden. Wel kun je de gewenste contacten handmatig toevoegen. Zie ook de paragraaf 'Persoonlijke contacten toevoegen in Teams' in deze instructie.

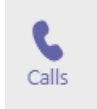
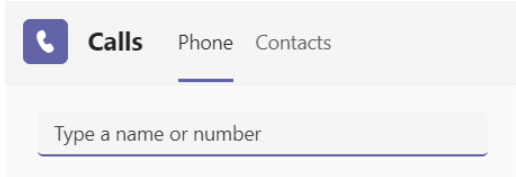


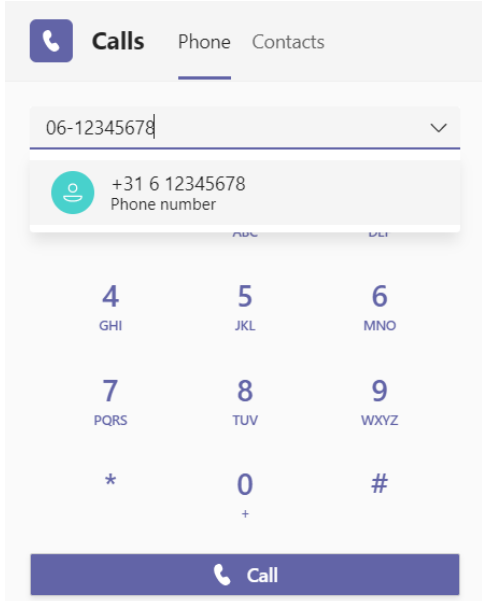
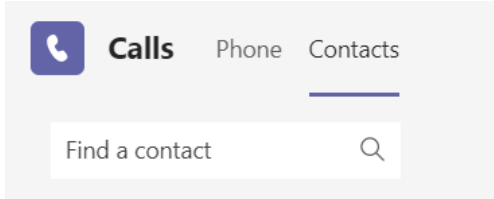
---

<sup>1</sup> De term softphone betreft een samentrekking van 'software' en 'phone'. In plaats van een fysiek telefoontoestel op het bureau betreft de *softphone* dus software die wordt geïnstalleerd op het gebruikte device, zoals laptop, pc, tablet of gsm.

<sup>2</sup> Als een stabiele internet connectie beschikbaar is.

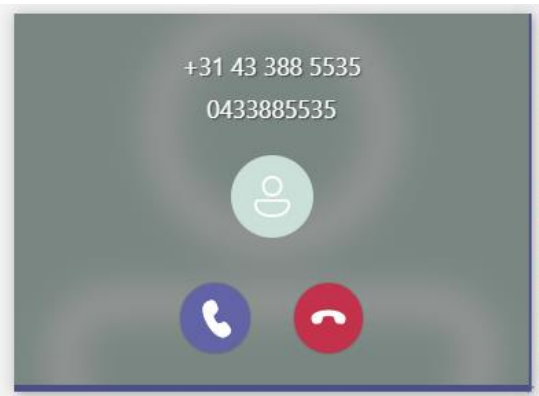
<sup>3</sup> Waarop de MS Teams client is geïnstalleerd.

## Bellen en gebeld worden met Teams


<p><b>Intern (UM) bellen.</b></p> 	<p><b>Stap 1.</b> Ga naar het <b>Calls</b> icoon in de App Bar aan de linkerzijde van je Teams scherm.</p>
	<p><b>Stap 2.</b> Ga naar <b>Phone</b> en type de <b>naam</b> van de UM collega die je wilt bellen.</p> <p>Klik op  voor videogesprek of  voor bellen.</p>
<p><b>Extern bellen via dial-pad.</b></p> 	<p>Ga naar het <b>Calls</b> icoon in de App Bar aan de linkerzijde van je Teams scherm.</p> <p>Wanneer je een <b>extern nummer</b> wilt bellen klik je op <b>Phone</b> (bovenin je scherm) en voer je het gewenste nr. in. Klik vervolgens op <b>Call</b>.</p>
<p><b>Extern bellen via Contacts.</b></p> 	<p>Het kan ook zijn, dat je zelf<sup>4</sup> externe contacten hebt aangemaakt in Teams.</p> <p>Ga in dat geval naar het <b>Calls</b> icoon in de App Bar aan de linkerzijde van je Teams scherm. Kies vervolgens de optie 'Contacts' (bovenin je scherm) en selecteer de gewenste contactpersoon.</p>


<sup>4</sup> Zie de paragraaf 'Persoonlijke contacten toevoegen in Teams'.

### Een oproep beantwoorden.

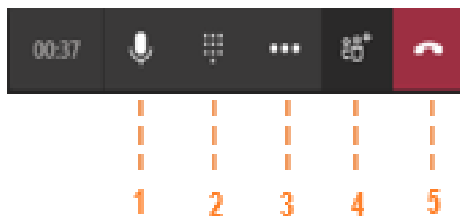


Wanneer je gebeld wordt, verschijnt er rechtsonder in beeld een **pop-up** in je scherm. Afhankelijk of het een intern gesprek is zie je de naam, het telefoonnummer of anonymous in de pop-up. Vanuit hier kan het gesprek worden aangenomen, doorgeschakeld of geweigerd.

 Klik op accepteren met geluid voor een audiogesprek.

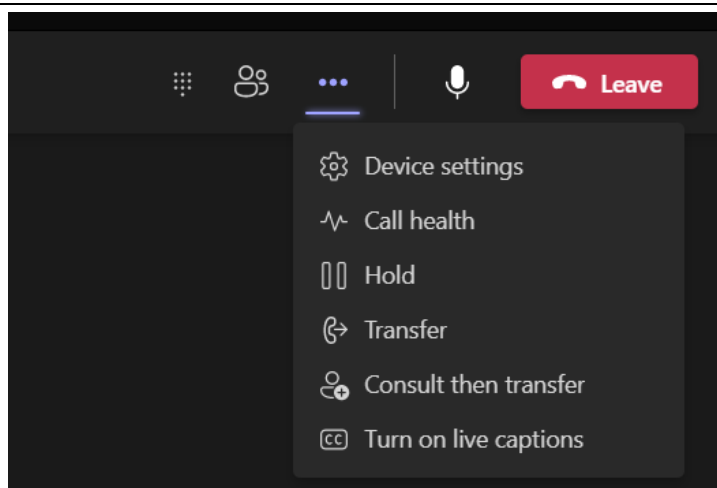
 Klik op accepteren met beeld voor een videogesprek

### Gespreksopties.



Tijdens een gesprek heb je diverse opties:

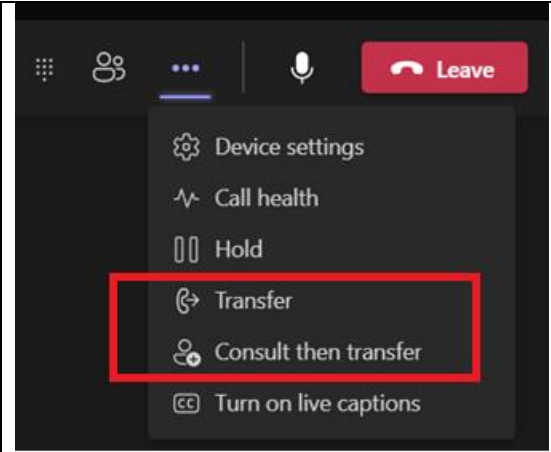
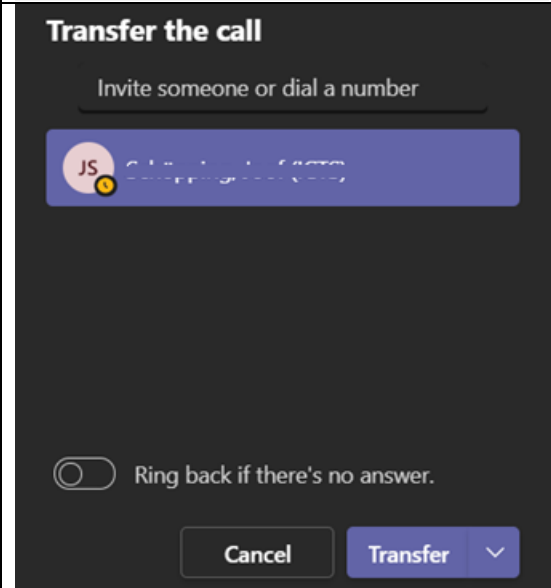
1. Geluid dempen
2. Toetsenblok
3. Meer acties
4. Deelnemers weergeven
5. Ophangen



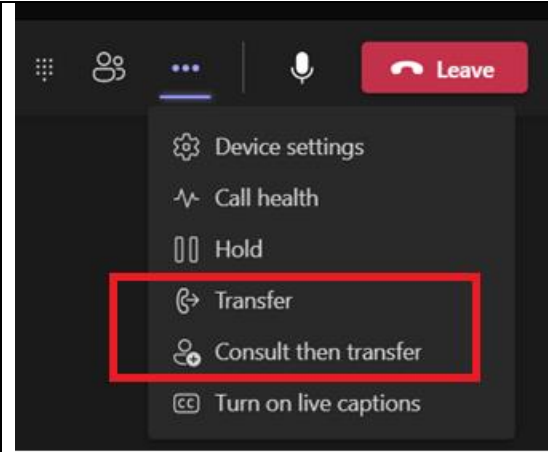
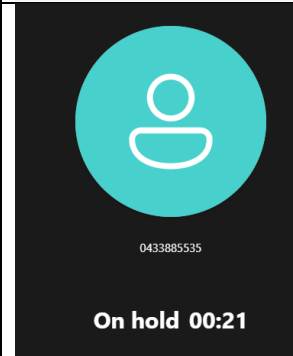
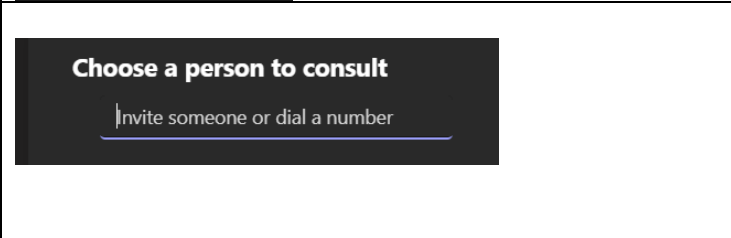
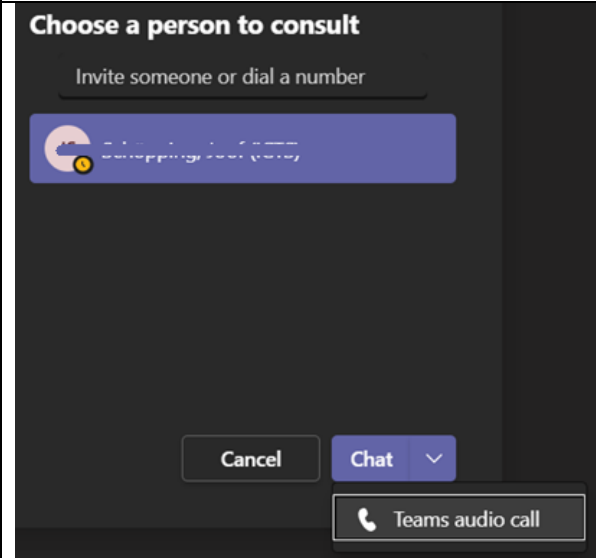
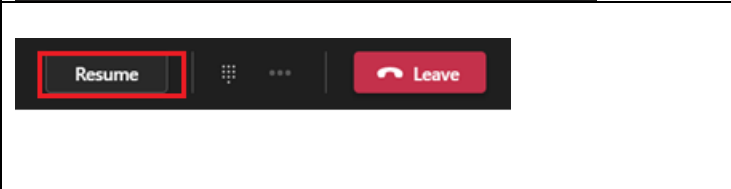
Optie 3 (meer acties).

Hier kun je een gesprek in de wacht zetten ('hold'), direct ('koud') doorverbinden in Teams (via 'Transfer') of aangekondigd ('warm') doorverbinden (via 'Consult then transfer').


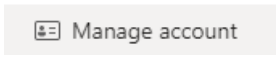
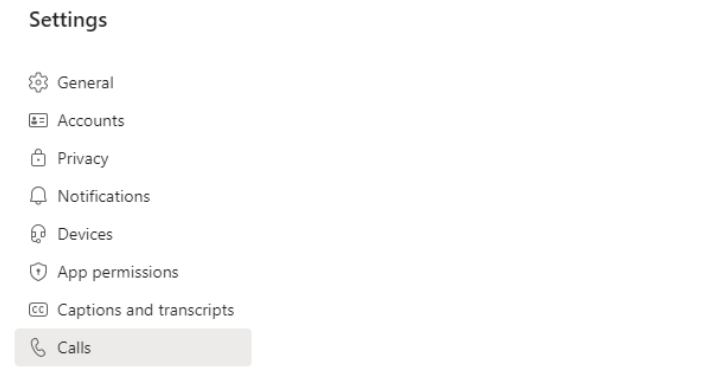
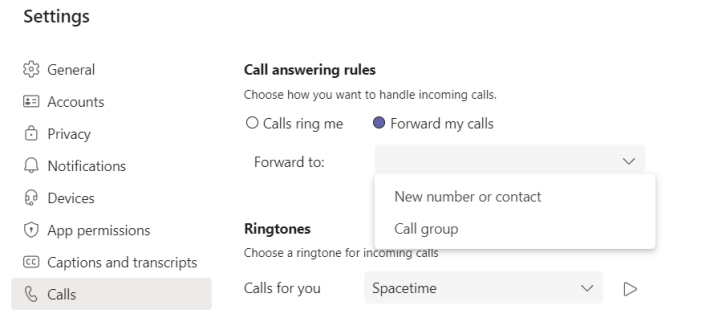
## Direct ('koud') doorverbinden in Teams

 <p>The screenshot shows the top of a Teams call interface. At the top right, there is a red 'Leave' button. Below it, a menu is open with several options: 'Device settings', 'Call health', 'Hold', 'Transfer', 'Consult then transfer', and 'Turn on live captions'. The 'Transfer' option is highlighted with a red rectangular box.</p>		<p><b>Stap 1.</b> Wanneer je het gesprek direct wilt doorverbinden kies je rechtsboven in het scherm onder (...) voor de optie <b>'Transfer'</b>.</p>
 <p>The screenshot shows the 'Transfer the call' dialog box. At the top, it says 'Transfer the call' and 'Invite someone or dial a number'. Below this is a search bar with a blue background and a white text input field. The search bar contains the text 'JS' and 'S...'. Below the search bar is a toggle switch labeled 'Ring back if there's no answer.' At the bottom, there are two buttons: 'Cancel' and 'Transfer' with a dropdown arrow.</p>		<p><b>Stap 2.</b> Type en selecteer vervolgens de naam van de persoon naar wie je het gesprek wilt doorverbinden en klik op 'Transfer'.</p>

## Aangekondigd ('warm') doorverbinden in Teams

		<p><b>Stap 1.</b> Als je eerst ruggespraak wilt houden voordat je een gesprek doorverbindt, kies je rechtsboven in het scherm onder (...) voor de optie '<b>Consult then transfer</b>'.</p>
		<p><b>Stap 2.</b> Het gesprek wordt dan in de wacht (on hold) geplaatst.</p>
		<p><b>Stap 3.</b> Kies de persoon waar je ruggespraak mee wilt houden.</p>
		<p><b>Stap 4.</b> Overleg via audio of chat en klik vervolgens op <b>Transfer</b>.</p>
		<p><b>Stap 5.</b> Wanneer de persoon het gesprek niet kan aannemen klik je op <b>Resume</b> en kom je terug bij de beller.</p>

## Oproepen doorschakelen in Teams

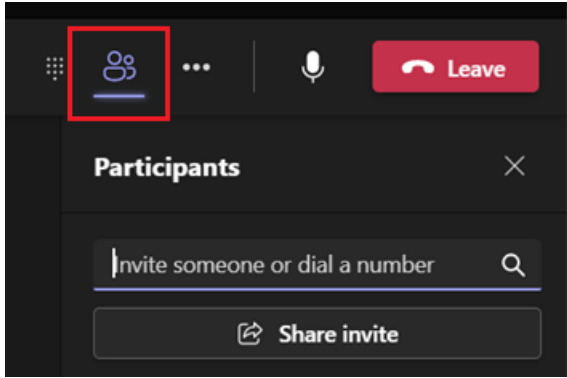
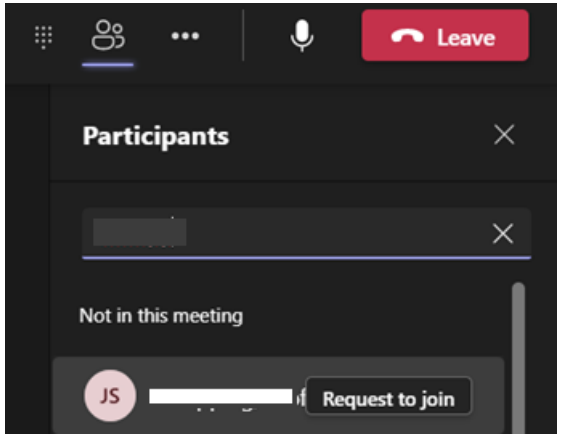
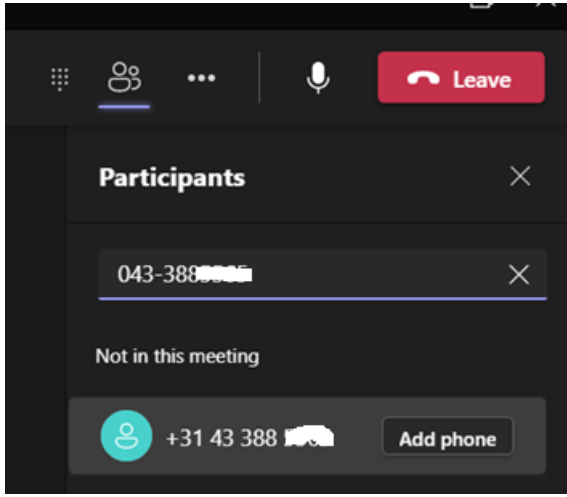
	<p><b>Stap 1.</b> Je kunt je gesprekken automatisch doorschakelen naar een ander nummer of naar een collega.</p> <p>Om je gesprekken door te schakelen klik je op je profiel foto of het ronde icoon met je initialen rechts bovenaan in je Teams Client.</p>
	<p><b>Stap 2.</b> Selecteer de optie '<b>Manage account</b>'.</p>
	<p><b>Stap 3.</b> Ga onder 'Settings' naar de optie '<b>Calls</b>'.</p>
	<p><b>Stap 4.</b> Selecteer de optie '<b>Forward my calls</b>' en kies de gewenste optie uit het dropdown menu.</p>

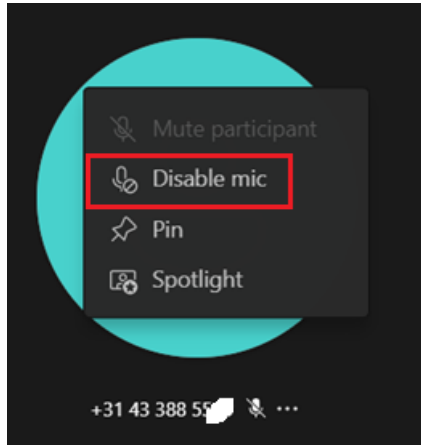
## Terugbellen vanuit de gespreksgeschiedenis

 <p>Calls</p>	<b>Stap 1.</b> Ga naar het <b>Calls</b> icoon in de App Bar aan de linkerzijde van je Teams scherm.
	<b>Stap 2.</b> Klik op het Phone tab. Onder <b>History</b> zie je vervolgens een overzicht van je gespreksgeschiedenis.  Dit is een overzicht met al je inkomende, uitgaande en gemiste oproepen.  Dubbelklik op de naam (of klik op de 'Call' button bij je selectie) om iemand terug te bellen of klik op ... voor meer opties.
	<u>Tip:</u> Van de personen met een Microsoft Teams account kun je de status zien, zo weet je of de persoon beschikbaar is en gebeld kan worden.



## Personen toevoegen aan een gesprek in Teams


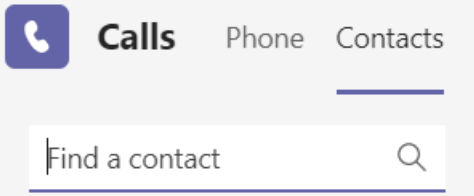

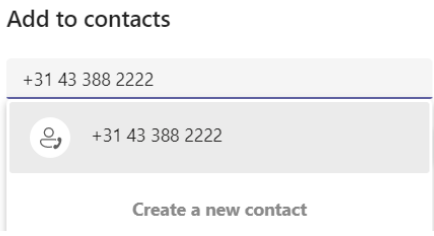
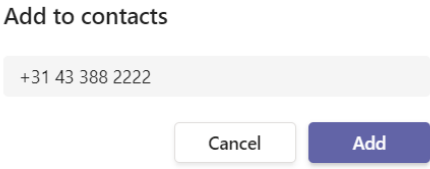
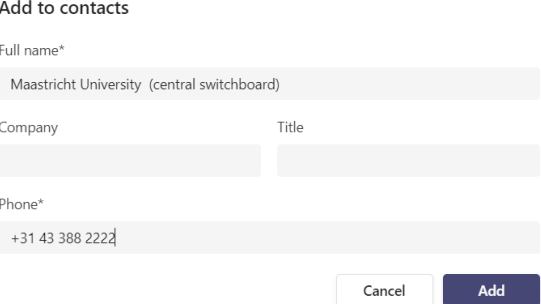
	<p><b>Stap 1.</b> Je kunt personen toevoegen aan Klik rechtsboven in het scherm op het icoon Participants.</p>
	<p><b>Stap 2a.</b> Zoek op naam en kies zodra de persoon is gevonden voor 'Request to join'.</p>
<b>OF</b>	
	<p><b>Stap 2b.</b> Of voer het telefoonnummer in en klik daarna op 'Add phone'.</p>

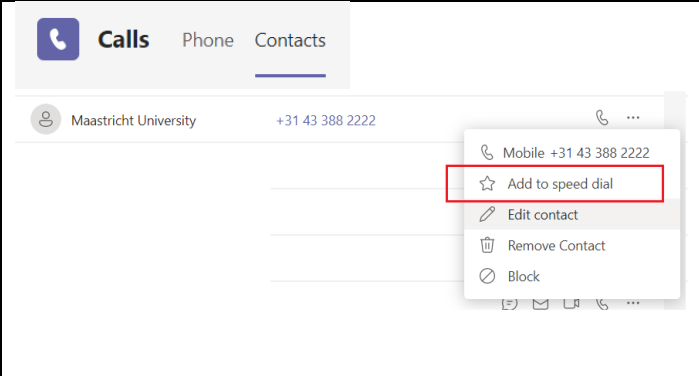
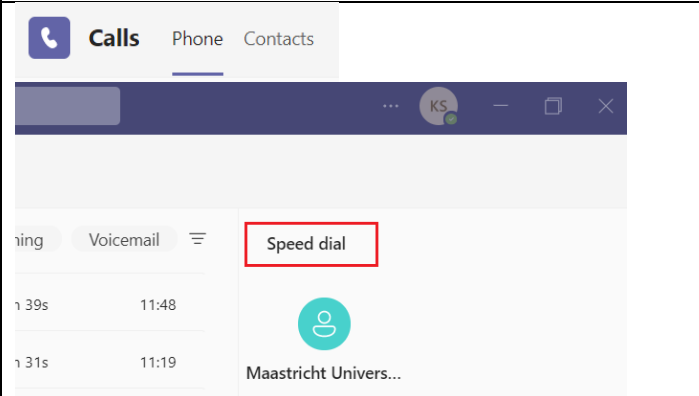


Tip:

Mocht je een echo ervaren tijdens het toevoegen, dan kun je rechts klikken op het icoon van de toegevoegde contactpersoon en 'disable mic' kiezen.


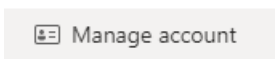
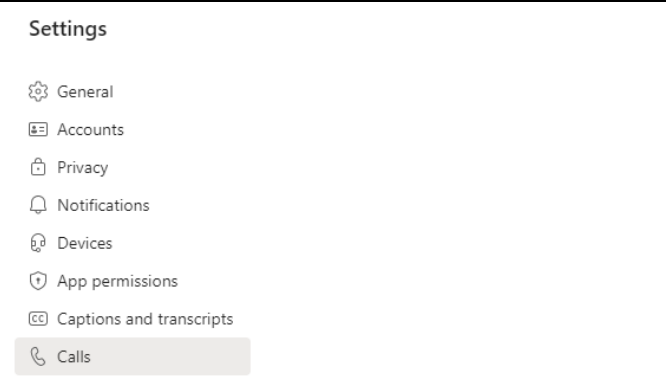
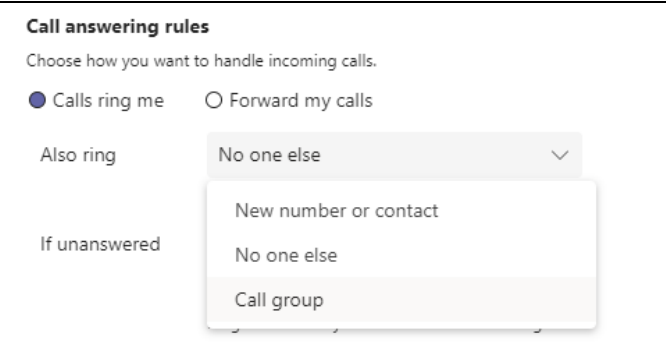
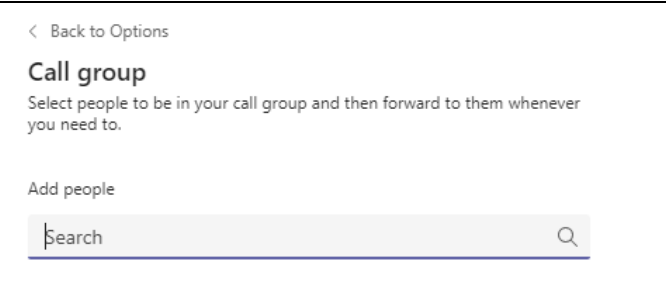
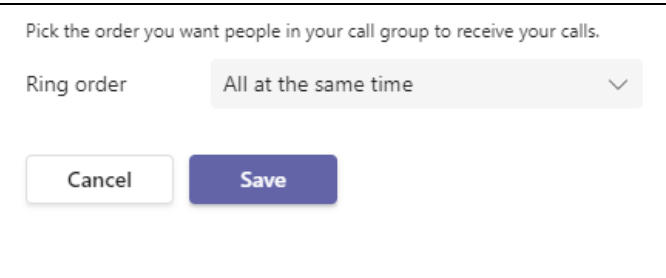
## Persoonlijke contacten toevoegen in Teams

	<p><b>Stap 1.</b> Ga naar het <b>Calls</b> icoon in de App Bar aan de linkerkzijde van je Teams scherm.</p>
	<p><b>Stap 2.</b> Ga naar het <b>Contacts</b> tab.</p>
	<p><b>Stap 3.</b> Klik op de knop <b>Add contact</b>.</p>
	<p><b>Stap 4.</b> Voer het telefoonnummer in van je contact en klik op '<b>Create a new contact</b>'.</p>
	<p><b>Stap 5.</b> Klik op <b>Add</b>.</p>
	<p><b>Stap 6.</b> Voeg extra contactinfo toe en klik op <b>Add</b>. Je zelfgemaakte contact is daarna te vinden Calls &gt; Contacts.</p>

 <p>The screenshot shows the 'Calls' app interface with the 'Contacts' tab selected. A contact for 'Maastricht University' with the number '+31 43 388 2222' is visible. A context menu is open over the contact, and the 'Add to speed dial' option is highlighted with a red rectangular box.</p>	<p>Wanneer je een contact wilt toevoegen aan een snelkeuze menu, klik je onder <b>Calls &gt; Contacts</b> op de ... achter het betreffende contact en kies je <b>'Add to speed dial'</b>.</p>
 <p>The screenshot shows the 'Calls' app interface with the 'Phone' tab selected. A 'Speed dial' button is visible on the right side of the screen, highlighted with a red rectangular box. Below it, a contact card for 'Maastricht Univers...' is partially visible.</p>	<p>De contacten die je aan het snelkeuze menu hebt toegevoegd vind je terug onder <b>Calls &gt; Phone &gt; Speed dial</b> (aan de rechterkant van je scherm).</p>

## Een call pick-up groep maken in MS Teams

Call Pick-up groepen stellen collega's in staat gesprekken van jou over te nemen. Je kunt dit zelf in Microsoft Teams instellen.

	<p><b>Stap 1.</b> Om een call pick-up groep te maken klik je op je profiel foto of icoon rechts bovenaan in je Teams Client.</p>
	<p><b>Stap 2.</b> Selecteer de optie 'Manage account'.</p>
	<p><b>Stap 3.</b> Ga onder 'Settings' naar de optie 'Calls'.</p>
	<p><b>Stap 4.</b> Zorg dat onder 'call answering rules' de optie 'calls ring me' is geselecteerd en kies de optie 'Call group' uit het drop-down menu.</p>
	<p><b>Stap 5.</b> Daarna voeg je de personen toe die je in deze belgroep wenst toe te voegen.</p>
	<p>Onderin het venster kun je desgewenst de volgorde van doorverbinden ('ring order') bepalen. Klik tenslotte op Save en je Call group is aangemaakt.</p>

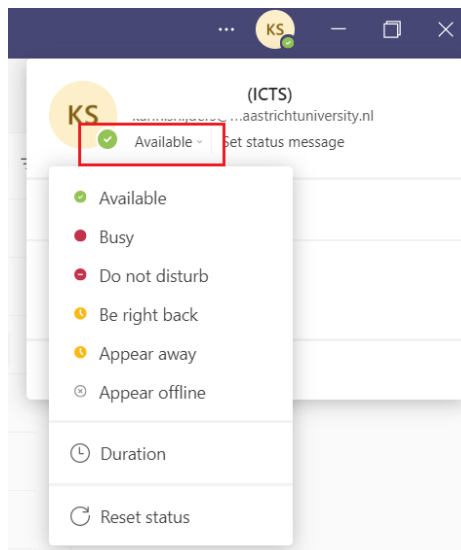
## Persoonlijke bereikbaarheid instellen in Teams

Teams laat standaard altijd je status zien. Deze status wordt gesynchroniseerd met je Outlook Agenda. Teams zal ook automatisch de status instellen wanneer je in een Teams gesprek zit. Als je er zeker van wilt zijn dat mensen weten wanneer je wel of niet bereikbaar bent, kun je ook handmatig je status kenbaar maken.



### Stap 1.

Om je Teams status en bereikbaarheid handmatig aan te passen klik je op je profiel foto of het ronde icoon met je initialen (rechts bovenaan in je Teams Client). Deze status wordt dan ook actief in Outlook en Teams op andere devices (zoals je mobiel of tablet).



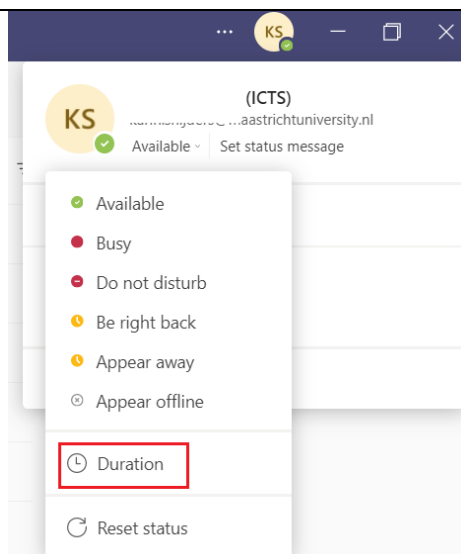
### Stap 2.

Klik op je huidige status (in dit voorbeeld 'Available').

Scroll naar beneden en kies je gewenste status.

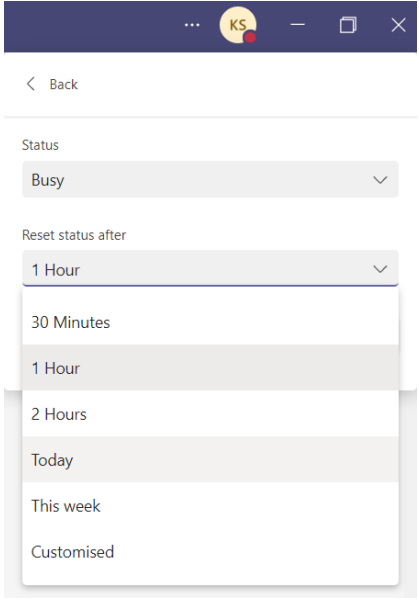
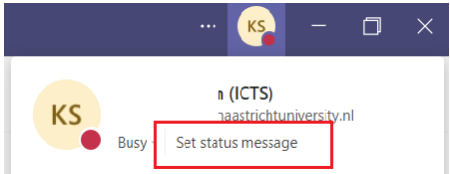
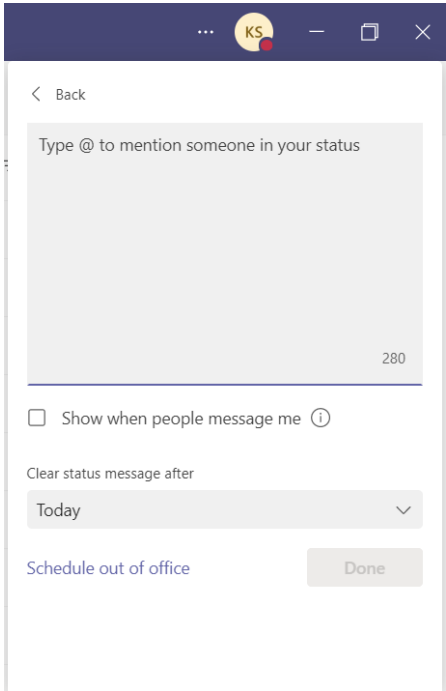
### Let op:

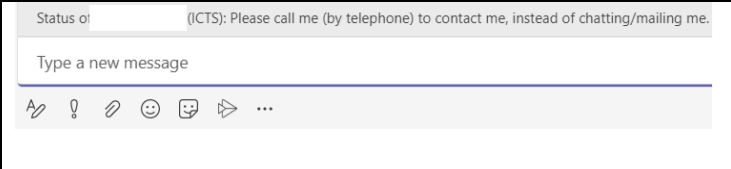
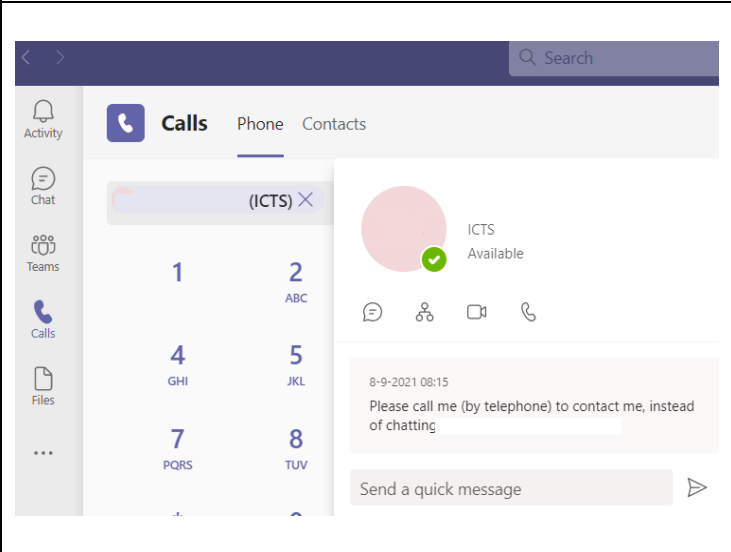
wanneer je status op 'Do not disturb' staat ontvang je geen gesprekken. Het gesprek zal in dat geval de doorschakeling volgen die ingesteld staat.



### Stap 3.

Wanneer je een periode wilt aangeven, waarin de gekozen status actief is, klik je op 'Duration'.

	<p><b>Stap 4.</b> Kies de gewenste duur van de gekozen status en klik op Done.</p>
	<p><b>Stap 5.</b> Desgewenst kun je ook een status bericht instellen. Klik je op je profiel foto of het ronde icoon met je initialen (rechts bovenaan in je Teams Client) en klik vervolgens op 'Set status message'.</p>
	<p><b>Stap 6.</b> Type het bericht dat je in je status weergave wilt tonen. Selecteer eventueel aanvullende opties en klik op Done.</p>
	<p>Dit bericht wordt dan in het Chat venster boven je naam vermeld.</p>

	
	<p>Ook wanneer iemand je opzoekt onder Calls wordt de status melding getoond.</p>



## Gebruik van de mobiele app in Teams



Naast de Teams applicatie op de werkplek is het mogelijk om de Teams app op een mobiel apparaat te installeren, bijvoorbeeld op een tablet of smartphone. De app werkt zowel op Android- als iOS-apparaten en kan worden gedownload in de Google Play Store of de Apple App Store, maar dit kan ook via je werkplek.

### Tip:

Zet **Meldingen** / Notifications vanuit je Teams App **AAN**, om berichten vanuit Teams te ontvangen. Kijk hiervoor onder de algemene instellingen van je iPhone of Android gsm.

Ook **in** de Teams **App** zelf kun je voorkeuren voor Teams meldingen op je gsm instellen.

Klik hiervoor in de Teams App op je initialen linksboven in de hoek.

Ga vervolgens naar Instellingen > Meldingen en stel je eigen voorkeuren in.