

## 1 Häufige Fragen zur Microsoft Teams Telefonie

---

### 1.1 Was ist Microsoft Teams Telefonie?

Microsoft Teams ist ein Produkt von Microsoft zur Zusammenarbeit (Collaboration) von Teammitgliedern und Bestandteil der Office 365/Microsoft 365 Suite. Es umfasst Funktionen wie Chat, Videotelefonie, Screensharing und vieles mehr. Informationen dazu finden Sie unter <https://docs.microsoft.com/de-de/microsoft-teams/teams-overview>.

Bei Microsoft-Produkten ist es möglich, die klassische Sprachtelefonie ins öffentliche Telefonnetz zusätzlich zu aktivieren. Für diese Verbindung brauchen Sie einen Telecom-Anbieter (Carrier) wie FL1.

### 1.2 Was ist Direct Routing?

Die «Direct Routing»-Funktion von Microsoft schafft – zusammen mit dem FL1 Trunk – die Basis für die Verbindung der Microsoft 365-Cloud mit dem öffentlichen Telefonnetz. Damit können Sie Microsoft Teams verwenden, um eingehende und ausgehende Anrufe zu und von Mobil- oder Festnetzen zu verwalten, genau wie bei einem herkömmlichen Telefonsystem.

### 1.3 Mit welchen Lizenzen kann ich MS Teams Telefonie nutzen?

Die notwendige Erweiterung «Telefonsystem» (Phone System) für Microsoft Teams Direct Routing ist aktuell bei folgenden Microsoft Office-Benutzerlizenzen möglich:

- Microsoft 365 Business Basic (alter Name: Office 365 Business Essentials)
- Microsoft 365 Business Standard (alter Name: Office 365 Business Premium)
- Microsoft 365 Business Premium (alter Name: Microsoft 365 Business)
- Office 365 E1
- Office 365 E3
- Office 365 E5

Der Office 365 E5 bzw. Microsoft 365 E5 Plan enthält bereits die PSTN-Funktion (hier ist kein Add-on erforderlich).

Für Fragen und Bestellung von Lizenzen kontaktieren Sie bitte Ihren Microsoft IT-Partner.

### 1.4 Wozu brauche ich einen Netzbetreiber wie FL1 für Microsoft Teams?

Der Telecom-Anbieter (Carrier) stellt die Verbindung zwischen dem öffentlichen (klassischen) Telefonnetz und Microsoft Teams her.

### 1.5 Was ist ein Session Border Controller (SBC) und wozu benötige ich ihn?

Ein Session Border Controller (SBC) ist eine Netzwerk-Komponente zur Verbindung von verschiedenen Rechnernetzen oder Rechnernetzen mit unterschiedlichen Sicherheitsanforderungen. Sie werden in IP-Telefonie-Netzwerken (VoIP) eingesetzt. Für die Microsoft Teams Telefonie ist ein kompatibler, zertifizierter SBC notwendig. Dieser wird Ihnen von FL1 als gehosteter Service zur Verfügung gestellt.

### 1.6 Wozu brauche ich einen FL1 Trunk mit mehreren Kanälen?

Der FL1 Trunk dient zur Anbindung an das öffentliche Telefonnetz. Je gleichzeitigem Telefonat (in oder aus dem öffentlichen Telefonnetz), das man führen will, wird ein Gesprächskanal (Channel) auf dem FL1 Trunk reserviert. Der SIP Trunk ersetzt dabei den bekannten Basisanschluss (BRI) oder Primäranschluss (PRI).

Wir stellen Ihnen für Ihre Microsoft Teams Telefonie einen leistungsstarken FL1 Trunk ab 2 Kanälen zur Verfügung. Die Kanäle können jederzeit flexibel erweitert werden.

### 1.7 Kann ich meine bestehenden Festnetz-Telefonnummern verwenden?

Ja! Sie können Ihre bestehenden Festnetz-Rufnummern (inklusive Durchwahlbereiche) für die Microsoft Teams-Telefonie verwenden. Ihre Rufnummern portieren wir ins hochstabile, redundante FL1 Telefonnetz.

Wenn Sie neue Telefonnummern benötigen, können Sie diese direkt bei uns bestellen. Wir bieten Ihnen Rufnummern aus Liechtenstein und der Schweiz an.

### 1.8 Brauche ich zusätzliche Hardware für die Anbindung der Microsoft Teams Telefonie-Teilnehmer?

Nein! Jeder Teilnehmer, der bereits den Microsoft Teams Client für interne Telefonie benutzt, kann jetzt auch das öffentliche Festnetz erreichen. Alle dafür notwendigen Hardware-Komponenten stehen in den hochverfügbaren, liechtensteinischen Rechenzentren von FL1.

### 1.9 Für welche Unternehmen eignet sich Microsoft Teams Telefonie besonders?

Die Microsoft Teams-Lösung ist so flexibel, dass sie sich für praktisch alle Unternehmen eignet. Durch die Verbindung von Microsoft Teams mit Ihrer klassischen geschäftlichen Telefonie erhalten Sie eine moderne Kommunikationszentrale, über die Ihre Mitarbeiter/innen orts- und geräteunabhängig arbeiten können. Ihr Unternehmen wird dadurch flexibler und wettbewerbsfähiger.

### 1.10 Wem zahle ich die Telefonrechnung für das Telefonieren über Microsoft Teams?

FL1 als Netzbetreiber ist der Rechnungssteller für den «FL1 Trunk» inklusive der Teams-Option und Ihre abgehende Telefonie ins öffentliche Telefonnetz. Die Lizenzen seitens Microsoft erhalten Sie von Ihrem Microsoft IT-Partner.

### 1.11 Kann ich über den Microsoft Teams-Client Notrufe wählen?

Ja, das ist möglich, wenn diese Funktion korrekt in Microsoft Teams eingerichtet wurde. Wir weisen jedoch darauf hin, dass beim Absetzen eines Notrufs über Microsoft Teams jener Notrufbetreiber angesteuert wird, welcher der Ortsvorwahl Ihrer Anschlussnummer zugehörig ist.

### 1.12 Kann ich sofort loslegen mit Microsoft Teams Telefonie?

Kontaktieren Sie unverbindlich unsere Inhouse-Experten unter +423 237 74 00 oder Ihren Microsoft IT-Partner für ein erstes Gespräch. Denn grundsätzlich ist eine rasche Implementierung von Microsoft Teams Telefonie von FL1 möglich. In jedem Fall legen wir Ihnen nahe, mit den Experten eine bedürfnisorientierte Analyse zu machen, um gemeinsam eine individuelle Umstellung auf Teams anzugehen.

### 1.13 Wie sieht der Prozess bei einer kompletten Umstellung aus?

Damit Sie sich ein gutes Bild über die Vorteile und Möglichkeiten der Telefonie in Microsoft Teams machen können, empfehlen wir Ihnen in einem ersten Schritt, eine Testphase für Microsoft Teams mit einem vordefinierten Benutzerkreis durchzuführen. Danach gilt es, die Einführung im Detail zu planen. In einem zweiten Schritt wird empfohlen, das Telefonsystem zu aktivieren und mittels neuer Telefonnummern die externe Telefonie zu testen. In einem dritten Schritt erfolgt sodann die eigentliche Migration mit der Vollportierung der produktiven Rufnummern.

### 1.14 Welche Telefonie-Features werden von Microsoft Teams unterstützt?

Das «Telefonsystem» von Microsoft Teams bietet zahlreiche Features, welche laufend erweitert werden. Da es sich um ein neues Produkt handelt, verfügt es jedoch noch nicht über sämtlichen Komforts aus der klassischen PBX-Welt.

Allgemeine Funktionen im Telefon-System

- IVR-Funktion
- Auto Attendant (Automatische Annahme)
- Begrüssungs-Nachrichten, Musik abspielen etc.
- Öffnungszeiten & Feiertageregulung, Weiterleitung nach
- Call Groups, Weiterleitungen
- Call Statistiken
- Nummern Maskierung, Umleitungen etc.

Funktionen für den Benutzer

- Umleitungen / Weiterleitungen (nach extern/intern, auf Call Group, Voicemail etc.)
- Voicemail besprechen/einstellen
- Stellvertretungsregelung bei Abwesenheit
- Status / Erreichbarkeit festlegen
- Kontakte aus Outlook verwenden oder eigene Teams Kontakte erstellen
- Speed Dial (Favoriten festlegen)
- Call History anzeigen
- Voicemail abhören (auch Zustellung via Mail möglich)
- Audio / Video Geräte verwalten
- Benachrichtigungseinstellungen
- Nummern sperren
- Aufzeichnung von Meetings

Eine aktuelle Feature-Liste finden Sie unter <https://docs.microsoft.com/de-ch/microsoftteams/here-s-what-you-get-with-phone-system>.

### 1.15 Welche Telefone werden von Microsoft Teams unterstützt?

Die Funktionen von Microsoft Teams stehen in den Microsoft Teams-Apps zur Verfügung. Mit den für Teams zertifizierten Geräten kann die Lösung nahtlos mit Tischtelefonen, Konferenztelefonen und Konferenzraumsystemen eingesetzt werden. Mehr zu den unterstützten Endgeräten erfahren Sie unter <https://www.microsoft.com/de-ch/microsoft-teams/across-devices?market=ch>.