Het kan ook zo

Odido

oktober 2026



Handleiding Teams-statusintegratie

Inhoudsopgave

1. Introductie 3

2. Vereisten 4

3. installatie proces 5

    3.1 App uploaden in Teams Admin Center 5

    3.2 Toekenning van de Teams Connect app aan groepen 5

    3.3 Admin consent configuratie 5

    3.4 Eerste login en toestemming aanvragen 5

    3.5 Toestemming verlenen 6

4. Installatie door eindgebruiker 7

5. Functionaliteiten 8

    5.1 Tabblad: Overzicht 8

    5.2 Tabblad: Instellingen 8

    5.3 Tabblad: Organisatie (alleen beheerders/supervisors) 8

    5.4 Tabblad: Chat 8

6. Synchronisatie in detail 9

    6.1 Aanwezigheid: Teams → Telefonie 9

    6.2 Lijnstatus 9

1. Introductie

Teams Connect is een add-on die de Microsoft Teams-client uitbreidt met de telefoniefunctionaliteit van het Dstny UCaaS-platform. De app integreert naadloos met Microsoft Teams, zodat gebruikers vanuit één omgeving kunnen bellen, wachtrijen beheren en hun beschikbaarheid synchroniseren. Teams Connect is beschikbaar voor twee type klanten:

- **Teams Direct Routing-klanten**
  klanten die Microsoft Teams gebruiken als telefooncentrale, waarbij gesprekken via het Dstny-netwerk worden gerouteerd. Teams Connect biedt deze klanten extra UCaaS-functionaliteit bovenop hun bestaande Teams-telefonie.

- **Cloud telefonie-klanten**
  klanten die uitsluitend cloud telefonie afnemen bij Odido, zonder gebruik te maken van Microsoft Teams als telefooncentrale. Voor deze klanten biedt Teams Connect een handige integratie waarmee zij hun telefoniedienst direct vanuit Microsoft Teams kunnen bedienen, zonder dat Teams Direct Routing vereist is.

In beide gevallen geldt: wijzigingen in de beschikbaarheid in Microsoft Teams worden automatisch gesynchroniseerd met het cloud platform, en gebruikers hebben toegang tot functies zoals wachtrijen, voicemail, nummerherkenning en aanwezigheidsbeheer.

2. Vereisten

Voor een succesvolle installatie van Teams connect zijn een aantal vereisten:

- Teams-beheerder (bij voorkeur een Global Administrator)
- Niet-beheerdersgebruiker in Entra
- Core-gebruiker die de applicatie gaat gebruiken
- Teams-app gedownload via:
  https://firmware.office-essential.nl/desktop/

3. Installatie proces

3.1 App uploaden in Teams Admin Center

1. Log in op de Microsoft Teams Admin Portal met je global admin inloggegevens.
2. Ga naar Teams apps → Apps beheren → Nieuwe app uploaden
3. Upload het Teams Connect .zip-bestand (beschikbaar via http://firmware.soluno.nl/desktop/).
4. Zoek de zojuist geüploade app op via de zoekbalk op de Apps-pagina en open de app.
5. Ga naar het tabblad Machtigingen en klik op Machtigingen en toestemming bekijken. Deze toestemming moet worden verleend door de Teams (Global) Admin. Je ontvangt een melding of dit succesvol was. Hiermee heb je een enterprise app aangemaakt op https://entra.microsoft.com/ genaamd “ConnectApplicationNordicsProduction”. De vereiste Microsoft Graph-claims moeten nu aanwezig zijn. Dit betreft: User.Read

3.2 Toekenning van de Teams Connect app aan groepen

Nadat de app is geüpload en de benodigde machtigingen zijn verleend, kan de app beschikbaar gemaakt worden voor bepaalde groepen binnen Entra.

1. Log in op het Teams Admin Center.
2. Navigeer naar Teams apps → Beleid voor installatie van apps.
3. Open een bestaand beleid of maak een nieuw beleid aan voor de gebruikersgroep die Teams Connect gaat gebruiken.

4. Klik onder Vastgemaakte apps op Apps toevoegen.
5. Zoek naar Odido Integration en voeg deze toe aan het beleid.
6. Sla het beleid op.
7. Wijs het beleid toe aan de gewenste gebruikers of groepen.

Na synchronisatie verschijnt de Teams Connect-app automatisch in de Teams-client van de gebruikers. Dit proces kan enige tijd duren afhankelijk van de Microsoft 365 synchronisatie.

3.3 Admin consent configuratie

Voordat een gebruiker toestemming kan aanvragen, moet de volgende optie ingeschakeld zijn in Entra ID:
1. Ga naar Bedrijfstoepassingen → Toestemming en machtigingen → Instellingen voor toestemming van beheerder
2. Zorg dat de gemarkeerde optie is ingesteld op “Ja”
3. Selecteer een gebruiker die toestemming mag verlenen — dit is doorgaans de Global Admin.

3.4 Eerste login en toestemming aanvragen

1. Gebruikers kunnen nu inloggen in de Teams plug-in. Log in met een gebruiker in de Teams-client en log vervolgens in op de plugin met je core credentials.
2. Als de link “machtigingen verlenen” nog zichtbaar is vóór het inloggen, is het belangrijk deze niet te gebruiken!
3. Na succesvol inloggen, ga naar de pagina Instellingen. Hier zie je een persoonlijke link.
4. Klik op de link en vraag toestemming aan via je eigen Teams-account.

Voorbeeld: Emily is ingelogd in haar Teams-client en logt in met haar Core-gegevens. Vervolgens vraagt zij toestemming aan bij een Admin door na het klikken op de link opnieuw in te loggen met haar eigen Teams-account.

3.5 Toestemming verlenen

1. De Global Administrator kan nu toestemming verlenen in Entra:
   • Ga naar Entra.Microsoft.com
   • Navigeer naar Bedrijfstoepassingen → Activiteit → Verzoeken om toestemming van beheerder
   • Het verzoek van de gebruiker staat hier vermeld, accepteer het verzoek. De gebruiker moet nu opnieuw toestemming vragen bij een Admin, je zult nu zien dat het proces correct doorloopt.
2. Ter verificatie, controleer of alles correct is ingesteld:
   • Ga naar Bedrijfstoepassingen → Alle toepassingen → “ConnectApplicationNordicsProduction”
   • Open de applicatie en ga onder Beveiliging naar Machtigingen
   • De vereiste Microsoft Graph-claims moeten nu aanwezig zijn. Dit betreft:
     • User.Read
     • Directory.Read.All
     • Presence.Read.All
     • Presence.ReadWrite
3. Vanaf dit moment kunnen alle andere gebruikers zelfstandig toestemming verlenen. De Global Administrator is hier niet langer voor nodig.

4. Installatie door eindgebruiker

1. Open Microsoft Teams en ga naar de App Store
2. Zoek naar “Teams Connect” en klik op Toevoegen
3. Open de app, ga naar het tabblad Overzicht en klik op Log in
4. Gebruik je Telepo inloggegevens

Mogelijk is de app al geïnstalleerd door je beheerder. Kijk in de zijbalk of onder “Meer apps weergeven” (drie puntjes).

5. Functionaliteiten

5.1 Tabblad: Overzicht

Groepen (wachtrijen)

- Bekijk de belgroepen waarvan je lid bent en het aantal aangemelde agenten
- Meld jezelf aan of af via de schakelaar

Nummerherkenning (Caller-ID)

- Kies via de dropdown welk nummer getoond wordt als je iemand belt
- De instelling geldt voor alle clients (Teams, Softphone, ConnectMe, Mobile App)

Voicemails

- Beluister en verwijder voicemailberichten

5.2 Tabblad: Instellingen

Machtigingen verlenen

- Na de eerste login kun je Microsoft Teams-machtigingen verlenen om Outlook-contacten te doorzoeken

Aanwezigheidssynchronisatie (Presence Mapping)

- Koppel Teams-statussen aan telefonieplatform-statussen
- Voorbeeld: als je “In gesprek” in Teams koppelt aan “Vergadering” in het platform, zien je collega’s automatisch dat je in vergadering bent
- Persoonlijke instellingen overschrijven de organisatie-standaard

Voicemailmeldingen

- Stel in of je per e-mail wilt worden geïnformeerd over nieuwe voicemails
- Optioneel: ontvang het audiobestand als bijlage

Uitloggen

- Hier zie je als welke gebruiker je bent aangemeld en kun je uitloggen

5.3 Tabblad: Organisatie (alleen beheerders/supervisors)

Supervisor-functies:

- Bekijk groepsleden en hun aanwezigheidsstatus
- Meld collega's aan/af bij groepen

Beheerder-functies:

- Stel een standaard presence mapping in voor de hele organisatie
- Gebruikers zonder persoonlijke instelling krijgen deze standaard

5.4 Tabblad: Chat

Interactieve chatbot met de volgende commando's:

- Help – Toon alle Teams Connect-commando's
- Voicemails – Toon voicemailinformatie
- Attendantgroepen – Toon aangemelde groepsnamen

6. Synchronisatie in detail

6.1 Aanwezigheid: Teams → Telefonie

Wijzigingen in je MS Teams-status worden automatisch gesynchroniseerd naar het telefonieplatform volgens de ingestelde toewijzing. Dit werkt alleen van Teams naar het Telepo platform, niet andersom.

6.2 Lijnstatus

De volgende Teams-statussen activeren een “bezet” lijnstatus:

- In een gesprek
- In een conferentiegesprek
- Aan het presenteren (scherm delen)

Wanneer je niet meer in die status bent, wordt de lijnstatus weer vrijgegeven.

Wanneer je een telefoongesprek voert, wordt je Teams-status automatisch op “In gesprek” gezet. Na beëindiging wordt de status weer vrijgegeven.

De gemiddelde vertraging is minder dan 10 seconden, maar kan oplopen tot 1 minuut.