

The Unica logo, featuring the word "unica" in a bold, lowercase, red sans-serif font.

ict solutions

A large red circle containing white text, positioned over the top right of the meeting scene.

Bellen met Teams: niet alleen een vervanging van jouw telefooncentrale, maar een geheel nieuwe communicatie-oplossing, alles in één applicatie.

Whitepaper

Wat er allemaal komt kijken bij de overstap naar de telefonie van de toekomst

An overhead view of a meeting around a wooden table. Several people are seated, some using mobile devices. A red and blue curved graphic element is at the bottom.

samen maken we de toekomst

Management summary

Organisaties hebben steeds vaker behoefte aan een flexibelere en veelzijdigere communicatieoplossing. Je ziet dat er een transitie aan het plaatsvinden is, een transitie van de traditionele telefoonsystemen naar bellen (telefonie) via Microsoft Teams. De tijd dat een vaste telefoon, een mobiele telefoon en e-mail voldeden als communicatiemiddel is al lang verleden tijd. Chat, telefonie, videovergaderen en e-mail zijn niet meer weg te denken uit de hedendaagse communicatie. Dit alles is nu beschikbaar in één intuïtief platform: Microsoft Teams. Hiermee kunnen jouw medewerkers overal op passende wijze professioneel communiceren op elk device en plukt jouw organisatie direct de vruchten van effectievere samenwerkingen. Met Microsoft Teams maak je via duidelijke rapportages, analyses en veel meer het beheer van je telefonieomgeving efficiënter.

Maar is de overstap naar telefonie via Microsoft Teams ook iets voor jouw organisatie? En wanneer moet je deze stap daadwerkelijk maken? Traditionele (digitale) telefooncentrales vergen frequent onderhoud (en bijbehorende investeringen), een goed moment om over te stappen naar Microsoft Teams. Een investering staat dan toch al voor de deur; dan is een investering in een altijd up-to-date platform (en dus toekomstige investeringen vermindert) een hele logische keuze. Goede begeleiding is bij de overstap naar een nieuwe manier van communiceren wel erg belangrijk. Communicatie is immers de kern van ongeveer ieder bedrijfsproces. Jouw medewerkers moeten dan ook centraal staan in deze verandering, om tevredenheid en betrokkenheid te verhogen. Laat je daarom voorlichten in een Inspiratiesessie van de consultants van Unica ICT Solutions. Zij begeleiden bij groen licht ook graag het hele proces. Voor meer technische diepgang, kunnen onze specialisten bovendien gedetailleerdere workshops organiseren.



Inhoud

| | |
|--|----|
| Management summary | 2 |
| Telefonie: vroeger & nu | 4 |
| De transitie naar digitaal | 4 |
| Veelzijdigere en flexibelere communicatie | 5 |
| De overgang naar telefonie van de toekomst | 5 |
| Vernieuwen of vervangen? | 5 |
| De beste keuze voor jouw situatie | 5 |
| De voordelen van Microsoft Teams | 6 |
| Gebruiksvriendelijk | 6 |
| Flexibel communiceren | 6 |
| Kostenbesparend | 6 |
| Eindeloze mogelijkheden | 6 |
| Telefonistensoftware | 7 |
| Nog véél meer | 7 |
| Beheer was nog nooit zo gemakkelijk | 7 |
| Meer inzicht in de eigen organisatie | 7 |
| Hardware-onafhankelijk | 8 |
| Nooit meer hardware vervangen | 8 |
| Microsoft Teams in jouw organisatie | 8 |
| Laat je inspireren | 8 |
| Adoptie in jouw organisatie | 9 |
| De diepte in met een workshop | 9 |
| Conclusie | 9 |
| Microsoft Teams uitproberen in jouw organisatie? | 9 |
| Bijlage: overzicht functionaliteiten Microsoft Teams | 10 |



Telefonie: Vroeger en nu

Weet je nog? Vroeger ging telefonie nog gepaard met het aanschaffen van specifieke hardware voor de telefooncentrale, de toestellen en het aanleggen van specifieke bekabeling. Deze waren volledig op elkaar afgestemd en dus onlosmakelijk met elkaar verbonden.

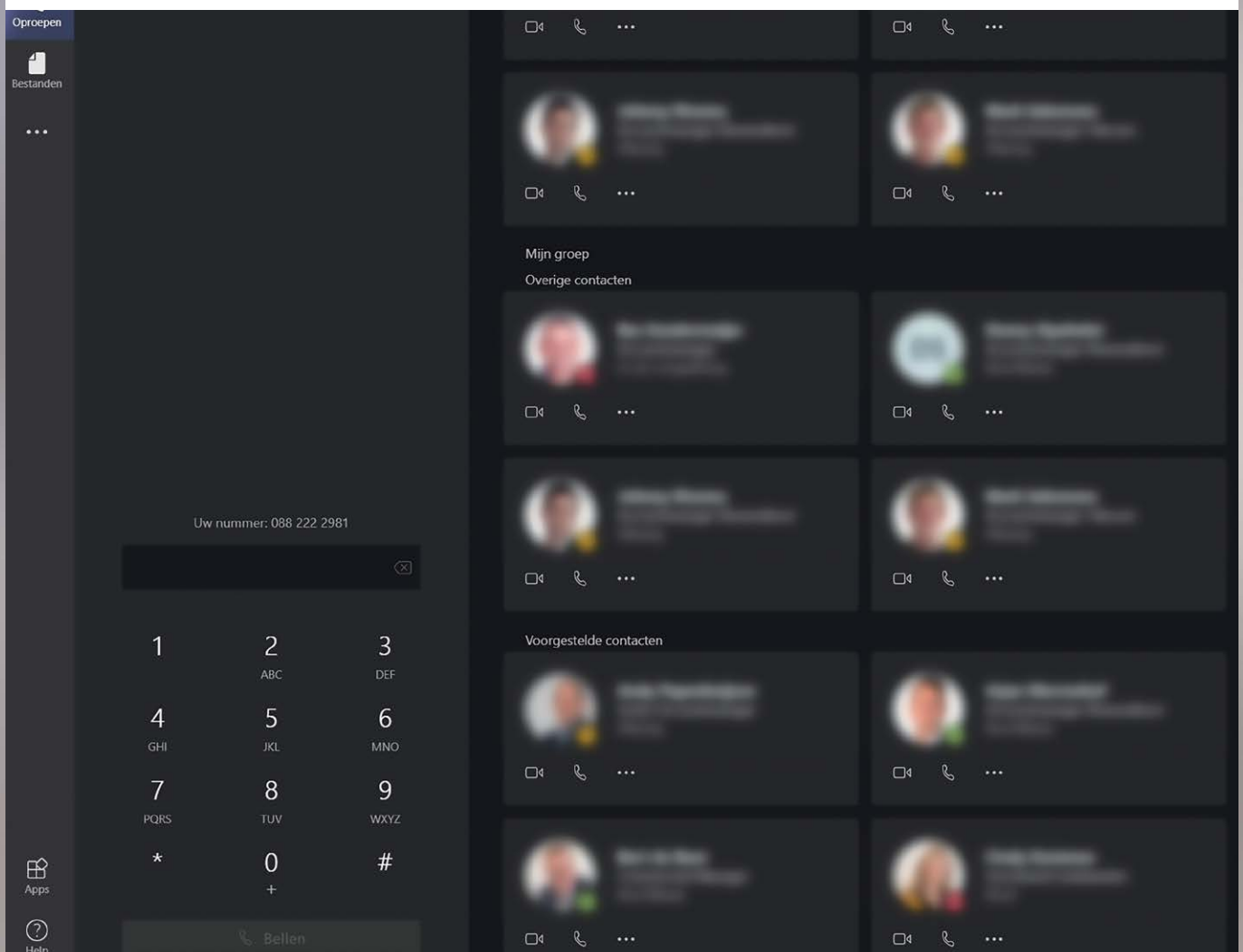
Organisaties moesten daarom keuzes maken voor de komende tien jaar, gepaard met hoge initiële investeringen, een lange implementatie en hoge servicekosten. Bij updates gedurende die tien jaar, waren bovendien vaak extra investeringen in vervanging van hardware en/of software nodig.

De transitie naar digitaal

Inmiddels is het bovenstaande natuurlijk al lang geen normale gang van zaken meer:

- de hardware is vervangen door een VOIP-applicatie;
- de on-premise telefooncentrale verhuisde naar de cloud;
- dedicated telefonienetwerken zijn opgegaan in het grotere ICT-netwerk;
- servicekosten zijn gedaald door onder andere betere remote oplossingen.

Toch is een centraal telefoniesysteem nog steeds gebruikelijk, inclusief toestellen op het bureau (waar meestal weinig keuze in is). Een deel hiervan wordt niet eens meer gebruikt, omdat een nieuwe generatie werknemers er simpelweg niet meer mee kan omgaan en de voorkeur geven aan de mobiele variant. Dat terwijl onderhoud en upgrades nog steeds kostbare aangelegenheden zijn.



Veelzijdigere en flexibelere communicatie

De telefonie van tegenwoordig is een stuk veelzijdiger. Van 'telefonie' is zelfs steeds minder sprake. Moderne organisaties stappen over op een communicatieplatform waarin naast telefonie ook alle andere gebruikelijke communicatievormen in één overzicht staan: Microsoft Teams. Deze overstap is niet alleen kostenefficiënt voor jouw organisatie, maar ook nog eens gebruikersvriendelijk. Medewerkers kennen de applicatie waarschijnlijk al vanuit het videobellen en chatten. Zo kunnen ze nu telefoneren, e-mailen, bestanden delen, chatten en videobellen vanuit één platform.

Naast de veelzijdigheid van Microsoft Teams, is het ook nog eens erg flexibel, vergeleken met de traditionele telefonie. Als gebruiker tover je een chatgesprek in een handomdraai om tot telefoongesprek of videovergadering. Moeten er toch meer mensen deelnemen aan je gesprek? Breid deze dan in een paar klikken uit tot conference call. Geen stress als je gesprek uitloopt en je gauw naar een fysieke afspraak moet rijden. Schakel dan simpel van je PC over op je smartphone en bel verder vanuit je auto.

De overgang naar telefonie van de toekomst

Momenteel is de overgang gaande van de gecentraliseerde "kantoor" telefoniecentrale naar een meer gedecentraliseerde omgeving met veel meer perspectief. Hierdoor zijn organisaties niet meer afhankelijk van de centrale kantooromgeving, terwijl de medewerkers thuis, onderweg of ergens anders zijn. De middelen voor samenwerking en communicatie zijn nu overal beschikbaar. Daardoor gaat de bereikbaarheid omhoog en verbetert de productiviteit van het bedrijf. Maar wat is nu een goed moment om de overstap naar Microsoft Teams te maken?

Als een onvermijdelijke update of upgrade van de telefooncentrale nodig is, uitbreiding of toevoeging van software voor het thuis- of flexibel werken, is een investering onvermijdelijk. Dit is een perfecte gelegenheid om Microsoft Teams te adopteren.

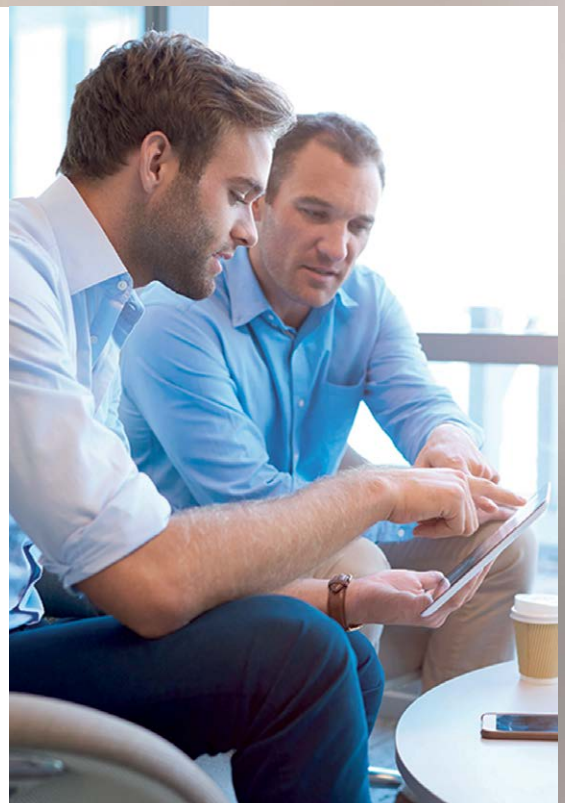
Welke afwegingen komen zoal kijken bij de overstap naar telefonie via Microsoft Teams? Dat lees je hierna.

Vernieuwen of vervangen?

Iedere organisatie met een telefoniesysteem staat op enig moment voor de vraag: ga ik mijn bestaande systeem upgraden of stap ik over op een nieuw systeem? Mogelijke afwegingen kunnen nieuwe features zijn, maar ook securityrisico's, nieuwe- of de vervanging van benodigde hardware, investeringen en afschrijvingen. Maar natuurlijk lonkt ook de overstap naar Bellen met Teams, omdat je dan direct kunt profiteren van de voordelen. Flexibel, altijd up-to-date en met slechts één wijziging: Bellen met Teams aanzetten! Met de huidige ontwikkelingen, keuzes en afhankelijkheden, is het niet gemakkelijk de juiste en best passende beslissing voor jouw organisatie voor ogen te hebben. Een goed advies over een mogelijke upgrade en zeker ook over de alternatieven is dan cruciaal.

De beste keuze voor jouw situatie

Onze consultants helpen je graag bij het bespreken van alle mogelijkheden en daarmee het bepalen wat de beste keuze voor jouw organisatie is. Wij weten precies wat de beste keuze is voor jouw situatie.



De voordelen van Microsoft Teams

Wat telefonie en bijbehorende hard- en software betreft, er zijn een heleboel smaken te combineren. Een daarvan is het (gedeeltelijk) vervangen van jouw telefooncentrale door Microsoft Teams. We bespreken hier enkele belangrijke voordelen van (telefonie via) Microsoft Teams.

Gebruiksvriendelijk

Om Teams te gebruiken heb je geen specifieke hardware nodig. Je blijft gewoon gebruik maken van dezelfde apparaten en dus met overal dezelfde intuïtieve interface. Thuiswerkers kunnen zo op dezelfde professionele wijze communiceren als op locatie. Daarnaast is Microsoft Teams vriendelijk in beheer doordat updates automatisch en softwarematig verlopen. Kortom, je bent altijd up-to-date! Dat geldt zelfs voor je hardware indien deze compatible is (daarover lees je later meer).

Flexibel communiceren

Bellen met Teams biedt veel meer flexibiliteit dan traditionele telefoongesprekken. Een gebruiker tovert een chatgesprek in een handomdraai om tot telefoongesprek of videovergadering. Moeten meer mensen deelnemen? Breid uit naar een conference call in een paar klikken. Geen stress als je gesprek uitloopt en je gauw naar een fysieke afspraak moet rijden. Schakel dan simpel van je PC over op je smartphone en bel verder vanuit je auto.

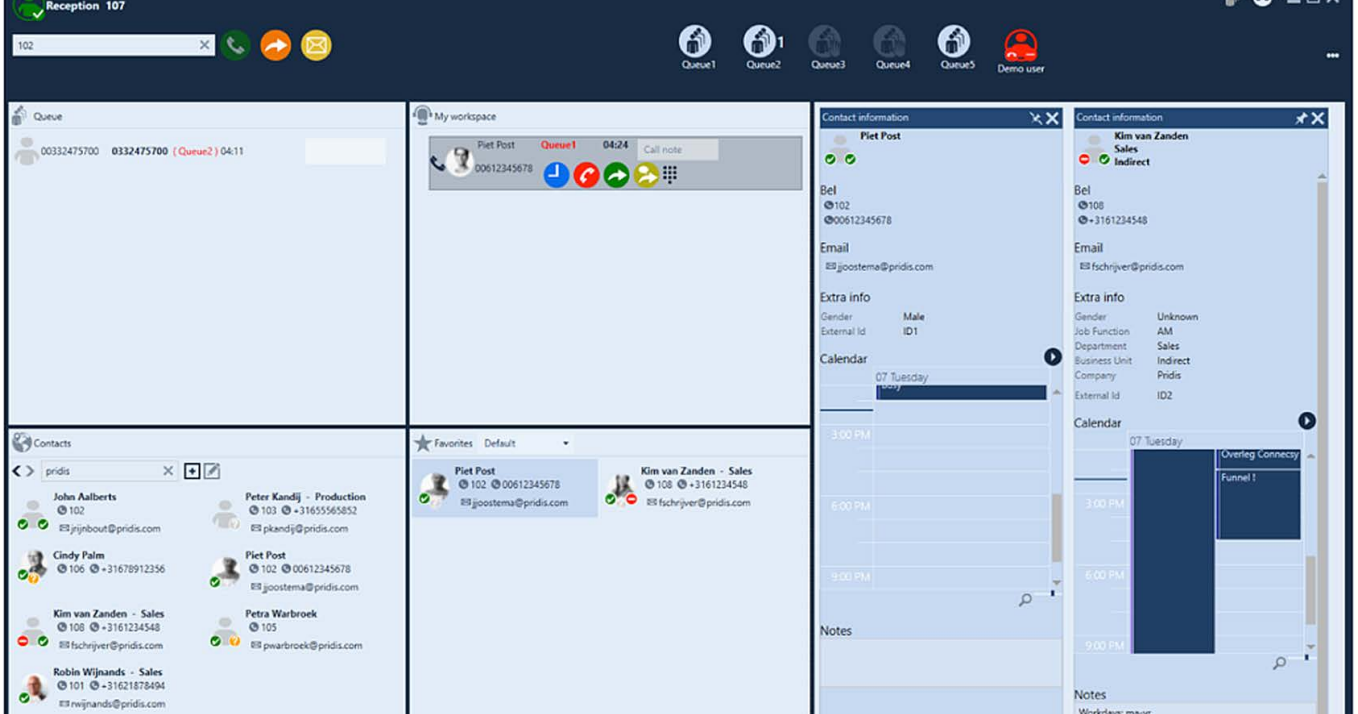
Kostenbesparend

Organisaties die al met Microsoft 365 werken vinden in bellen via Teams ook een kostenbesparende oplossing. Dit omdat ze het vaak al in- en extern gebruiken en er alleen maar een licentie toegevoegd hoeft te worden om er ook mee te kunnen gaan bellen. Communiceren wordt, door toegevoegd gebruiksgemak, efficiënter. Met Microsoft Teams bel/communiceer je met de juiste licentie onderling gratis met elkaar (via chat, spraak of videobellen). Een telefoonaansluiting binnen Teams is alleen nodig voor werknemers die naar externe, normale telefoonnummers moeten bellen.

Eindeloze mogelijkheden

De mogelijkheden van Microsoft Teams zijn eindeloos. Want hoewel je als gebruiker met een vertrouwd apparaat kan werken, zijn er talloze aanvullingen mogelijk. Denk aan een goede headset, een speciale camera in vergaderruimtes, een SIP-telefoon op het bureau en ga zo maar door. Je Teams-applicatie is daarnaast ook gemakkelijk te koppelen met de door jouw organisatie gebruikte applicaties als Dynamics CRM, Anywhere365, SharePoint enzovoorts.





Software speciaal voor telefonisten

Een aparte gebruikersgroep om te benoemen zijn telefonisten. Omdat een receptionist intensief gebruik maakt van telefonie, is hiervoor specifieke software voor Microsoft Teams. Via deze eigen of third party software, wordt de software aan jouw Microsoft Teams-omgeving gekoppeld en kun je hiervan gebruik maken op een lokale PC of laptop.

Naast basisfunctionaliteiten zoals inzage in wachtrijen en het eenvoudig doorverbinden van gesprekken (zie ook het overzicht in de bijlage), is het met deze oplossing mogelijk

om de beschikbaarheidsstatus van collega's in te zien. Ook kan de oplossing koppelen met geselecteerde CRM-systemen, zoals Dynamics 365. Zo worden klanten automatisch herkend bij een inkomende oproep.

Nog véél meer

Naast bovenstaande voordelen, biedt Microsoft Teams nog tal van andere functies. Zowel nieuwe functies, als bestaande functionaliteit die je ook nu niet wilt missen. Denk aan keuzemenu's, wachtrijen, automatisch doorschakelen en nog veel meer. Bekijk het volledige overzicht in de bijlage.

Beheer was nog nooit zo gemakkelijk

Het beheer van traditionele telefoniesystemen wordt vaak belegd bij de telefonie- en ICT-partij. Denk aan het onderhoud en de dagelijkse wijzigingen in telefoonnummers, gebruikers en bereikbaarheid. De beheerder geeft het allemaal door aan de telefoniepartij en zij lossen het op. Dit kan met de Microsoft Teams oplossing natuurlijk nog steeds, maar een beheerder kan er ook voor kiezen om meer inzicht en controle op de telefonie-omgeving te krijgen. Dit is bij traditionele telefoniesystemen lastiger in verband met de complexiteit van de infrastructuur.

Meer inzicht in de eigen organisatie

Bij de overstap naar Microsoft Teams als telefooncentrale wordt de infrastructuur een stuk eenvoudiger. Hierdoor

kan de organisatie zelf eenvoudig de omgeving beheren, inzien en analyseren. Het Admin Data Center in Microsoft Teams is door je beheerder via elke browser te benaderen, waar alle informatie te vinden is van gebruikers, toestellen, analyses en rapporten. Dit levert een compleet inzicht op in het gebruik van Microsoft Teams binnen jouw organisatie.

Het is dus zeker niet zo dat de ICT-beheerder in deze nieuwe situatie te veel op zijn of haar bordje krijgt. Met een goed advies rondom specificaties, implementatie en instellingen is het omgekeerde waar. Juist omdat telefonie onder ICT valt, worden bedrijfsprocessen efficiënter en wordt het beheer onder aan de streep eenvoudiger. Bovendien kunnen gebruikers zelf hun omgeving personaliseren, zonder dat hier een beheerder aan te pas hoeft te komen.

Hardware-onafhankelijk

Om de functionaliteiten van bellen met Teams te gebruiken heb je geen specifieke hardware nodig. Gebruik dus gewoon dezelfde apparaten die jij gewend bent. En of dat nu je eigen PC, mobiele telefoon of tablet is, overall profiteer je van dezelfde intuïtieve interface die Microsoft Teams je biedt. Ook thuiswerkers kunnen zo dus net als op kantoor communiceren volgens dezelfde professionele en gebruiksvriendelijke wijze.

In combinatie met een goede, gecertificeerde headset maakt men optimaal gebruik van Microsoft Teams: de verstaanbaarheid blijft goed, ook in rumoerige binnenruimtes of publieke omgevingen. Zo kunnen ook je thuiswerkende collega's op dezelfde professionele wijze communiceren als op kantoor.



Nooit meer hardware vervangen

Updates van de traditionele (digitale) telefooncentrale gingen vaak gepaard met een combinatie van nieuwe software en nieuwe hardware. Zo'n centrale blijft dus door de jaren heen om investeringen in hard- en software vragen. Bij de overstap naar Microsoft Teams is dit een probleem van het verleden.

Je investeert bij de overstap in aanvullende Microsoft Teams-compatible hardware indien je dit wenst, maar verder gebruik je gewoon de devices die je nu ook al gebruikt. Denk aan een headset, conference microfoon of eventueel een vast toestel voor op het bureau. Omdat alle updates automatisch softwarematig verlopen, hoeft de hardware niet meer vervangen te worden voor het gebruik ten behoeve van telefonie.



Microsoft Teams in jouw organisatie

De overgang naar Bellen met Teams zal voor sommige collega's even wennen zijn. Wanneer iemand al twintig jaar lang dezelfde werkwijze hanteert, voelt die werkwijze voor diegene heel vertrouwd. Velen zijn gewend aan een vast toestel op het bureau, met eigen persoonlijke knoppen en sneltoetsen om collega's en andere contacten te bereiken. Snel kiezen via '101' voor de administratie, '203' voor de projectleider enzovoorts. Voor een soepele overgang naar Bellen met Teams faciliteren we graag inspiratiesessies voor jouw medewerkers.

Laat je inspireren

Tijdens een inspiratiesessie laten we jouw organisatie op een leuke en interactieve manier kennismaken met Microsoft Teams. Hierin behandelen onze experts wat Microsoft Teams is en hoe telefonie via Microsoft Teams werkt. Een dergelijke aanpak is erg belangrijk om alle medewerkers mee te krijgen in het veranderingsproces. In deze moderne wereld krijgen zij namelijk vast veel op hun bordje, van nieuwe functionaliteiten tot de locatie waar ze werken.

Adoptie in jouw organisatie

Gebruikersadoptie wordt steeds belangrijker. Het communicatie(gedrag) van medewerkers moet centraal staan bij de implementatie van nieuwe technologieën. Maar ook moeten ze leren om te gaan met de nieuwe technologie. Zo verhoog je de tevredenheid en betrokkenheid van eindgebruikers en daarmee zorg je uiteindelijk voor een effectievere en efficiëntere samenwerking.

Unica ICT Solutions heeft specifiek voor Microsoft Teams een training- en adoptieprogramma ontwikkeld. Daarin komen onder andere de volgende zaken aan bod:

- processen van de organisatie in kaart brengen;
- luisteren naar de wensen;
- de vele functionaliteiten van Microsoft Teams;

- de verandering in het traditionele bellen;
- wegnemen van weerstanden;
- informeren over de nieuwe werkwijze.

De diepte in met een workshop

Sommige organisaties willen verder gaan dan gebruikersadoptie. In dit geval kunnen de consultants van Unica ICT Solutions jouw (technische) medewerkers trainen in functionele-, technische en gebruikersworkshops. In deze interactieve workshops komen diverse onderwerpen binnen Microsoft Teams in meer detail aan bod, denk aan:

- Hoe richt je Teams in voor telefonie?
- Welke mogelijkheden zijn er voor beheerders, verantwoordelijken en afdelingen?
- Hoe kan een organisatie beter intern en extern communiceren?

Conclusie

Bellen met Teams is meer dan het digitaliseren en decentraliseren van een telefooncentrale. Het is een nieuwe vorm van communiceren. Medewerkers die Microsoft Teams gebruiken, kunnen overal professioneel communiceren, op de wijze die op dat moment het beste past.

Ook het beheer is een stuk eenvoudiger geworden. Te beginnen met het feit dat, na de aanschaf van Teams-compatible hardware, vervanging nooit meer nodig is bij updates. Deze vinden immers softwarematig plaats. Met het Teams Admin Center kan de beheerder analyseren en bijsturen. Bovendien kunnen gebruikers zelf hun bereikbaarheid desgewenst aanpassen, zonder dat daar tijd en ondersteuning van de beheerder of ICT-partner voor nodig is. Al deze voordelen maken dat Microsoft Teams een kostenefficiënte communicatie-oplossing is voor organisaties in alle soorten en maten. Bovendien kunnen jouw klanten genieten van een verbeterde bereikbaarheid.

Hoewel het platform bij velen al bekend is vanuit het videovergaderen, kan de overstap naar telefonie via Microsoft Teams toch een hele verandering zijn. Een goed adoptieprogramma voor de organisatie is daarom erg belangrijk. Daardoor zullen de medewerkers het platform omarmen, wat efficiëntere en effectievere samenwerkingen oplevert.

Ben je overtuigd dat Microsoft Teams ook kan bijdragen aan het succes van jouw organisatie? Of heb je toch nog wat vragen hoe Teams binnen jouw organisatie toegepast kan worden? Bij de consultants van Unica ICT Solutions kun je altijd met je vragen terecht. Neem gerust contact met ons op of vraag direct een inspiratiesessie aan.



Unica ICT Solutions neemt graag de mogelijkheden voor jouw organisatie door.

Jannes Janssen

Solutions Sales Network & Communications

jjanssen@unica.nl

Bijlage: overzicht functionaliteiten Microsoft Teams

Met behulp van Microsoft Phone Systems, geniet je met Microsoft Teams van onder meer de volgende functies:

| Functie | Beschrijving |
|---|---|
| Keuzemenu's | Je hebt de mogelijkheid om gebruik te maken van meerlaagse keuzemenu's. Via dit Keuzemenu kan er worden doorgeschakeld naar gebruikers of afdelingen. |
| Oproepen beantwoorden/beginnen (op naam en nummer) | Beantwoord inkomende oproepen met één druk op de knop en maak uitgaande oproepen door het volledige telefoonnummer in te voeren of op een naam in Teams of Outlook te klikken. |
| Assistent – manager functie | Start of beantwoord oproepen namens een manager die jij ondersteunt. Wanneer gesprekken namens een andere persoon worden beantwoord of gemaakt, worden meldingen verzonden naar alle deelnemers. |
| Gesprekken doorschakelen en tegelijk bellen | Vanaf elke willekeurige plek gesprekken beantwoorden en doorschakelen naar collega's of je voicemail door regels in te stellen. |
| Een eerder telefoongesprek zoeken | Houd al je gesprekken bij op één plek, ongeacht of deze gesprekken afkomstig zijn van chatberichten, telefoongesprekken of (on)geplande vergaderingen. Gesprekken worden overzichtelijk weergegeven in je oproepgeschiedenis. |
| Oproep in wachtstand | Gebruik deze functie wanneer meerdere oproepen tegelijk plaatsvinden. Wanneer je de volgende inkomende oproep beantwoordt of een uitgaande oproep plaatst, wordt je huidige oproep automatisch in de wachtstand gezet. |
| Een oproep doorverbinden | Gesprekken schakel je eenvoudig door naar een ander persoon, maar ook als je je gesprek wilt voortzetten wanneer je het kantoor verlaat kun je de oproepen van je PC of IP-telefoon doorverbinden naar je mobiele telefoon of tablet. |
| Nummerweergave | Inkomende gesprekken van binnen je bedrijf geven een gedetailleerde nummerweergave weer die informatie ophaalt uit de lijst met telefoonnummers van je bedrijf, zodat je een afbeelding en functie ziet in plaats van gewoon een telefoonnummer. |
| Een wachtrij voor het Telefonsysteem instellen | Wachrijen zijn de begroetingen die worden gebruikt wanneer iemand belt naar een telefoonnummer voor jouw organisatie, de mogelijkheid om automatisch de oproepen in de wachtstand plaatsen en de mogelijkheid om te zoeken voor de volgende beschikbare medewerker voor het verwerken van de oproep. Ook is er de mogelijkheid voor het luisteren naar muziek in de wachtstand. |
| Melden wanneer de status van iemand wijzigt | Met deze functie kun je een label toewijzen aan personen die momenteel niet beschikbaar zijn en ontvang je een melding wanneer hun aanwezigheidsstatus wijzigt en ze opnieuw telefoonoproepen kunnen ontvangen. |
| Cliënts voor PC, Mac en mobiele | Hiermee kun je functies aanroepen op apparaten, van tablets en mobiele telefoons, PC's en desktop IP-telefoons. |
| Schakelen tussen apparaten | Speel je gesprek of vergadering op een ander apparaat af. |
| Verschillende beltonen | Speel verschillende beltonen af voor de verschillende type gesprekken die je elke dag ontvangt, zodat je snel weet wie je belt. |
| Je aanwezigheidsstatus wijzigen | Beheer je inkomende gesprekken met aanwezigheid en blokkeer alle inkomende gesprekken blokkeren behalve de gesprekken die je specifiek aangeeft. |
| Doorsturen van oproepen aan de hand van jouw agendastatus | Bepaal je bereikbaarheidsstatus aan de hand van je Outlook-agenda. Wanneer je in een meeting zit zal je Teams-status automatisch op bezet gezet worden. |
| Geïntegreerd toetsenblok | Zoek op naam of nummer in de zoekbalk en op het toetsenblok om het plaatsen van uitgaande oproepen te versnellen. |
| Vast toestel gebruiken | Het is mogelijk om een gecertificeerd IP-device te koppelen aan je Microsoft Teams-omgeving. Dit maakt het mogelijk om gesprekken te voeren op een vast toestel. |
| Wachtstandmuziek | Speel automatisch muziek af wanneer je een gesprek in de wachtstand plaatst, zodat bellers weten dat je er nog bent en dat de oproep niet per ongeluk is afgebroken. |
| Telefoonboek | Je kunt zoeken naar iedereen binnen het centrale telefoonboek en vervolgens veilig verbinding maken, communiceren en met hen samenwerken. |
| Automatisch doorschakelen | Verzend je oproepen direct of na een ingestelde tijdsperiode naar jouw team. |
| Voicemail en opties controleren | Als een gebruiker een voicemailbericht ontvangt, wordt deze verstuurd als een e-mailbericht met het voicemailbericht als bijlage. Gebruikers kunnen hun berichten ook beluisteren via hun Teams gecertificeerde bureautelefoon en via de Teams applicaties voor PC/Mac/Smartphone. |
| Parkeer gesprekken | Parkeer gesprekken eenvoudig vanuit de Teams client, zodat andere collega's het gesprek met een code kunnen overnemen. |
| Click to Call | Bellen vanuit Teams, Outlook, de Browser of een andere applicatie. |
| Call Quality Dashboard | Monitor de kwaliteit van de gesprekken middels het Call Quality Dashboard. |
| Direct Routing (eigen SIP provider) | Koppel je eigen SIP-provider aan Teams |