



## Hvor \*\*\*\* er Holger?

Synkronisering mellem Teams og telefoni bør være standard

Alle virksomheder har telefoni, og mange anvender Teams. Knap så mange har sørget for synkronisering af status mellem de to systemer, telefonien og Teams.

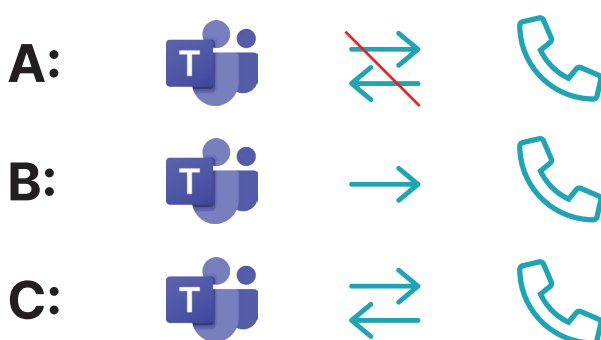
Og de, der har, har kun synkronisering den ene vej fra Teams til telefoni. Nu er det muligt at synkronisere begge veje. Læs om hvorfor, hvad og hvordan.

## Manglende synkronisering som problem

Teams har vundet stor udbredelse de seneste år, hvor også pandemien fik sparket gang i videomøder. Teams er bl.a. en del af Office 365, som bruges af en stor del af dansk erhvervsliv.

de fleste virksomheder ikke har synkroniseret de to systemer. Se situation A i figur 1. Derfor lever medarbejderne oftest med en dagligdag, hvor de anvender statusvisning på deres kolleger i Teams og ledighedsstatus i telefonien.

**Figur 1: "Tre scenarier omkring synkronisering mellem Teams og telefonien"**



Telefoni er ligesom vand og el helt uundværligt for danske virksomheder. Telefoniløsningerne varierer, men kendetegnende er det, at anvendelsen af funktionen statusvisning (ledig – optaget) har vundet frem.

Problematikken er, at mange virksomheder både kommunikerer i Teams og via telefonien, og at

**Figur 2: "Forskellig status"**

Ifølge Teams



Ifølge telefonisystemet



Det kritiske er, at status i Teams og telefonien kan vise noget forskelligt og modsatrettet. Hvad skal man så tro på? En ting er sikkert: Der bliver foretaget unødige opkald og unødige/fejlagtige omstillinger til stor irritation og tidsspilde for medarbejdere og kunder.



## Derfor skal I synkronisere

Synkronisering betyder, at en medarbejder ser den samme status, uanset hvilket af de to systemer medarbejderen kigger i.

Figur 3: "Ens status"

Ifølge Teams

Ifølge telefonisystemet



Det udrydder tvivl og giver klarhed. Medarbejderne undgår at lave unødige fejl, når der vises samme status på en kollega. Medarbejdere kan med andre ord kommunikere mere effektivt. Dermed yder de også en bedre service overfor kunderne. Fordelene er mange;

- Receptionisten har altid det korrekte overblik over alle kolleger og kan betjene kunderne hurtigere
- Når du og kollegerne har brug for hinanden, kan I se samme status, uanset hvilket system I kigger i
- Du og kollegerne ringer og omstiller aldrig forgæves, når status vises korrekt
- Ved opkald får dine kunder aktuel besked om din tilgængelighed af systemet, når du ikke er ledig
- Du undgår at sætte din status manuelt for aktiviteter, som du allerede har planlagt i Teams, f.eks. videomøder
- De mange relevante features omkring intelligent dirigering af opkald kommer til sin fulde ret. F.eks. kan et direkte opkald til dig omdirigeres med det samme til en relevant og ledig kollega, når du er optaget

## Yderligere optimering af udbyttet ved synkronisering

Figur 4: "Tre brugsscenarier"

- 1 Stand alone**  
Medarbejderne anvender både Teams og telefoni, men systemerne har hidtil ikke "snakket" sammen.

Uden synkronisering kan statusvisningen for en medarbejder i de to systemer være forskellig på samme tidspunkt
- 2 Ren Teams**  
Medarbejderne skal kun arbejde i Teams. Telefonien er eller skal være integreret ind i Teams. Det kan gøres på flere måder.

Uden synkronisering kan der – trods integrationen – fortsat vises forskellig status for en medarbejder på samme tidspunkt.
- 3 Hybrid**  
Nogle medarbejdere anvender kun telefonien. Andre medarbejdere anvender kun Teams, og en tredje gruppe medarbejdere anvender begge dele. Særligt i dette scenarie vil synkronisering være vigtig.

Nytten af synkronisering afhænger af flere forhold:

- Medarbejdernes brug af bordtelefoner, softphones (web- eller klient-baseret) og smartphones
- Medarbejdernes brug af Teams og telefoni samt firmaets politik herom
- Virksomhedens licenser på firmaniveau og medarbejderniveau hos Microsoft og telefonileverandøren



## Forskellen på status i Teams og i telefonien

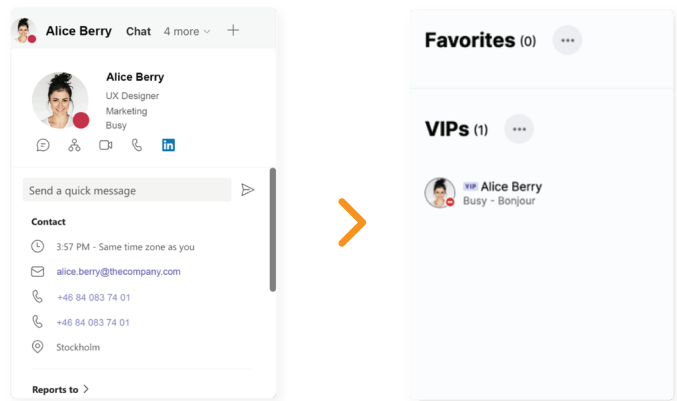
Status i virksomhedens telefoniløsning hedder med en fagterm "line-state." Populært sagt er det blot, om en medarbejder taler i telefon eller ej. Ledig eller optaget. Status i Teams viser en medarbejders tilstedeværelse fastsat med aktivitetskode.

Der er flere udbydere i Danmark af synkronisering fra Teams til telefoni. Svarende til scenarie 2 i figur 1. Ifølge Dstny A/S' informationer er det kun Dstny A/S, der også kan levere synkronisering fra telefonien Connect\* til Teams svarende til scenarie 3 i figur 1.

Figur 5: "Synkronisering fra Teams til telefoni"

Tilstedeværelse er status på medarbejderen afhængig af aktiviteten i Teams.

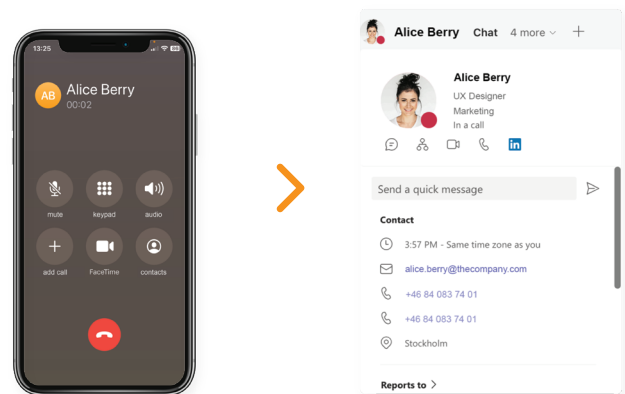
Medarbejderens tilstedeværelse opdaterer statusvisningen i telefonsystemet.



Figur 6: "Synkronisering fra telefoni til Teams"

Line-state er medarbejderens status i telefonsystemet.

Den status "pushes" fra telefonsystemet til Teams.



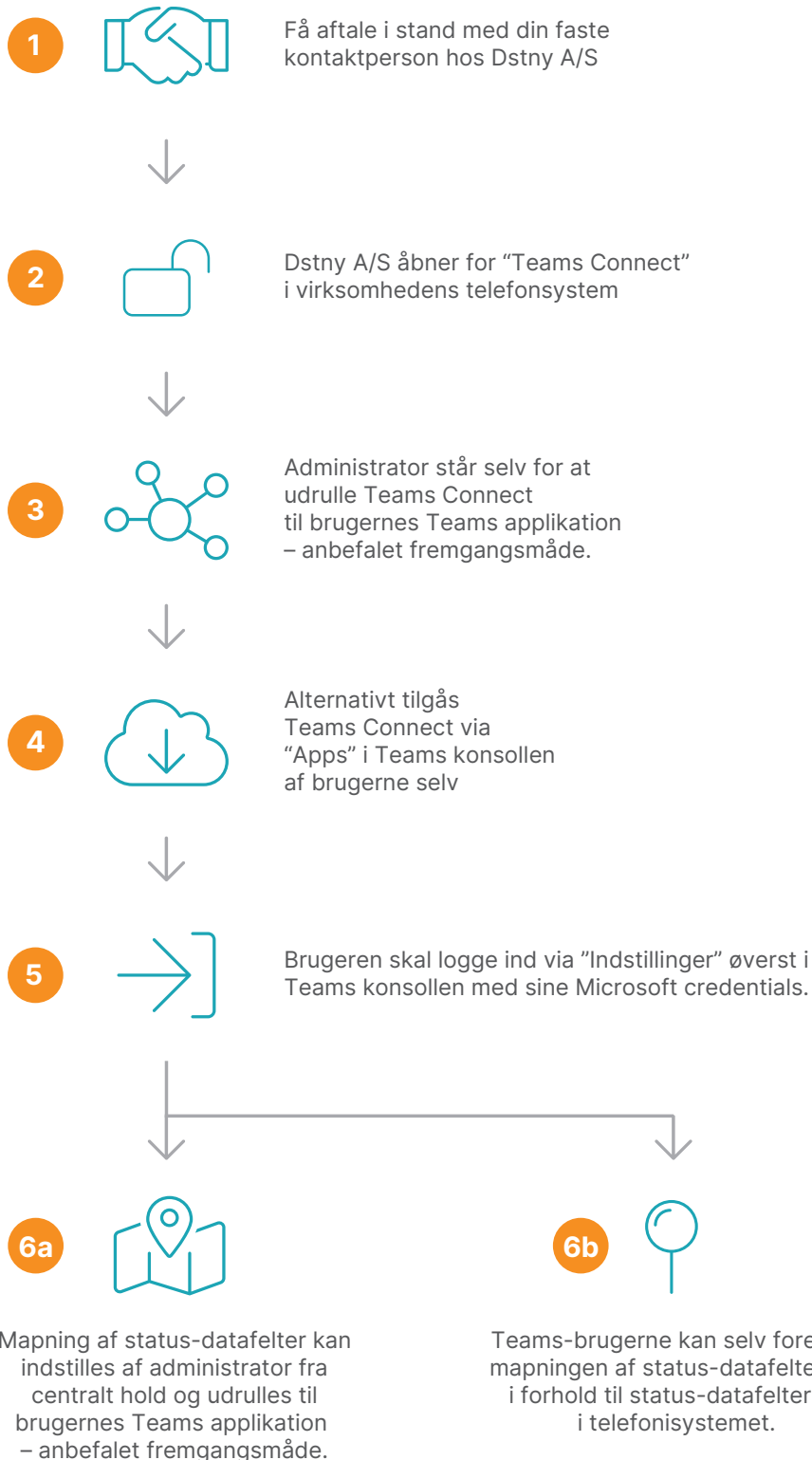
\*: Connect er Dstny A/S' telefoni løsning til dansk erhvervsliv



## Sådan synkroniserer man Teams og telefonien

Connect er Dstny's telefoniløsning til dansk erhvervsliv. Vælg en virksomhed Dstny's

synkroniseringsløsning Teams Connect, foregår installationen af synkroniseringen på følgende måde:





## Den hemmelige ingrediens i Teams Connect

Dstny A/S leverer synkronisering frem og tilbage mellem Teams og telefonien med servicen Teams Connect. Den hemmelige ingrediens er, at Teams Connect har fat i den såkaldte "line-state" i begge systemer. Så snart "line-state" ændrer sig i et af systemerne, sikrer Teams Connect, at det også sker i det andet system. I praksis betyder det, at Teams Connect sørger for at "pushe" statusvisning fra Teams ind i Connect 3.0 – uanset om statusvisningen er sat

automatisk (f.eks. på grund af et planlagt møde i Outlook) eller manuelt (f.eks. fordi en medarbejders møde trækker ud). Ligeledes sørger Team Connect for, at en ændring i line-state i Connect 3.0 også "pushes" over i Teams. Den reelle, nye landvinding er, at Teams Connect pusher "line-state" (ledig eller optaget) fra medarbejderens mobiltelefon, fra Connect 3.0 til Teams.