



Auto Attendant and Call Queue

your best friends in a Microsoft Teams Phone System deployment



Thorsten Pickhan

Microsoft UC Consultant

 @tpickhan

Blog: <https://office365.thorpick.de>

Video Blog:

<https://youtube.thorpick.de>



<https://www.talkm365.net>

Host Teams User Group Germany (Bochum)

<https://www.skype4b-ug.de>



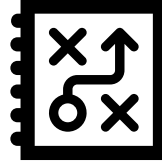
Was könnt Ihr erwarten?



Grundlagen



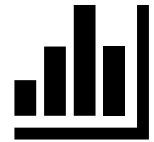
Anwendung



HowTo



Look & Feel



Reporting



Auto Attendant & Call Queue

Definition und Grundlagen



Was ist der Auto Attendant oder die Call Queue?

- Beide Funktionen kommen mit Microsoft Teams Phone System
- Bieten eine funktionsreiche Call Flow Engine für eingehende Anrufe
- Die Cloud-Only Version der Response Group Services
- Alle Microsoft Teams Clients werden unterstützt (Desktop, Web oder Mobile)



Auto Attendant & Call Queue

Auto Attendant

- Bietet Ansagen, Zeitplan und entsprechende Aktionen
- Über Holiday Set Angabe von Feiertagen möglich
- Hunting oder Interactive
- Unterstützt Dial by Name



Auto Attendant & Call Queue

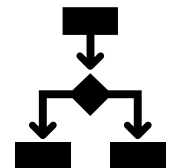
Auto Attendant

- Bietet Ansagen, Zeitplan und entsprechende Aktionen
- Über Holiday Set Angabe von Feiertagen möglich
- Hunting oder Interactive
- Unterstützt Dial by Name



Call Queue

- Warteschleife für Anrufer
- Bietet Music On Hold
- Verteilt Anrufe an Agenten
- Kann mit einem Kanal in einem Team verbunden werden



Voraussetzungen

- Microsoft Teams Phone System Addon
- Phone System – Virtual User Lizenz
 - Kostenfrei von Microsoft
 - 10 Lizenzen für das erste Phone System Addon (PSA), +1 für alle weiteren 10 Phone System Lizenzen
- Verfügbare Rufnummer für Direct Routing oder Calling Pläne (Service Number)
- Ressource Account
- Definition of the call flow
- Optional: Audio file for Welcome Message and MoH



Auto Attendant & Call Queue

Einsatzszenarien



Wo können wir es einsetzen?

- Kann für einfache Call Center und Hotline Szenarien eingesetzt werden
 - Anrufe können zu einem Spezialisten-Team geroutet werden
 - Normales Call Hunting
- Kann als Empfangslösung eingesetzt werden
- Ankündigungsservice für Status Nachrichten
 - Office ist heute geschlossen
- Kann einzeln oder in Kombination genutzt werden



Auto Attendant & Call Queue

Wie zu implementieren

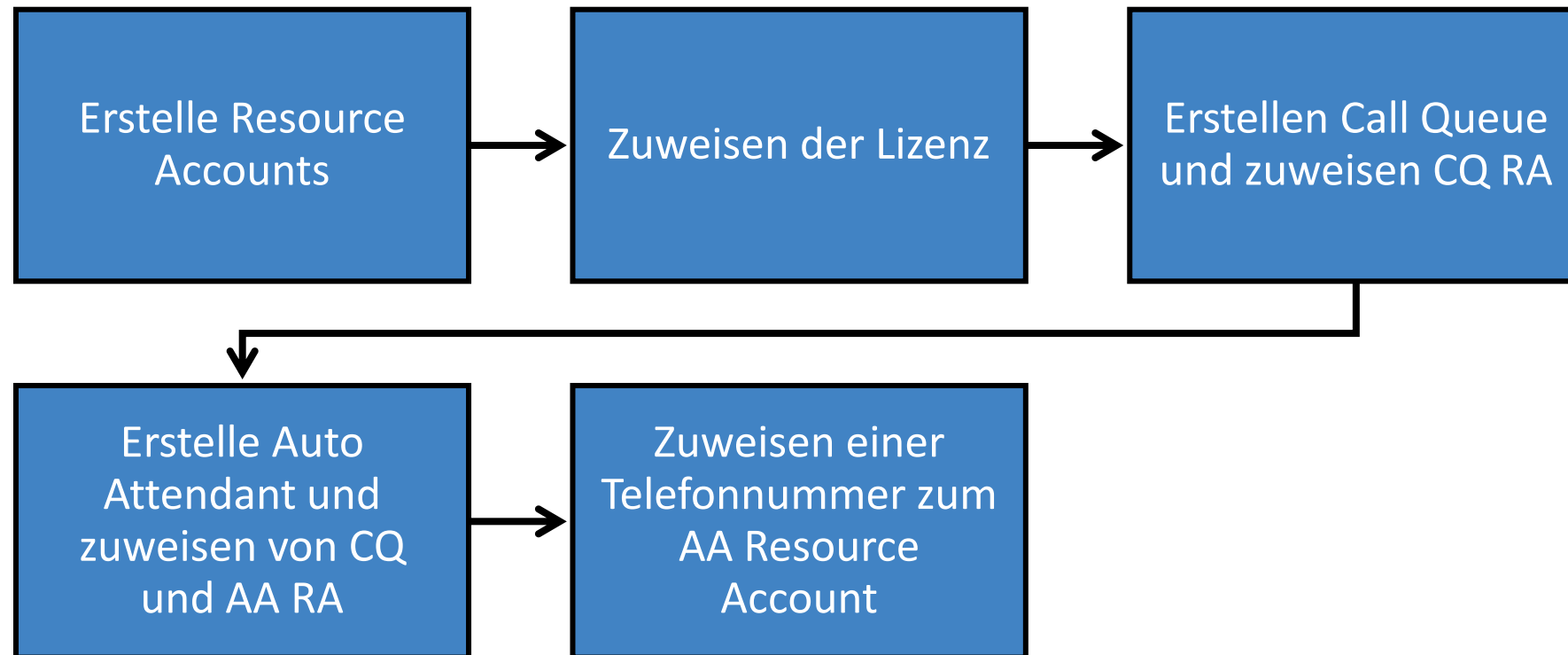


Demo

IT support Hotline für Contoso Industries



Erstellen einer Hotline



Erstellen eines Resource Account in PowerShell

```
New-CsOnlineApplicationInstance -UserPrincipalName "UserPrincipalName" -ApplicationId "<RaTypeId>" -DisplayName "RA Diaplay Name"
```

```
PS C:\Users\carzi> New-CsOnlineApplicationInstance -UserPrincipalName Commsverse-IT-Support-CQ@office365.thorpick.de -ApplicationId 11cd3e2e-fccb-42ad-ad00-878b93575e07 -DisplayName "Commsverse PowerPoint CQ"

RunspaceId      : 3c289aaa-2175-42ac-8b06-915c535e288c
ObjectId        : ████████████████████████████████
TenantId        : ████████████████████████████████
UserPrincipalName : Commsverse-IT-Support-CQ@office365.thorpick.de
ApplicationId    : 11cd3e2e-fccb-42ad-ad00-878b93575e07
DisplayName      : Commsverse PowerPoint CQ
PhoneNumber      :

PS C:\Users\carzi> New-CsOnlineApplicationInstance -UserPrincipalName Commsverse-IT-Support-AA@office365.thorpick.de -ApplicationId ce933385-9390-45d1-9512-c8d228074e07 -DisplayName "Commsverse PowerPoint AA"

RunspaceId      : 3c289aaa-2175-42ac-8b06-915c535e288c
ObjectId        : ████████████████████████████████
TenantId        : ████████████████████████████████
UserPrincipalName : Commsverse-IT-Support-AA@office365.thorpick.de
ApplicationId    : ce933385-9390-45d1-9512-c8d228074e07
DisplayName      : Commsverse PowerPoint AA
PhoneNumber      :
```

Auto-Attendant ID - ce933385-9390-45d1-9512-c8d228074e07

Call Queue ID - 11cd3e2e-fccb-42ad-ad00-878b93575e07



Zuweisen einer Telefonnummer in PowerShell (DR)

```
Set-CsOnlineApplicationInstance -Identity "UserPrincipalName" -OnPremPhoneNumber +49200123456789
```

```
Set-CsOnlineApplicationInstance -Identity Commsverse-IT-Support-AA@office365.thorpick.de -OnPremPhoneNumber +49200123456789
```



Gut zu wissen

- Resource Account benötigt eine Online Voice Routing Policy (DR) oder Calling Plan für Umleitungen zu externen Rufnummern
- In Hybrid, Resource Accounts sollten OnPrem erstellt werden
- Beim Erstellen des AA und der CQ, sucht nach Display Namen
- Bei einem interaktiven Menü, können wir den Announcement Service einbinden
- Max. 10 Einträge pro Holiday Set =< MSFT empfiehlt ein Holiday Set pro Feiertag
- Beachtet die Präsenz/Outlook Termine bei Präsenz-based Routing



Auto Attendant & Call Queue

Look & feel für den Endanwender



Voice enabled Channel

- Erstmals angekündigt bei der Ignite 2020 als Collaborative Calling
- RTM and ausgerollt seit März 2021 als Voice enabled Channel
- Verbindet Eure Call Queue mit einem Microsoft Teams Kanal
- Nur im Teams Desktop Client verfügbar



Voice enabled Channel

The screenshot displays the Microsoft Teams interface. On the left, the 'Teams' sidebar lists various channels, with 'Hotline' selected. The main area shows the 'Hotline' channel with tabs for 'Posts', 'Files', 'Calls', and 'Wiki'. A white arrow points to the 'Calls' tab. The 'History' section shows a list of incoming voicemails:

Sender	Message	Duration	Time
anonymous Voicemail	Ja schönen guten Tag ich hab sie nach wie vor ein Problem mit meinem ...	19s	26.08
anonymous Voicemail	Einfach. Wie ist der Thorsten und ich wollte mal anrufen?Sie haben eine ...	9s	26.08
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann		12.05
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann	7s	12.05

On the right, the 'Agents' panel shows a list of team members with their availability status:

- Manfred Mustermann: Available
- Klara Sprudel: Available
- Mickey Mouse: Offline
- Andrea Austerlitz: Offline



Search

15 Hotline Posts Files Calls Wiki + Meet

History

All Missed Incoming Voicemail

anonymous Voicemail	Ja schönen guten Tag ich hab sie nach wie vor ein Problem mit meinem ...	19s	26.08
anonymous Voicemail	Einfach. Wie ist der Thorsten und ich wollte mal anrufen?Sie haben eine ...	9s	26.08
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann		12.05
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann	7s	12.05

Agents

Type a name or number

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

Call

Work number: +49 2339

- Manfred Mustermann Available
- Klara Sprudel Available
- Mickey Mouse Offline
- Andrea Austerlitz Offline



Search

is Hotline Posts Files Calls Wiki + Meet

History

All Missed Incoming Voicemail

anonymous Voicemail	Ja schönen guten Tag ich hab sie nach wie vor ein Problem mit meinem ...	19s	26.08
anonymous Voicemail	Einfach. Wie ist der Thorsten und ich wollte mal anrufen?Sie haben eine ...	9s	26.08
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann		12.05
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann	7s	12.05

Agents

Type a name or number

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

Call

Work number: +49 2339 [redacted]

- Manfred Mustermann Available
- Klara Sprudel Available
- Mickey Mouse Offline
- Andrea Austerlitz Offline



Search

Hotline Posts Files Calls Wiki + Meet

History

All Missed Incoming Voicemail

anonymous Voicemail	Ja schönen guten Tag ich hab sie nach wie vor ein Problem mit meinem ...	19s	26.08
anonymous Voicemail	Einfach. Wie ist der Thorsten und ich wollte mal anrufen?Sie haben eine ...	9s	26.08
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann		12.05
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann	7s	12.05

Agents

Type a name or number

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

Call

Work number: +49 2339

Manfred Mustermann Available

Klara Sprudel Available

Mickey Mouse Offline

Andrea Austerlitz Offline



Search

IS Hotline Posts Files Calls Wiki + Meet

History

All Missed Incoming Voicemail

anonymous Voicemail	Ja schönen guten Tag ich hab sie nach wie vor ein Problem mit meinem ...	19s	26.08
anonymous Voicemail	Einfach. Wie ist der Thorsten und ich wollte mal anrufen?Sie haben eine ...	9s	26.08
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann		12.05
Anonymous Incoming for CQ-Support	Manfred Mustermann	7s	12.05

Agents

Type a name or number

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

Call

Work number: +49 2339

Manfred Mustermann
Available

Klara Sprudel
Available

Mickey Mouse
Offline

Andrea Austerlitz
Offline



Auto Attendant & Call Queue

Reporting & Analytics

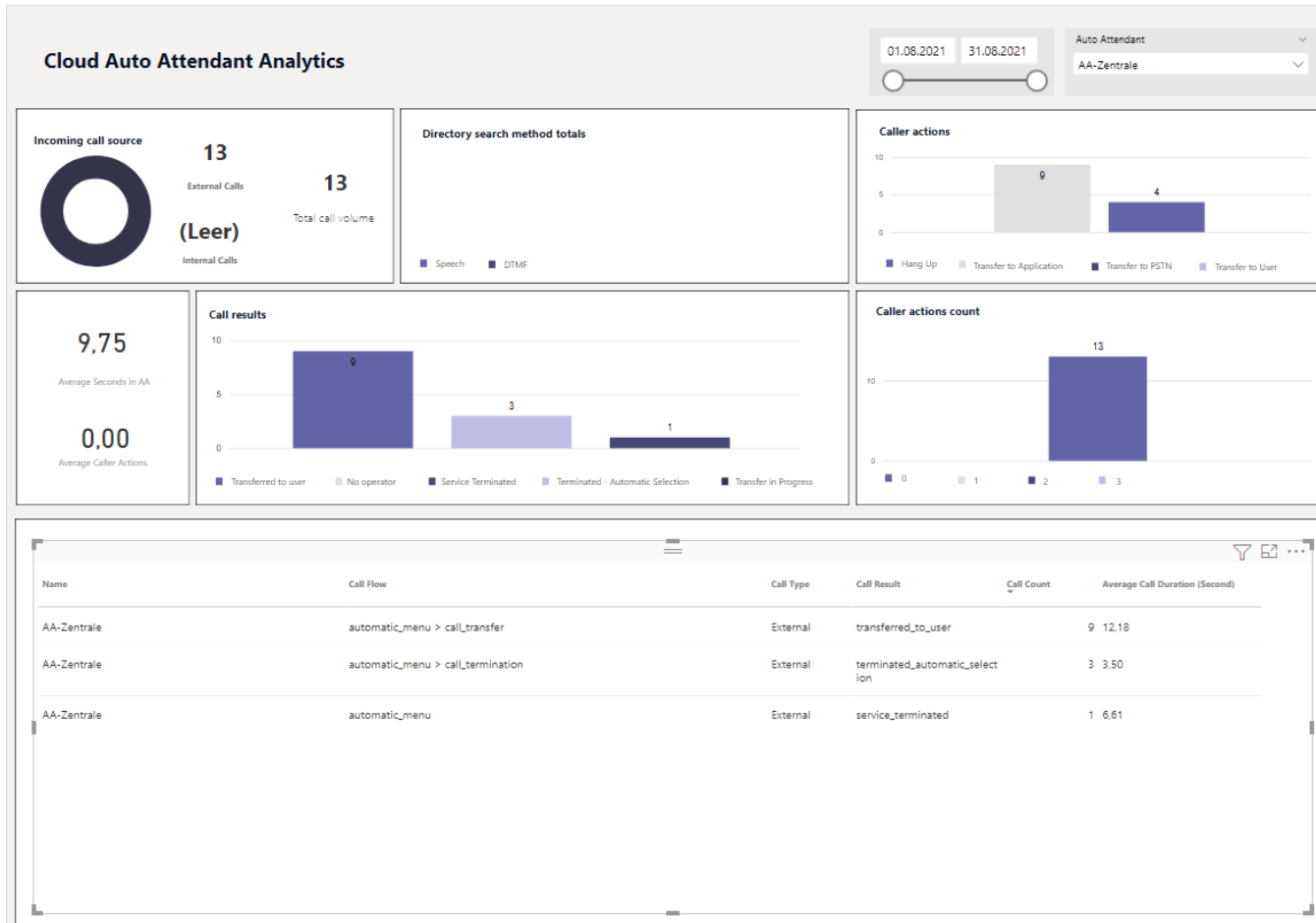


Reports & Analytics

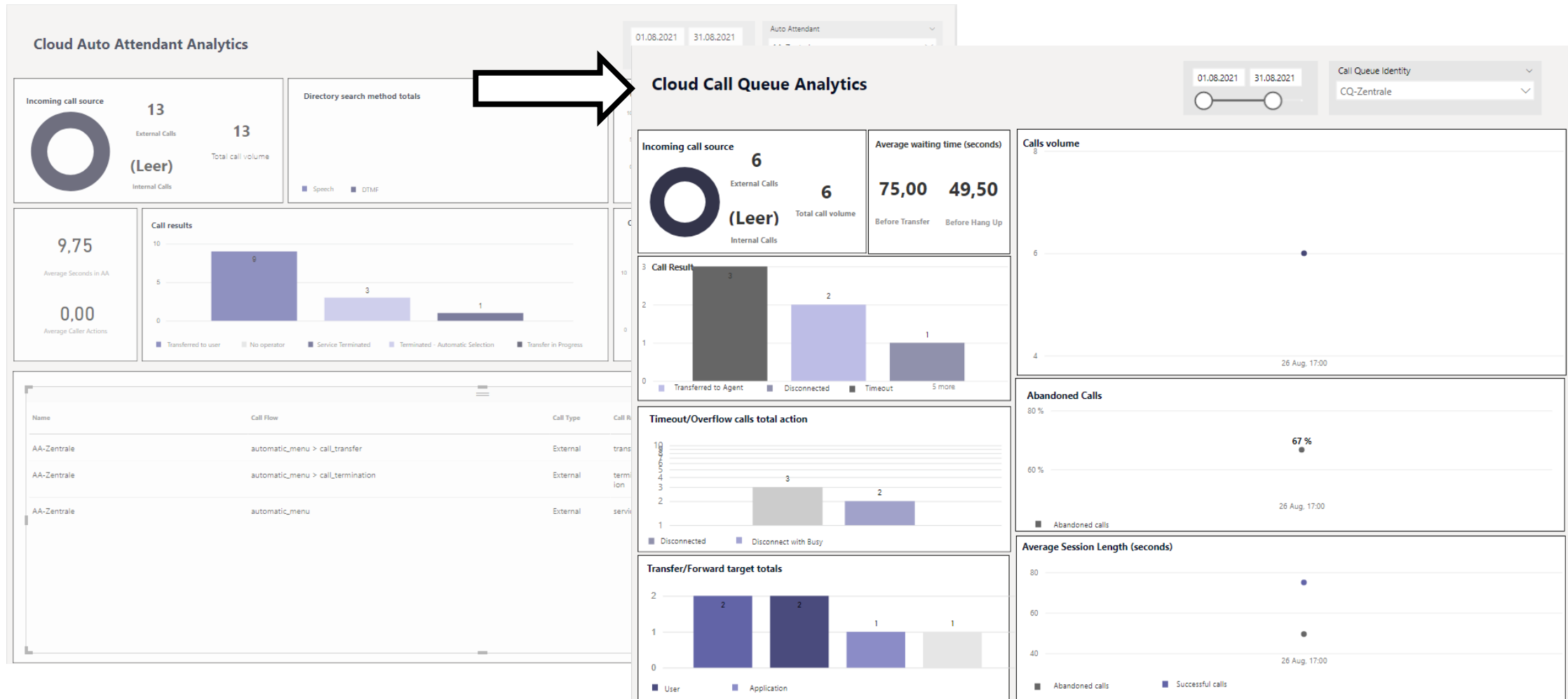
- Microsoft stellt einen Power BI Report zur Verfügung
- Power BI Report basiert auf CQD Datenset
- Power BI Desktop and Zugriff auf die CQD sind Voraussetzung
- Startet 'CQ and AA combined Analytics 20201105' um den Einrichtungsassistenten zu starten
- Nur die letzten 28 Tage sind im Dashboard sichtbar



PowerBi in action



PowerBi in action



Danke für Eure Zeit



#TeamsIsNoRocketScienc



Q & A

