

# hallo, Handleiding MS Teams bellen

## Inhoudsopgave

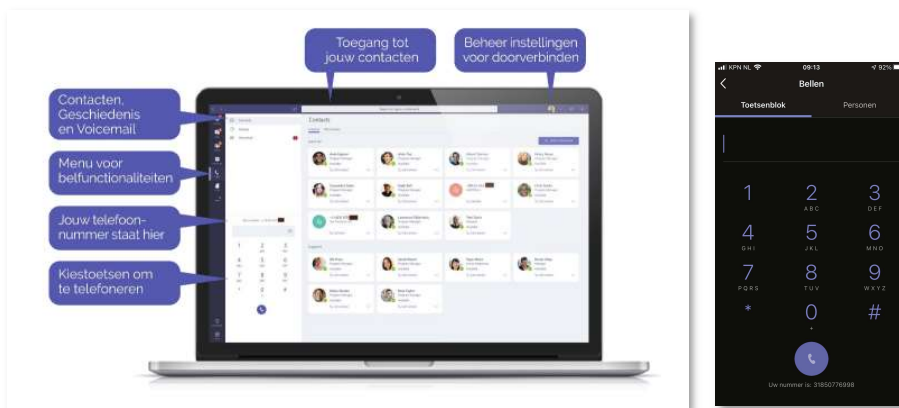
<b>1. Bellen via MS Teams</b>	<b>2</b>
1.1 Bellen via MS Teams met de PC	2
1.1.1 Inkomend gesprek beantwoorden	4
1.1.2 Actief gesprek	4
1.1.2.1 Doorverbinden	4
1.2 Bellen via MS Teams met de mobiel	6
1.2.1 Inkomend gesprek beantwoorden op je mobiel	7
1.2.1.1 Doorverbinden op je mobiel	7

# 1. Bellen via MS Teams

Met de Microsoft Teams “add-on” is het mogelijk om vanuit je PC en/of met je mobiel via je MS Teams client te kunnen bellen, zoals je gewend bent met een vast- of softphone toestel.

In deze handleiding lees je hoe je kan bellen met de Microsoft Teams op je desktop en op je mobiel.

Het uiterlijk en functies zijn onderhevig aan de ontwikkeling vanuit Microsoft Teams. Afbeeldingen en functies kunnen niet helemaal overeenkomen. Voor de nieuwste functies en uitleg verwijzen we je graag door naar de help van Microsoft beschikbaar in MS Teams, links onderin.



## 1.1 Bellen via MS Teams met de PC

De basis belfuncties zijn bellen en gebeld worden met doorverbind- en wacht functies. Elke medewerker heeft een eigen telefoonnummer binnen de Teams omgeving. Afhankelijk van de instellingen belt de medewerker uit met bijvoorbeeld het algemene bedrijfstelefoonnummer of met zijn directe telefoonnummer.

In MS Teams heb je aan de linkerkant extra opties staan onder de knop oproepen. Als je daar op klikt kom je in de telefoonomgeving terecht binnen MS Teams.

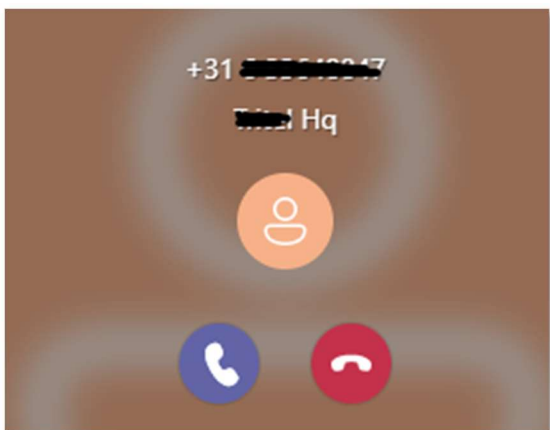


In oproepen heb je de beschikking over o.a. de volgende mogelijkheden:

- Dialpad (typ een naam of nummer)
  - o Met het dialpad kan je een gesprek starten naar elk willekeurig telefoonnummer
- Snelkeuze
  - o Hier kan je een overzicht maken van de personen waar je het meest contact mee hebt, oftewel een favorieten lijst
  - o Door op de snelkeuze te klikken, worden drie puntjes zichtbaar en heb je de mogelijkheid om contacten toe te voegen
- Contacten
  - o Hier staat je contactpersonen die je in je MS Teams hebt staan en in je Outlook. Bellen kan d.m.v. een "klik" op het telefoonnummer
  - o Tevens is het hier mogelijk om contactpersonen toe te voegen
- Geschiedenis
  - o In geschiedenis heb je een overzicht van de oproepen in Alles, Gemist en Inkomend
  - o Terugbellen kan door eenvoudig op het telefoonnummer/naam te klikken

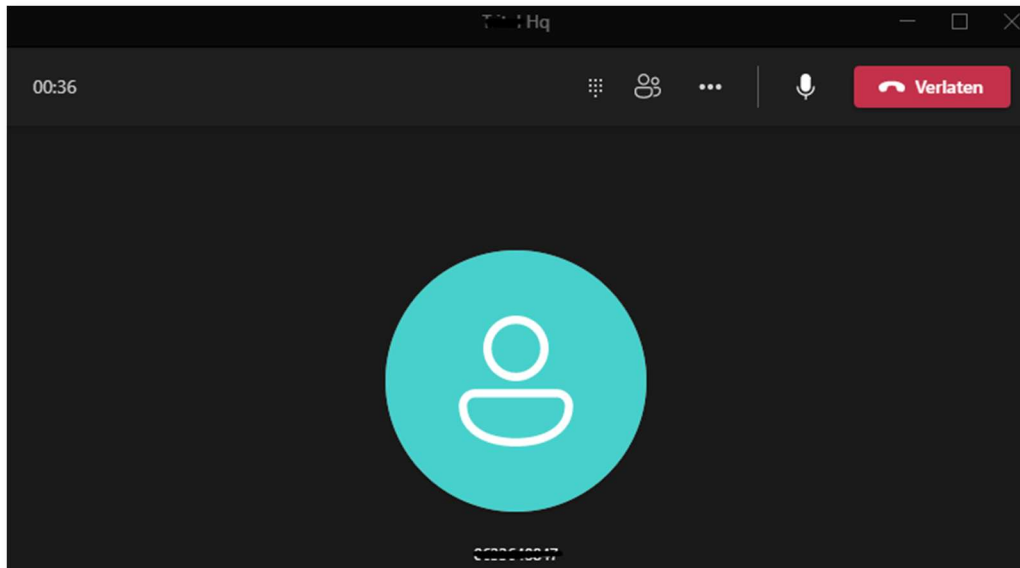
## 1.1.1 Inkomend gesprek beantwoorden

Een inkomend gesprek komt als pop-up vanuit MS Teams op je scherm binnen. Hier kan je het gesprek aannemen of weigeren. Als het telefoonnummer wordt herkend, zal ook de naam worden getoond in deze pop-up.



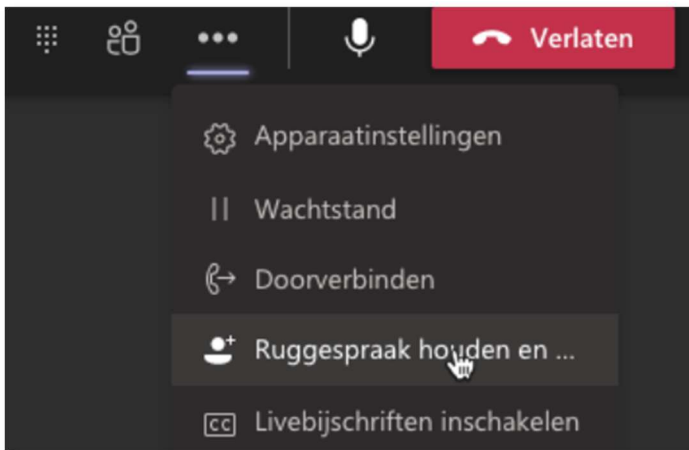
## 1.1.2 Actief gesprek

Als het gesprek is aangenomen, verschijnt een los venster met het actieve gesprek, met een aantal telefoniemogelijkheden, zoals keuzetoetsen, doorverbinden en verlaten.



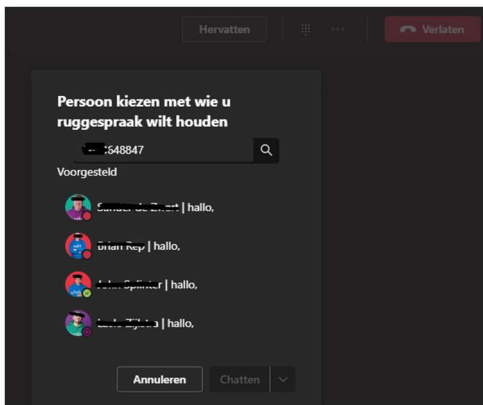
### 1.1.2.1 Doorverbinden

Doorverbinden kan op 2 manieren. Koud (zonder ruggespraak) of warm (met ruggespraak). Bij ruggespraak krijg je eerst degene aan de lijn naar wie je wilt doorverbinden. Bij koud doorverbinden zet je het gesprek 1 in x door naar iemand anders, zonder die persoon te informeren.

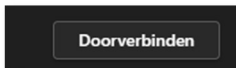


Via de driepuntjes krijg je een aantal mogelijkheden, waaronder doorverbinden. Hier kan je de keus maken hoe je gaat doorverbinden.

Kies je voor ruggespraak houden, zal een nieuw venster worden geopend, waarbij je mogelijkheid hebt of een collega te zoeken of rechtstreeks een telefoonnummer in te geven.



Heb je de persoon aan de lijn, zal je bovenin je scherm de knop doorverbinden zien. Als je daar op klikt is er doorverbonden.



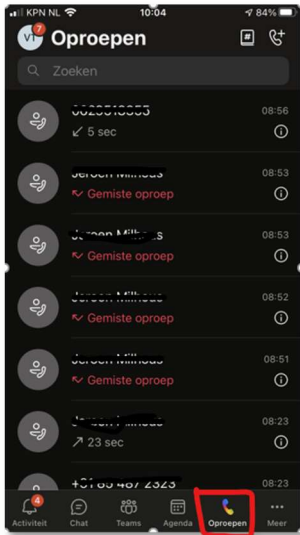
Kies je voor doorverbinden (geen ruggespraak), zal je in het scherm direct de knop doorverbinden zien, nadat je een contact of telefoonnummer hebt gekozen.





## 1.2 Bellen via MS Teams met de mobiel

Met de Microsoft 'add-on' kan je MS Teams op je mobiel gebruiken als volwaardig telefoontoestel. Hiervoor is wel een goede internet verbinding (wifi of 4g/5g) nodig. Je gesprek is dus een internet gesprek en geen gsm/mobiel gesprek.

Op je mobiel in te MS Teams client is een extra optie bijgekomen, oproepen onderin het scherm



Als je op oproepen klikt, heb je de volgende opties:

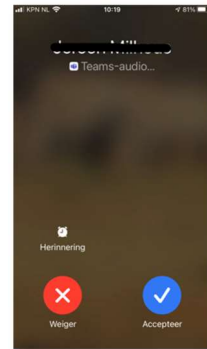
- Geschiedenis
  - In de geschiedenis heb je een overzicht van je oproepen. Terugbellen kan eenvoudig door op de regel te klikken
- Contacten 
  - Hier zie je al je contacten van je mobiele telefoon. Als je dus je Microsoft account synchroniseert zie je deze contacten ook hier terug
- Nummerblok 
  - Met het nummerblok/dialpad kan je een oproep starten naar elk willekeurig telefoonnummer

## 1.2.1 Inkomend gesprek beantwoorden op je mobiel

Een inkomend gesprek wordt weergegeven middels een pop-up en door op accepteer te drukken neem je het gesprek op.

Vanuit je MS Teams app kom je na het opnemen in het actieve gesprek. Hier heb je o.a. de volgende mogelijkheden

- Dialpad/toetsenblok voor keuzes te maken in keuzemenu's
- Dempen/muten
- Audio (luidspreker/telefoon of wellicht gekoppelde headset)
- Menu (drie puntjes) voor doorverbinden/in de wacht zetten
- Gesprek beëindigen



### 1.2.1.1 Doorverbinden op je mobiel

In een actief gesprek kan je vanuit je MS Teams client op mobiel het gesprek doorverbinden.

Ga naar de drie puntjes (menu) en druk op doorverbinden. Daar kan je kiezen tussen nu doorverbinden of doorverbinden met ruggespraak

- Doorverbinden met ruggespraak
  - o Voer het nummer van degene naar wie je wilt doorverbinden. Dit kan een intern of extern telefoonnummer zijn
  - o Een nieuw gesprek wordt gestart
  - o In het nieuwe gesprek druk je op doorverbinden. Het gesprek wordt dan doorverbonden
- Nu Doorverbinden
  - o Voer het nummer van degene naar wie je wilt doorverbinden. Dit kan een intern of extern telefoonnummer zijn.
  - o Het gesprek wordt daarna direct doorverbonden

