



Vejledning til
Skype for Business

Beskrivelse af setup	1
Licenser	2
Licenstagstyper	2
Enterprise	2
Business	2
Administration af licenser	2
Taksering	3
Fakturering	3
Begrænsninger	3
Guide til bestilling	5
Guide til opsætning	6
Headset til Skype for Business	11
FAQ	12
Tillægsvilkår	14
Featureliste	15

SKYPE FOR BUSINESS HOS FLEXFONE

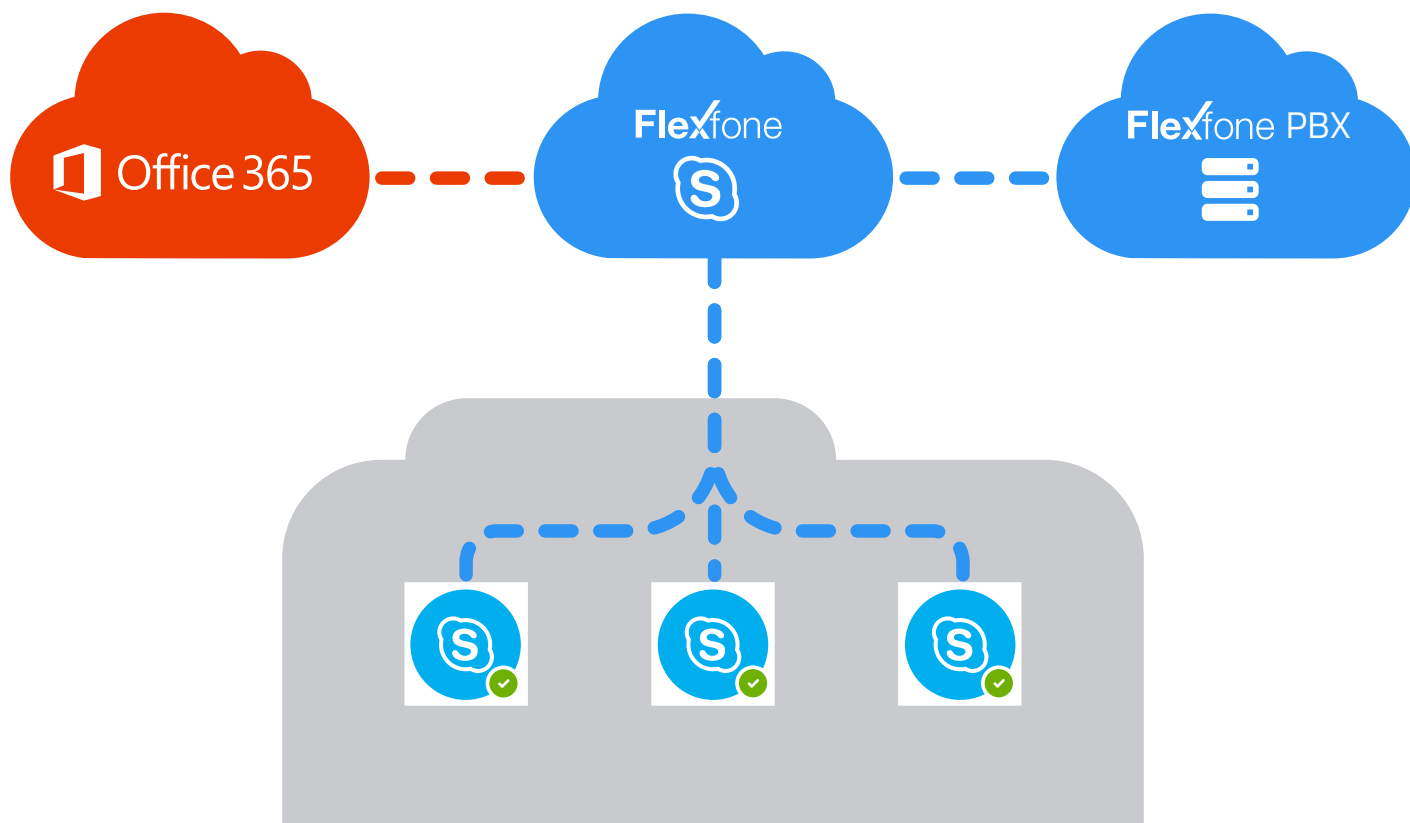
Vi vil i dette dokument gennemgå vores setup med Skype for Business. Du vil kunne læse om vores tekniske setup med Skype for Business og de muligheder, som vi stiller til rådighed.

Du vil også kunne læse om hele vores afregningsmodel vedr. taksering og fakturering. Derudover finder du en guide til bestilling og opsætning - samt en række brugbare bilag.

BESKRIVELSE AF SETUP

Integrationen med Skype for Business er et hosted setup, hvor kundernes telefoni og Skype for Business administreres på servere hos Flexfone. Vores setup kører som multi-tenant², hvilket betyder, at alle kunder kører på samme platform og kan dermed integreres med vores PBX-platform.

Det giver kunderne mulighed for at bruge Skype-klienten og Skype app'en på samme måde som en telefon og softphone. For kunderne betyder det også, at Skype for Business optræder som en valgmulighed på Myfone.dk. Dermed kan Skype-klienten bl.a. logges på køer og styres via ringeprofiler.



Se mere om Skype for Business opsætning her: <https://youtu.be/lwGh5XNO7HM>

Forudsætninger

- Kunden skal være på den nye prisplan.
- Kunden skal have en gyldig Office 365 licens.
- Vi leverer *ikke* Skype for Business til On premise¹.
- Alle brugere skal have en Myfone-bruger.

FÅ SKYPE FOR BUSINESS PÅ JERES FLEXFONE LØSNING

Vi vil anbefale, at du først opretter Skype for Business på jeres egen Flexfone løsning, så du/I får mulighed for at gennemgå bestillingen og opsætningen. Derudover får I mulighed for at afprøve alle funktioner, så I får helt

styr på, hvilke muligheder vores Skype for Business integration kan tilbyde jeres kunder. Hele bestillingen og opsætningen finder du på side 4.

¹On Premise betyder, at kunden har sit setup kørende på fysiske servere.

²Læs mere om multi-tenancy: <http://whatis.techtarget.com/definition/multi-tenancy>

LICENSER

Det er nødvendigt, at kunden har en gyldig licens til et Office 365 produkt fra Microsoft. Der findes flere forskellige Office 365 produkter, hvor kun nogle af dem indeholder Skype for Business.

I dette afsnit vil du kunne læse om, hvilke Office 365 produkter der er nødvendige for at få vores integration, samt hvilke muligheder der er, hvis ikke kunden har et af de produkter.

Licenstyper

Alt efter hvilket Office 365 produkt en kunde har, opdeler vi dem i følgende to grupper:

Licenstype	Pris
Enterprise Enterprise E3 Enterprise E4 Enterprise E5 Education A3 Education A5	Inkl. i nuværende PBX-pris
Business ProPlus Business Premium Business Essentials Enterprise E1 Business Exchange Online K1 Education A1	Ydelse á 30 kr. pr. aktiveret bruger pr. måned.

Administration af licenser

Flexfone står ikke for administrationen af de forskellige Office 365 licenser. Administrationen sker derfor via dig som forhandler eller af Microsoft.

Enterprise

Har kunden en licens til et Office 365 Enterprise E3, E4 eller E5 produkt, koster integrationen ikke ekstra. Dette kan vi gøre, da der i disse licenstyper er forberedt en kobling til telefoni, hvilket gør det muligt for os at lave en nem og enkel kobling mellem Skype for Business og Flexfone.

Business

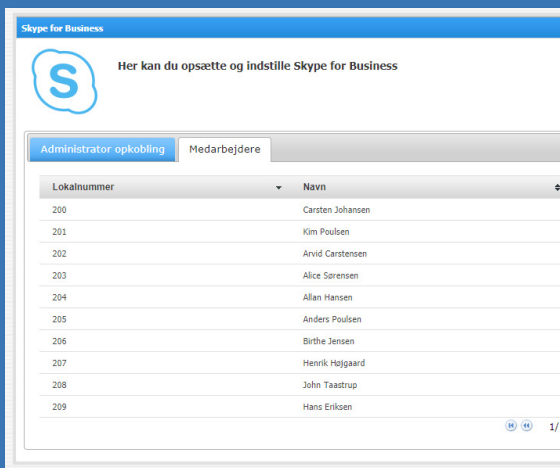
Har kunden en licens til et Office 365 produkt, som vist under Business, er det ikke muligt at lave en direkte kobling mellem Skype for Business og Flexfone. Det efterlader kunden med to muligheder:

- Kunden kan vælge at opgradere til en Enterprise E3, E4 eller E5 licens.
- Kunden kan vælge at betale en ydelse til Flexfone á 30 kr. pr. bruger pr. måned.

TAKSERING

Skype-klienten opfattes på samme måde som en bordtelefon/softphone. Det betyder, at kald fra Skype-klienten til fastnet og mobil vil blive minuttakseret.

Kald fra Skype til Skype vil naturligvis ikke blive takseret. Du kan læse mere om vores takster på forhandler.flexfone.dk.



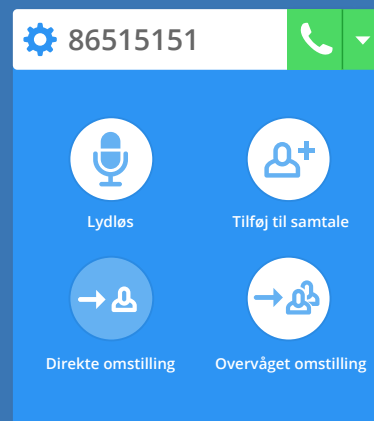
FAKTURERING

Vi danner faktureringsgrundlaget ud fra de oplysninger, som du har anført i bestillingen. Du kan se en liste over alle registrerede licenser på www.PBXadmin.dk under *Integration, Skype for Business og fanen Medarbejdere*. Der vil i faktureringen fremgå, om en kunde betaler 0 kr. eller 30 kr. pr. bruger.

BEGRÆNSNINGER

Viderestillinger/omstillinger via funktionerne i Skype-klienten fungerer på nuværende tidspunkt ikke efter hensigten, men der arbejdes på at få det løst.

Brugerne kan dog stadigvæk anvende Myfone.dk til at foretage alle omstillinger osv. af kald, som de har besvaret via Skype-klienten.



GUIDE TIL OPSÆTNING

I denne guide vil vi gennemgå de steps, som du skal igennem for både at bestille og efterfølgende opsætte Skype for Business.

1

Bestilling - En gennemgang af, hvordan du bestiller Skype for Business, samt hvordan du administrerer licenser.

2

Eksport af kontakter - Det første punkt i opsætning af Skype for Business er med fokus på eksport af eksisterende kontakter.

3

Deaktiver Skype - Det næste punkt i opsætningen, hvor kundens eksisterende Skype for Business Online skal deaktiveres.

4

Opsæt DNS - Det tredje punkt i opsætningen, hvor kundens DNS-records skal peges over mod Flexfones setup.

5

Opret brugere - En gennemgang af, hvordan kundens medarbejdere opretter Skype for Business brugere via Myfone.dk.

6

Gennemført - Når du har gennemført bestillingen og opsætningen, så kan kunden bruge Skype for Business.

Opsætning i PBX-admin

1 Bestilling

Bestilling af Skype for Business sker via forhandler.flexfone.dk under "Produktopsætning", som du finder ved at oprette en ny kunde eller vælger en eksisterende kunde.

1 Start med at trykke "Tilføj"

Tryk "Bekræft bestilling" for at bekræfte bestillingen, når du er igennem nedenstående punkter

Nu skal du indtaste kundens domænenavn og efterfølgende vælge, om kunden har den samme licens for alle medarbejdere, eller om kundens medarbejdere har forskellige licenser.

Skriv virksomhedens domænenavn

3 Vælg den licens, som virksomheden har...

4eller vælg for hver medarbejder

5 Fortsæt bestillingen

2 Eksport af kontakter

I dette afsnit vil vi vise dig, hvordan du opsætter Skype for Business i PBX-admin. Noget af det første, som du skal være opmærksom på, er, at kunden skal eksportere eksisterende kontakter fra Skype for Business.

Eksport af kontakter er kun nødvendigt, hvis du opretter en kunde, som har Skype for Business i forvejen. Eksportværktøjet virker kun til Windows.

The screenshot shows the Flexfone administration interface. On the left is a 'Menu' with 'Skype for Business' highlighted. On the right is the 'Skype for Business' configuration page with the 'Opsæt Skype for Business' button circled in blue with a '2'. Below the screenshot, a callout box titled 'Informér medarbejdere om eksportmulighed' contains text about exporting contacts, an envelope icon labeled 'Hent emailskebelon' with a '3', and a 'Alle medarbejdere har eksporteret' button with a '4'.

Tryk først på "Skype for Business"

Tryk dernæst på "Opsæt Skype for Business"

Du kan nu hente mailskebelonen med eksportværktøjet

Tryk her, når medarbejderne har eksporteret deres kontakter

Informér medarbejdere om eksportmulighed

Den enkelte medarbejder har mulighed for at eksportere sine eksterne kontakter fra deres nuværende setup (Kolleger kommer automatisk med) over til det nye setup. For at gøre dette, skal de hente og køre et program. Nedenfor kan du hente en emailskebelon, som du skal sende til medarbejderne. Denne fortæller dem hvordan de benytter programmet.

Hent emailskebelon

Vigtigt: Husk at tjekke, at alle medarbejdere, som ønsker at eksportere deres kontakter gør dette inden du går videre til næste skridt.

Alle medarbejdere har eksporteret

3


Deaktivering af Skype for Business Online

Nu skal du (eller kunden) deaktivere kundens Skype for Business Online. Dette er nødvendigt for, at kundens Skype for Business kan fungere med Flexfone.

Afspil [videoen](#) eller hent PDF'en for at se, hvordan man deaktiverer Skype for Business Online

Deaktivering af Skype for Business i Office365

Vigtigt:
For at jeres kontakter fungerer fejlfrit skal I deaktivere Skype i jeres Office365 løsning. Se filmen nedenfor eller hent vejledningen i hvordan dette gøres. Først når dette er gjort vil jeres Skype for Business løsning virke korrekt.

1 

Hent vejledning som PDF

Jeg har deaktiveret Skype i Office365

2

Tryk her, når Skype for Business Online er deaktiveret

Rapportering om DNS-Records

I næste step viser vi de DNS records, der skal opsættes på jeres domæne. Disse er nødvendige for at Skype for Business kan fungere. Efter at I har indtastet jeres oplysninger vil vi den næste 1½ time forsøge at skabe kontakt til jeres domæne.

Opnår vi kontakt, sender vi dig en mail med det samme og fortæller at det virker. Opnår vi ikke kontakt inden for tidsgrænsen, sender vi i stedet en mail om hvad, der er fejlet. Ved fejl kan du genbesøge denne guide for at sikre den korrekte opsætning.

3

Videre

4

Indtast dit navn og din email

Tryk herefter videre

4 Opsætning af DNS-records

Nu skal du opsætte kundens DNS-records, så de peger mod Flexfones setup. Dette gøres via kundens webudbyder.

Du vil modtage en mail med informationer om, at kundens DNS-records er korrekt eller forkert sat op.

OBS

Hvis kunden har andre records i deres Skype for Business setup, skal disse slettes

Opsætning af DNS-records

Opsæt DNS-pegning på jeres domæne: it-bixen.dk

Følgende records skal sættes op på jeres domæne. Det kan gøres på jeres webudbyders selvbetjening.

Cname record

Type	Host	Cname
Cname	sip.it-bixen.dk	sip.flexskype.dk
Cname	lyncdiscover.it-bixen.dk	lyncdiscover.flexskype.dk

SRV records

Type	Service	Protocol	Port	Weight	Priority	TTL	Name	Target
SRV	sip	tls	443	1	100	600	_sip._tls.it-bixen.dk	sip.it-bixen.dk
SRV	sipfederationtls	tcp	5061	1	100	600	_sipfederationtls._tcp.it-bixen.dk	sip.it-bixen.dk

OBS: Der kan gå op til 1 time førend ændringerne slår igennem på jeres domæne

Jeg har opsat DNS-records på domænet

1

Når DNS-records er opsat, trykker du her

De videre skridt

- 1 Vi tjekker at DNS er opsat korrekt og sender en mail til dig med rapportering på opsætningen.
- 2 I nat danner vi certifikater, som krypterer trafikken. Dette kan vi gøre, da jeres DNS-pegninger nu peger på os, som jeres host af Office365.
- 3 Efter at ovenstående punkter er klaret, vil medarbejderne være i stand til at oprette deres nye brugere på myfone.dk og derefter logge ind i Skype-klienten med deres nye brugeroplysninger.

Luk

2

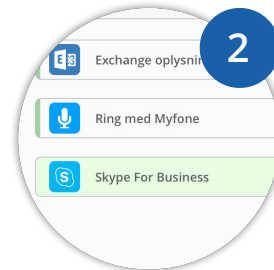
Når du trykker "Luk", er du færdig med opsætningen i PBX-admin

5 Opret brugere

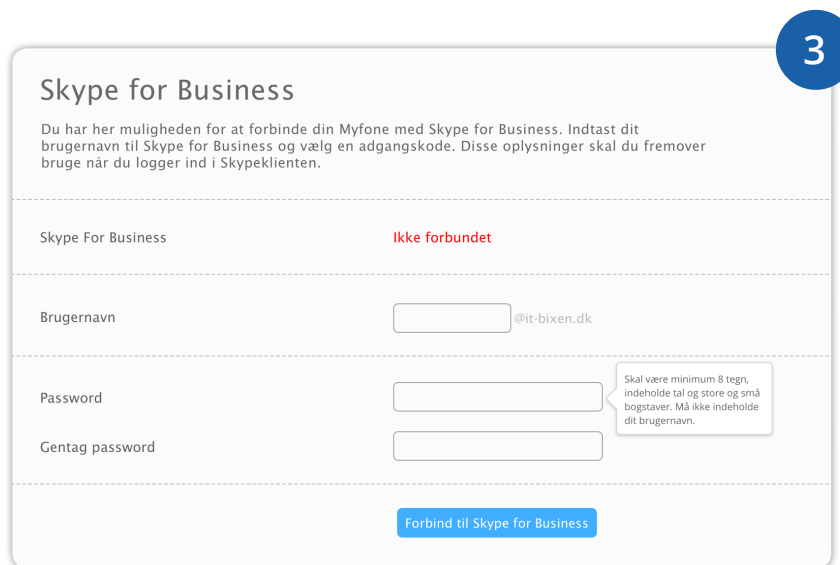
Hver medarbejder skal nu oprette en Skype for Business bruger på Myfone.dk. Dette skal gøres, så medarbejdernes Skype for Business kan forbindes med Myfone. Når medarbejderne opretter deres brugere på Myfone.dk, kan de med fordel bruge de samme loginoplysninger, som de bruger til Office 365. Vær opmærksom på, at dette først bliver muligt dagen efter, at DNS-records er peget korrekt.



Tryk først på tandhjulet i nederste venstre hjørne på Myfone.dk.



Tryk dernæst på Skype for Business, hvor brugeren skal oprettes.

A screenshot of the 'Skype for Business' connection page. The page title is 'Skype for Business'. Below the title, there is a message: 'Du har her muligheden for at forbinde din Myfone med Skype for Business. Indtast dit brugernavn til Skype for Business og vælg en adgangskode. Disse oplysninger skal du fremover bruge når du logger ind i Skypeklienten.' Below this, there is a status indicator 'Skype For Business' and 'Ikke forbundet'. There are three input fields: 'Brugernavn' (with '@it-bixen.dk' next to it), 'Password', and 'Gentag password'. A tooltip next to the password field says: 'Skal være minimum 8 tegn, indeholde tal og store og små bogstaver. Må ikke indeholde dit brugernavn.' At the bottom, there is a blue button labeled 'Forbind til Skype for Business'.

Først skal medarbejderne taste deres brugernavn. Dernæst skal de vælge en adgangskode. Adgangskoden kan med fordel være den samme som til Office365. Til sidst skal der blot trykkes på "Forbind til Skype for Business".



Når forbindelsen er skabt, skal man, første gang man logger på Skype-klienten, acceptere, at trafikken nu foregår via Flexfones server.



Hvis medarbejderne ikke allerede har installeret en klient på deres PC/Mac, kan de via Myfone.dk downloade klienten - efter de har oprettet deres Skype-bruger.



6

Gennemført

Når DNS-records er korrekt peget over på Flexfones setup, og alle medarbejdere har oprettet brugere på Myfone.dk, er hele opsætningsprocessen færdiggjort.

Oplever du eller kunden fejl efterfølgende, bedes du venligst kontakte vores support på 69 14 24 24.

HEADSET TIL SKYPE FOR BUSINESS

Bilag 1

Der findes mange forskellige typer af headset, som fungerer med Skype for Business. Vi vil dog anbefale, at du benytter Plantronics Savi 700-serien, da de er testet med Skype for Business til Windows.

2000,-
ex. moms



Plantronics Savi W710

Savi W710 er det trådløse DECT headset, som dækker dine kommunikationsbehov. Du får op til 120 meters rækkevidde til både PC, mobil og fastnettelefon på samme tid.

2000,-
ex. moms



Plantronics Savi W720

Savi W720 er det trådløse DECT headset, som dækker dine kommunikationsbehov. Du får op til 120 meters rækkevidde til både PC, mobil og fastnettelefon på samme tid.

2000,-
ex. moms



Plantronics Savi W730

Savi W730 er diskret design og trådløs frihed, så du kan tale frit med dine kunder med professionel lyd og op til 120 meters rækkevidde over PC, mobil og bordtelefon.

2000,-
ex. moms



Plantronics Savi W740

Savi W740 giver dig den største kommunikationsfrihed på kontoret. Du får op til 120 meters rækkevidde, tre bæremuligheder og tilkobling til både PC, mobil og bordtelefon.

Hvorfor får man e-mails, når man har et ubesvaret opkald?

Der sker en synkronisering mellem Skype for Business og Outlook, hvilket betyder, at historik på chat og kald via Skype for Business registreres i Outlook. Det er muligt at fravælge denne historik og dermed undgå at få mails ved ubesvaret opkald. For at slå det fra skal man klikke på tandhjulet i øverste højre hjørne i Skype-klienten. Dernæst vælger man fanen "Personlig" og finder punktet "Gem opkaldslogge i mappen Samtaleoversigt". Her fjerner man fluebenet og afslutter ved at trykke "OK".

Hvordan skifter man koden til Skype for Business, hvis man har glemt sit password?

Det gør man ved at logge ind på Myfone og efterfølgende trykker på tandhjulet nede i venstre hjørne. Dernæst trykker man på "Skype for Business" og vælger "Glemt Password". Nu sendes der en ny kode til den mailadresse, man har oprettet sin Myfone bruger på. Koden indeholder specielle tegn. Derefter kan man med fordel ændre koden til en, som man kan huske. Evt. den samme som bruges til Outlook.

Hvorfor skifter koden ikke automatisk, når man ændrer kode til Exchange?

Koden til Skype for Business hos Flexfone er adskilt fra Office 365 og dermed også Exchange. Derfor skifter den ikke automatisk, når man skifter koden til Exchange. Når man skifter koden til Exchange, kan man med fordel opdatere kode til både Skype for Business og opdatere indstillingerne til synkronisering med Exchange i Myfone, da vi ikke får besked om, at koden er ændret.

Hvad betyder "Mit nummer" på numpad i Skype for Business?

Nummeret, man finder på Skype for Business klientens "telefonpanel", er et identifikationsnummer på klienten. Vi behandler Skype for Business klienten som enhver anden telefon i løsningen, og for at vi kan route korrekt til den, skal den også have et unikt nummer. Det har ingen praktisk anvendelse for brugeren, men vi kan ikke skjule nummeret. Nummeret bliver genereret ud fra telefonens lokalnummer.

Hvorfor kan jeg ikke se mine Skype kontakter på portal.office.com?

Man kan ikke se sine Skype for Business kontakter på portal.office.com, da man i princippet ikke har kontakterne oprettet der. Kontakterne er oprettet på vores setup og ikke direkte i Office 365. Da løsningen blev oprettet, deaktiverede I også den kobling for at sikre den rigtige funktionalitet.

Fungerer Skype for Business også til Mac?

Ja, Skype for Business fungerer også til Mac. Læs mere om, hvordan du opsætter Skype for Business klienten i vores Opsætningsvejledning til Mac. Du finder den på forhandler.flexfone.dk under fanen "Materialer".

Er der noget, som jeg skal være særligt opmærksom på, hvis kunden har Skype for Business i forvejen?

Ja, det er vigtigt, at alle medarbejdere får eksporteret deres kontakter fra deres nuværende Skype for Business setup. Hvis ikke de får gjort det, bliver deres Skype-kontakter slettet ved overgangen til Flexfone. Vi har lavet et eksportværktøj, som du kan sende til kunden via en mailskabelon, som du downloader i selve opsætningen. Se mere på side 6.

Du skal også være opmærksom på timingen i overgangen til Flexfones setup. Du kan med fordel lave skiftet (pege DNS-records) aftenen før, de skal være aktive, så kunden ikke oplever nedetid.

Hvad er Microsoft Teams?

Microsoft Teams er et nyt bud på en ny Unified Communications platform, hvor Microsoft samler flere Office 365 produkter i en samlet løsning. Teams er primært fokuseret på chatfunktionalitet, og Teams har sin fordel ved integration med andre populære programmer, som gør det til en løsning med flere muligheder for at samarbejde på tværs af medarbejdere og afdelinger.

Får Microsoft Teams betydning for Flexfones integration med Skype for Business?

Nej, ikke på nuværende tidspunkt. Senere får det dog en betydning i den forstand, at Microsoft indtil videre har til hensigt at inkludere en integration over mod telefoni. Når det sker, står vi klar. Vi følger derfor nøje roadmappet for Microsoft Office 365.

Kommer Microsoft Teams til at erstatte Skype for Business?

Microsoft har indikeret, at Teams i fremtiden kommer til at erstatte Skype for Business Online. Skype for Business vil dog køre videre som on premise løsning. Ud fra deres nuværende meldinger bliver det ikke lige foreløbigt. Microsoft kommer bl.a. med en ny Skype-server i 2018, hvilket betyder, at Skype for Business fortsætter i sin nuværende form langt ud i fremtiden.

Hvordan er sikkerheden på Skype for Business?

Vi bruger certifikater til at kryptere trafikken med Office 365, hvilket betyder, at vi opnår samme høje sikkerhed som i vores nuværende setup med telefoni.

Flexfone forestår afregning af de nødvendige licenser over for Microsoft. Denne licensafregning er afhængig af, hvilken Office 365 licens slutkunden har. Flexfones licenspriser er fastsat på månedsbasis. Priserne afregnes for den måned, som slutkundens medarbejder aktiverer sin Skype for Business integration via Myfone.dk.

Forhandleren er forpligtet til at indrapportere korrekt licensforbrug i forbindelse med bestillingen af integrationen til Skype for Business samt løbende at vedligeholde den korrekte licensinformation. Denne pligt kaldes Licenshåndtering.

Forhandleren er forpligtet til at underrette Flexfone omkring alle ændringer i slutkundes licensopsætning. Flexfone kan ikke holdes ansvarlig for fejlindberetninger fra slutkundes eller forhandlerens side.

Forhandleren er forpligtet til at give Flexfone eller dennes revisorer den nødvendige dokumentation for slutkundes Office 365 licensforhold på Flexfones opfordring, så Flexfone altid har mulighed for at kontrollere slutkundes licensopsætning. Kontrollen må kun omfatte de af slutkundes data, som er relevante i forhold til kontrol af slutkundes licensopsætning.

På Flexfones anmodning er forhandleren forpligtet til at levere følgende informationer inden for 3 arbejdsdage:

- En dokumenteret liste, der indeholder hver enkelt medarbejder på en given PBX-løsning, samt hvilke licenser medarbejderen benytter i Office 365. Derudover skal listen indeholde kontooplysninger på Office365, således licensoplysningerne kan krydstjekkes.

Såfremt Flexfone bliver pålagt udgifter af Microsoft eller tredjemand, som følge af forhandlerens eller dennes slutkunders misligholdelse af Licenshåndteringen, er Flexfone berettiget til at videreføre disse udgifter til forhandleren. Dette gælder både direkte pålagte udgifter og de udgifter, som Flexfone afholder i forbindelse hermed.

Microsoft fungerer som en tredjepartsbegunstiget til Licenshåndteringen og har dermed samme rettigheder over for forhandleren som Flexfone. Microsoft har herved samme ret som Flexfone til indsigt i slutkundes licensafregning for at sikre efterlevelse af Microsofts regler på området.

FEATURELISTE

Presence

Presence er synkroniseret på tværs af Skype for Business og Flexfone på alle enheder. Modtager man et opkald i Skype-klienten eller på en anden enhed, så vil man automatisk stå som optaget. Ændrer man sin presence manuelt i Skype-klienten, vil dette kun være gældende der.

Medarbejdernote

Medarbejdernoter er også synkroniseret på tværs af Skype for Business og Myfone.dk. Skrives der en medarbejdernote i Skype-klienten, opdateres den automatisk på Myfone.dk og omvendt. Det samme sker naturligvis også, hvis man skriver en medarbejdernote for en kollega på Myfone.dk

Telefonopkald

Integrationen mellem Skype for Business og Flexfone gør, at Skype-klienten fungerer som en rigtig telefon, hvilket betyder, at man kan bruge Skype-klienten til at foretage kald til telefonnumre. Man kan også modtage opkald i Skype-klienten fra telefonnumre.

Trække kald

Man kan trække kald med Skype-klienten, da den fungerer som en almindelig telefon. Man kan enten trække et kald fra en kollega eller en telefonkø ved at bruge 8* <lokalnr> eller trække et kald fra en indtrækningsgruppe ved at bruge 88*.

Kø-tilmelding

Man kan tilmelde Skype-klienten til virksomhedens køér på samme måde, som man tilmelder en mobil- og/eller bordtelefon. Man kan gøre det manuelt eller ved hjælp af profilstyret kø-tilmelding, som automatisk kan gøre det.

Profiler

Skype-klienten er en del af ens ringeprofiler, så man selv kan håndtere indgående og udgående opkald, som man ønsker. Skype-klienten vises på Myfone.dk som en telefontype, så man kan vælge den på lige fod med ens andre telefoner.

Tastekoder

Man kan bruge alle vores tastekoder i Skype-klienten. Man kan eksempelvis bruge 2*<lokalnummer> til at logge på køér. Tastekoderne virker dog ikke i Skype til Skype kald.

Skype app'en

Skype app'en er en integreret del af Flexfones integration med Skype for Business. Det betyder, at man kan administrere sin Skype for Business og foretage Skype til Skype opkald på farten.