

Handbuch NFON for Skype for Business

A. Allgemeine Informationen

1. Einführung



Herzlich Willkommen!

Wir freuen uns, Ihnen NFON for Skype for Business vorstellen zu dürfen. Skype for Business ist eine Anwendung von Microsoft, die über Unified Communications verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten zusammenfasst. NFON for Skype for Business bietet Ihnen die bewährten Skype for Business-Funktionen ohne, dass ein eigenen Skype for Business-Server angeschafft werden muss. Zusätzlich ist es möglich NFON for Skype for Business Lizenzen, wie auch alle anderen Nebenstellen monatlich zu- und abzubuchen.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Nutzung Ihres Skype for Business Clients!

Änderungen bleiben vorbehalten
Version 1 / 04.2015 (de)

2. Verwendete Symbole

Art	Icon	Beschreibung
Hinweis		Wichtige Informationen und Hinweise, die Sie unbedingt beachten müssen.
Tipp		Nützliche Tipps, die Ihnen zusätzliche Informationen bieten.
Handlungsschritt	-	Wird mit einem Spiegelstrich markiert.
Ergebnis einer Handlung	⇒	Wird mit einem Pfeil markiert.
Aufzählung/-listung	•	Wird mit einem Punkt markiert.

3. Hinweise

Beachten Sie folgende Hinweise, um eine reibungslose Nutzung von Skype for Business in Kombination mit der Telefonanlage zu gewährleisten.



Sie können verhindern, dass sich Ihr Skype for Business Client mit Outlook verbindet und der Pop-up wiederkehrend nach den Exchange Daten fragt. Klicken Sie oben auf **Optionen** und ändern Sie im Reiter **Persönliche Einstellungen** das Dropdown Menü des

Personal Information Manager zu *Keine*.



Im April 2015 erfolgte durch Microsoft eine Namens- und Layoutänderung von Microsoft Lync zu Skype for Business. Alle hier aufgeführten Versionen von Lync und Skype for Business sind weiterhin kompatibel.



Standardmäßig ist der NCTI standard Client mit einem Plug-in für Microsoft Skype for Business ausgestattet. Das ermöglicht dem Anwender die Telefonie-Funktionalitäten mit Skype for Business zu vereinen. Das Plug-in wurde so entwickelt, dass sich der Client nach erfolgreicher Installation automatisch mit Skype for Business verbindet. Lesen Sie mehr dazu [hier](#).

B. Einleitung

Skype for Business ist eine Anwendung von Microsoft, die über Unified Communications verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten zusammenfasst. Mit **NFON for Skype for Business** bietet NFON eine Skype for Business Plattform in der Cloud, die sich mit der Telefonanlage koppelt. Durch die Koppelung können UCC-Features im Rahmen der NFON Anlage genutzt werden und ermöglichen die Nutzung von Skype for Business als Softphone und als vollständige Nebenstelle.

Es kann daher in allen herkömmlichen Telefonie-Programmierungen, zum Beispiel in Call-Centern, genutzt werden ohne komplexe Änderungen an der Skype for Business-Lösung vorzunehmen. ACD-Funktionalität und weitere Merkmale sind in NFON for Skype for Business ebenfalls enthalten wie von NFON bekannt.

Die Bereitstellung der Clients erfolgt dabei von Microsoft selber, die Bereitstellung sowie Einrichtung des Skype for Business-Servers und die Nutzung der Clients über die TK-Anlage erfolgt über NFON.



Finden Sie eine Übersicht der möglichen Tarife und deren Leistungen in Kombination mit Ihrer Telefonanlage [im Merkblatt](#).

C. Kompatibilität und Version

NFON for Skype for Business ist mit folgenden Versionen kompatibel:

- Lync® Mobile 2013 for Windows Phone
- Lync® Mobile 2013 for iPhone
- Lync® Mobile 2013 for iPad
- Lync® Mobile 2013 for Android
- Lync 2013 (Vollversion)
- Lync for Mac 2011 (Vollversion)
- Lync 2013 Web App im Browser
- Lync 2010 Attendant (Vermittlungsplatz)

D. Inbetriebnahme

1. Voraussetzungen



Um Skype for Business mit Ihrer Telefonanlage nutzen zu können, müssen zwingend technische Voraussetzungen eingehalten werden. Mehr Informationen finden Sie im [Merkblatt Skype for Business](#).

Skype for Business Passwort

Für das Passwort, das Sie zum Login im Skype for Business Client benötigen, benötigen Sie die E-Mail, die Ihnen mit einem Hinweis zur Passwort-Änderung im NFON Skype for Business Portal, zugesandt wurde (siehe [Merkblatt Skype for Business](#)). Sie erhalten mit dieser E-Mail ein einmaliges Passwort. Dieses verwenden Sie, um sich selbst ein neues Skype for Business Passwort zu vergeben. Mit diesem Prozess wird sichergestellt, dass nur der Nutzer sein Skype for Business Passwort kennt.

- Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, welcher Sie zum NFON Skype for Business Portal weiterleitet.
 - Loggen Sie sich mit dem Passwort aus der E-Mail ein und vergeben Sie ein neues Passwort.
 - Klicken Sie auf **Speichern**.
- ⇒ Sie haben nun ein neues Passwort für den Skype for Business Client und Ihren Zugang zum NFON Skype for Business Portal festgelegt.



Sie können im [NFON Skype for Business Portal](#) ebenfalls die kompatiblen Skype for Business Clients herunterladen.

2. Download und Installation

Sie können alle kompatiblen Clients für NFON for Skype for Business im NFON Skype for Business Portal herunterladen. Sollten Sie Office 365 oder einen Mac benutzen, können Sie die Clients auch auf den unten beschriebenen Weg installieren.



Laden Sie alle kompatiblen Skype for Business Clients im [NFON Skype for Business Portal](#) herunter.

NFON Portal

Powered by Max Mustermann | NFON for Lync
NFON AG Intern [Abmelden](#)

Deutsch ▾

Eigene Benutzerdaten

Übersicht

Downloads

Support

Dateiname	Bit Version	Beschreibung	Operation
Lync 2013 (ISO)	32bit/64bit	Microsoft Lync 2013 Client für Windows; lizenzierte Vollversion	Download
Lync 2013 (ZIP)	32bit/64bit	Microsoft Lync 2013 Client für Windows; lizenzierte Vollversion	Download
Lync Basic 2013	32bit/64bit	Microsoft Lync 2013 Client für Windows für Gäste ohne eigene Lync Zugangsdaten	32bit download 64bit download
Lync 2011 für Mac	32bit/64bit	Lync Client für Mac OSX Version 10.5.8 oder neuer	Download

Microsoft Lync 2010 Attendee ist eine integrierte Anwendung zur Anruferverwaltung, mit der Sie

Installation des Clients für Windows über Office 365

Wenn Ihre Organisation Office 365 nutzt, können Sie den Client folgendermaßen herunterladen:

- Überprüfen Sie zunächst, ob Skype for Business bereits auf Ihrem Rechner installiert ist. Ist unter Start -> Programme -> Microsoft Office 2013 bereits Skype for Business oder Skype for Business Basic 2013 aufgelistet, brauchen Sie den Client nicht mehr zu installieren und

können direkt mit dem Login fortfahren.

- Wenn Sie den Client installieren müssen, überprüfen Sie, dass alle Systemvoraussetzungen erfüllt sind.
- Gehen Sie auf das [Office 365 Portal](#), geben Sie Ihre Zugangsdaten ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
- Wechseln Sie zu **Einstellungen -> Office 365-Einstellungen** und wählen Sie **Software -> Skype for Business**
- Klicken Sie auf **Skype for Business installieren**.



Wenden Sie sich an Ihren technischen Ansprechpartner im Unternehmen, wenn Skype for Business in der Software-Liste nicht auftaucht.

Installation des Clients für Mac



Wurde Mac Standard 2011 am oder nach dem 1. Oktober 2011 in Ihrem Unternehmen installiert, befindet sich Skype for Business for Mac bereits auf Ihrem Rechner. Gegebenfalls können Sie ein Update [hier](#) durchführen.

Installation des Clients auf Ihrem mobilen Gerät

- Öffnen Sie den App Store und suchen Sie nach "Skype for Business".
- Installieren Sie die App.



Nach der Installation ruft der Skype for Business Client automatisch Daten bei Microsoft ab.

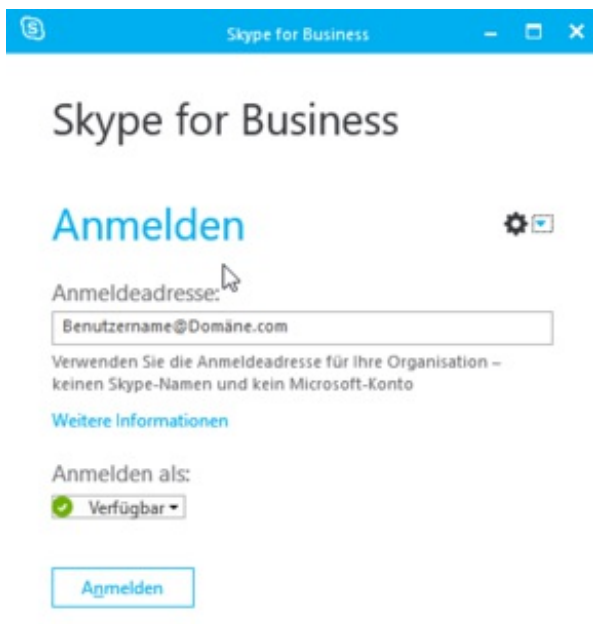
Dieser Abruf darf durch keine externe Anwendung (z.B. Antivirenprogramm oder Firewall) blockiert werden!

3. Erster Login

Nach erfolgreicher Installation des Clients, starten Sie diesen und melden sich folgendermaßen an:

- Geben Sie im Startbildschirm Ihre Anmeldeadresse, ggfs. den Benutzernamen sowie Kennwort ein.

⇒ Der Skype for Business Client wird nun versuchen eine Verbindung herzustellen.



© Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Sind alle [technischen Voraussetzungen](#) erfüllt, klicken Sie auf **Annehmen** bzw. setzen Sie das Häkchen bei "Diesem Server immer vertrauen [...]" und klicken Sie auf **Verbinden**.



Skype for Business versucht, eine Verbindung herzustellen mit:

pool04.eb-com.com

ZERTIFIKATDETAILS
pool02.eb-com.com

Ausgestellt von:
COMODO RSA Domain Validation Secure Server CA

Besitzer (Thema):
pool02.eb-com.com

Die Verbindung mit dem Server ist verschlüsselt.

[Zertifikate anzeigen](#)

Skype for Business kann nicht überprüfen, ob der Server für Ihre Anmeldeadresse vertrauenswürdig ist.
Trotzdem verbinden?

Diesem Server immer vertrauen und nicht mehr anzeigen
Soll ich dieser Website vertrauen?

Verbinden

Mit einem anderen Server versuchen

Zertifikatsfehler

Microsoft Lync kann das Serverzertifikat nicht identifizieren. Klicken Sie auf "Zertifikat anzeigen", um das Zertifikat anzuzeigen und die Vertrauensstellungseinstellungen zu ändern. Wenn diesem Zertifikat immer vertraut werden soll, aktivieren Sie die entsprechende Option auf dem Bedienfeld "Zertifikat anzeigen".

Zertifikat einblenden Ablehnen **Annehmen**

Geben Sie in das anschließend auftauchende Pop-Up zur Outlook-Koppelung Ihre **Exchange-Zugangsdaten** ein.

Skype for Business

Anmelden



Anmeldeadresse:

[Ändern](#)

Verwenden Sie die Anmeldeadresse für Ihre Organisation –
keinen Skype-Namen und kein Microsoft-Konto

[Weitere Informationen](#)

Kennwort:

Kennwort speichern

Anmelden als:

Verfügbar ▾

Anmelden

⇒ Der Skype for Business Client ist nun einsatzbereit.

E. Funktionsumfang

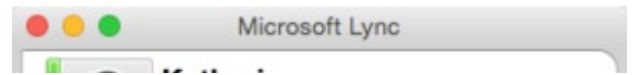
Der folgende Abschnitt befasst sich ausschließlich mit den Funktionen, die Skype for Business in Kombination mit der NFON Telefonanlage leisten kann. Für eine Beschreibung der vollständigen Funktionen und Funktionalitäten, wenden Sie sich an die Dokumentation von Microsoft.

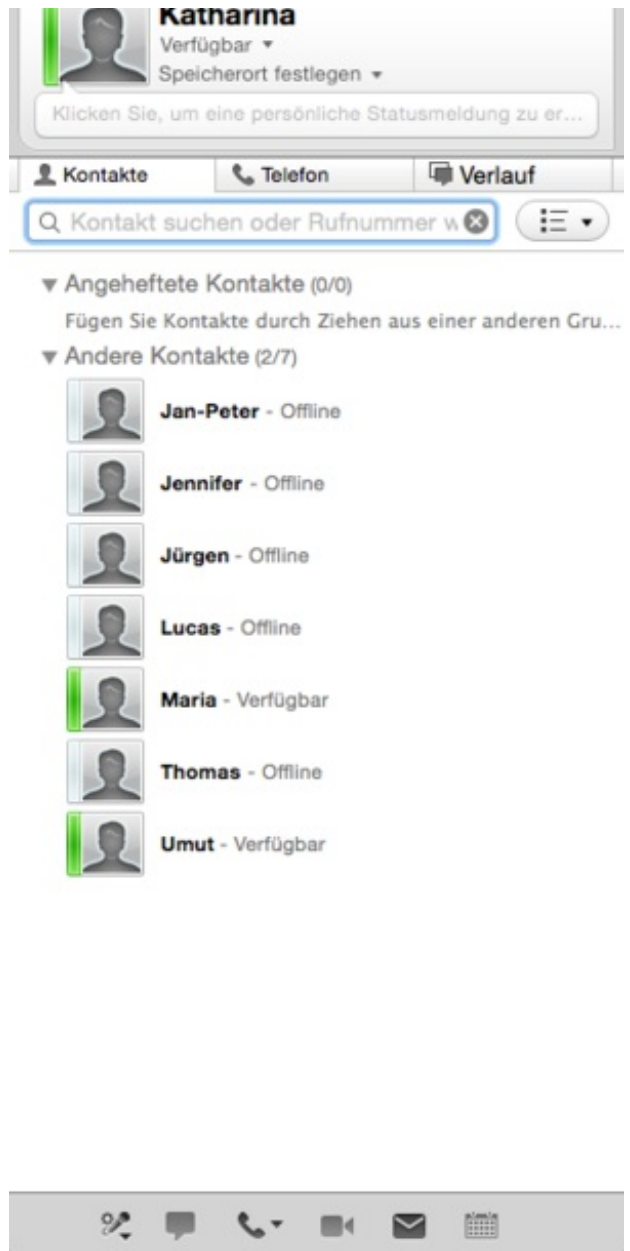
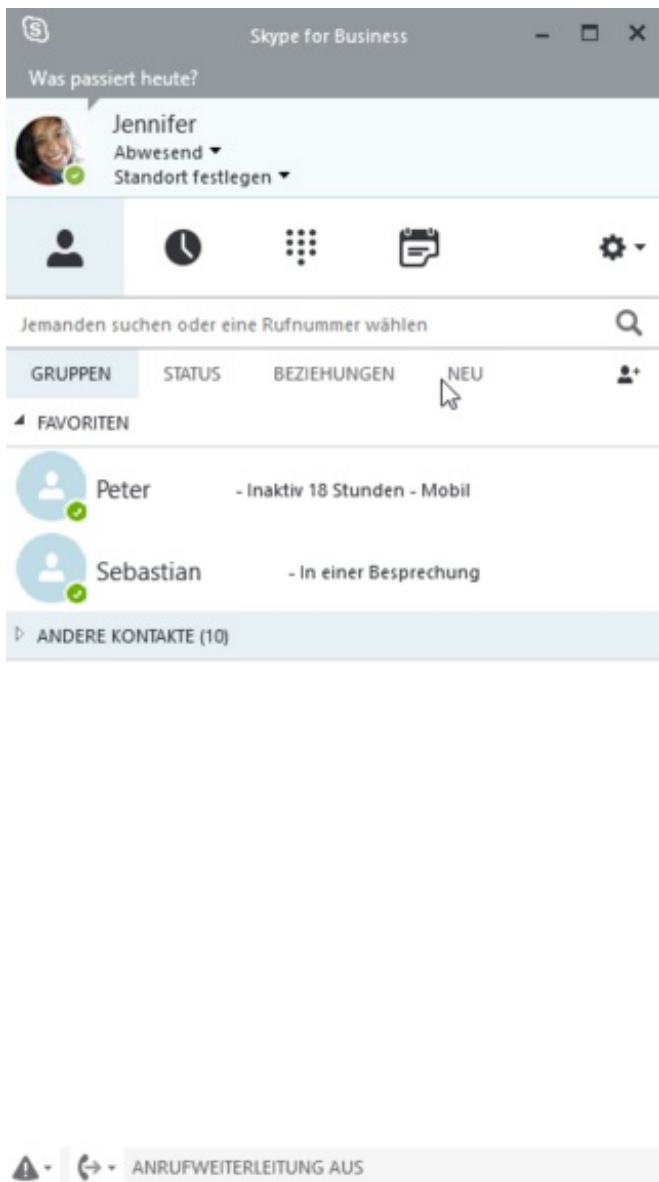


Dokumentation und Informationen von Microsoft zu den Funktionen, deren Einrichtung und Bedienung finden Sie [hier](#).



1. Grundfunktionen

Die Kontaktliste in Skype for Business ermöglicht Ihnen, Ihre Kontakte zu sortieren, schnell griffbereit zu haben und den Presence-Status angezeigt zu bekommen. Kontakte werden nicht automatisch im Skype for Business Client hinzugefügt, sondern müssen manuell hinzugefügt werden. Über die OpenFederation Funktion der Plus-Tarife, können Kontakte anderer Skype for Business-Server der Kontaktliste hinzugefügt werden. Desweiteren ermöglicht die Koppelung an Microsoft Outlook es Ihnen Ihren Status und den Ihrer Kontakte in der Kontaktliste gemäß Ihrer Einträge im Outlook Kalender anzupassen. Das heißt, ist für Ihr Geschäftspartner ein Termin mit dem Status "Beschäftigt" im Outlook Kalender eingetragen, wird er automatisch für diese Zeit als "Beschäftigt" in Ihrer Kontaktliste angezeigt.







Einen Outlook-Kontakt hinzufügen

- Klicken Sie rechts auf das **Hinzufügen-** Symbol .
- Klicken Sie auf **Einen Kontakt aus meiner Organisation hinzufügen** und geben Sie den entsprechenden Namen in die Leerzeile ein.
- ⇒ Ist Ihr Kontakt bereits im Adressbuch von Outlook hinterlegt, wird dieser Ihnen nun angezeigt.
- Nach einem Rechtsklick auf den Kontakt, wählen Sie **Zu Kontakten hinzufügen** aus und klicken Sie auf die gewünschte Kontaktliste.
- ⇒ Der Kontakt ist nun hinzugefügt.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontakte**.
- Geben Sie direkt in der Suchleiste den Namen Ihres Kontaktes ein.
- ⇒ Ist Ihr Skype for Business mit Outlook gekoppelt, wird dieser Ihnen angezeigt.
- Klicken Sie auf das Plus-Symbol  neben dem Kontakt um den Kontakt hinzuzufügen
- ⇒ Der Kontakt ist nun hinzugefügt.

Alternativ können Sie auch direkt in der Suchleiste den Namen Ihres Kontaktes eingeben. Ist Ihr Skype for Business mit Outlook gekoppelt, wird dieser Ihnen angezeigt und kann mit einem Rechtsklick hinzugefügt werden.

Einen externen Kontakt hinzufügen

- Klicken Sie rechts auf das **Hinzufügen-** Symbol .
 - Klicken Sie auf **Einen Kontakt außerhalb meines Unternehmens hinzufügen** und wählen Sie, ob sie den Kontakt aus Skype, Skype for Business oder einer anderen Quelle hinzufügen möchten.
 - ⇒ Wenn Sie einen Kontakt aus externer Quelle hinzufügen möchten, öffnet sich ein Eingabefenster.
 - Tragen Sie hier die Kontaktinformationen ein und zu welcher Gruppe der Kontakt hinzugefügt werden soll.
 - Wählen Sie einen Beziehungsstatus aus, um Ihre Privatsphäre-Freigabe festzulegen.
 - ⇒ Der Kontakt ist nun hinzugefügt.
- Klicken Sie auf die Registerkarte Kontakte.
 - Geben Sie direkt in der Suchleiste die E-Mail-Adresse Ihres Kontaktes ein.
 - Klicken Sie auf das Plus-Symbol  neben dem Kontakt um den Kontakt hinzuzufügen
 - ⇒ Der Kontakt ist nun hinzugefügt.

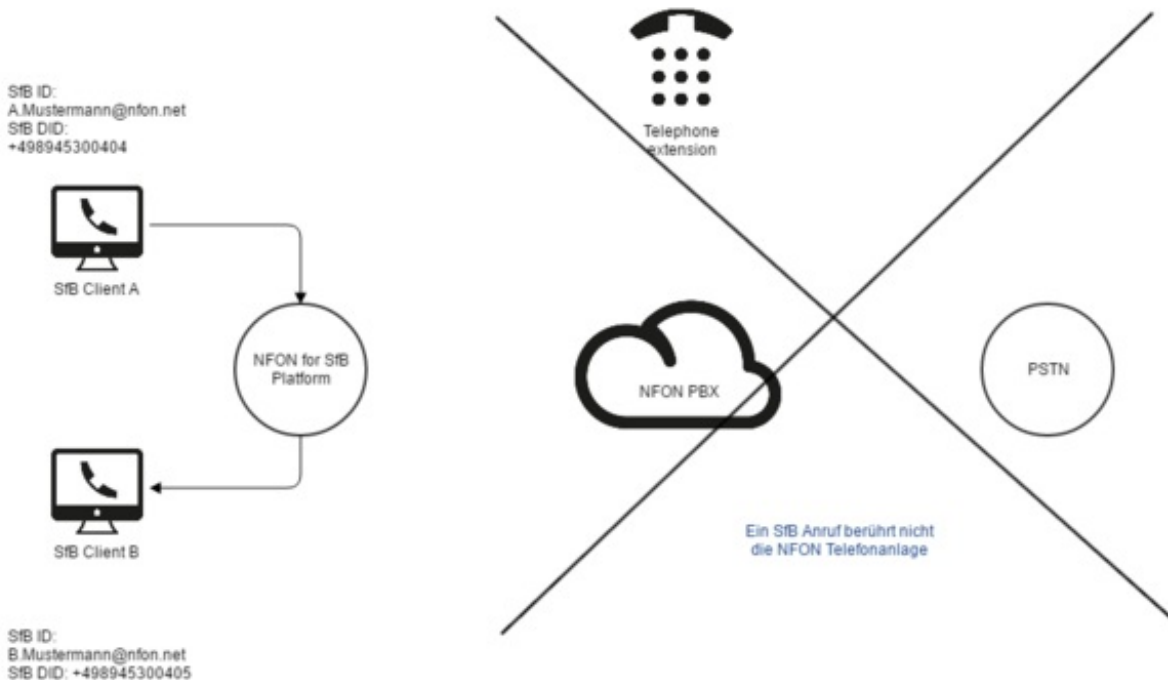


Finden Sie mehr Informationen zum Hinzufügen eines Kontaktes in Skype for Business [hier](#).

2. Telefonie

2.1. Skype for Business interne Telefonie

User mit zwei Skype for Business Clients können miteinander über die Skype for Business Plattform telefonieren. Hierbei kann der Nutzer ausschließlich über die Nummer anrufen oder angerufen werden, die bei Skype for Business als Direct Inward Dialing (DID) Rufnummer hinterlegt ist. Dies ist das Standardverfahren, bei Doppelklick auf die Kontakte in der Kontaktliste. Telefonate zwischen zwei Skype for Business Clients bleiben innerhalb der Skype for Business Plattform und berühren nicht die NFON Telefonanlage oder das öffentliche Telefonnetz (PSTN).



2.2. NFON Telefonie

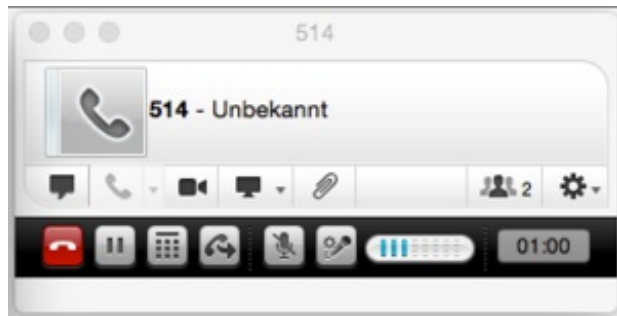
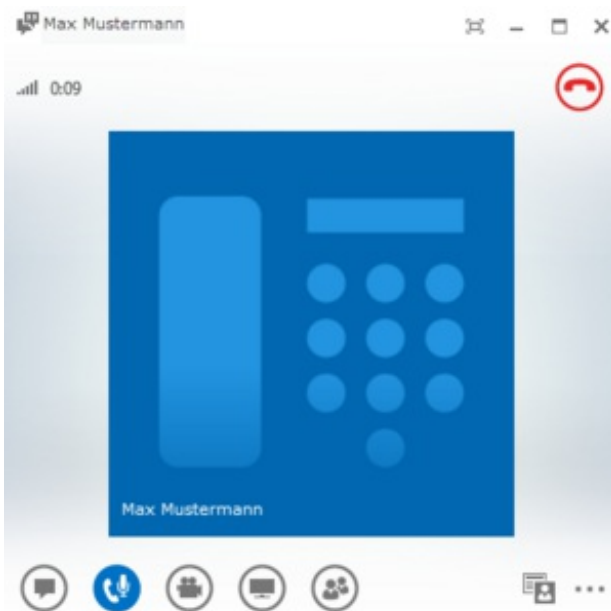


Das Telefonieren mit Skype for Business über die NFON Anlage ist nur möglich, wenn ein **Plus-Tarif** gewählt worden ist. Eine Übersicht der Standard und Enterprise Tarife und ihrer Funktionen, finden Sie [hier](#).

Telefonieren mit Skype for Business über NFON ermöglicht den Nutzer unter anderem über verschiedene Nummern erreichbar zu sein, interne Durchwahlen zu nutzen sowie Notrufe basierend auf dem Nebenstellenstandort zu wählen. Das Tischtelefon reagiert ebenso wie Skype for Business, wenn die Nummern angerufen werden, die in der Nebenstelle der NFON Telefonanlage hinterlegt sind. Rufberechtigungen und abgehende Telefonie werden entsprechend der Einstellungen an der NFON-Nebenstelle angezeigt.

Telefonieren im Windows-Client

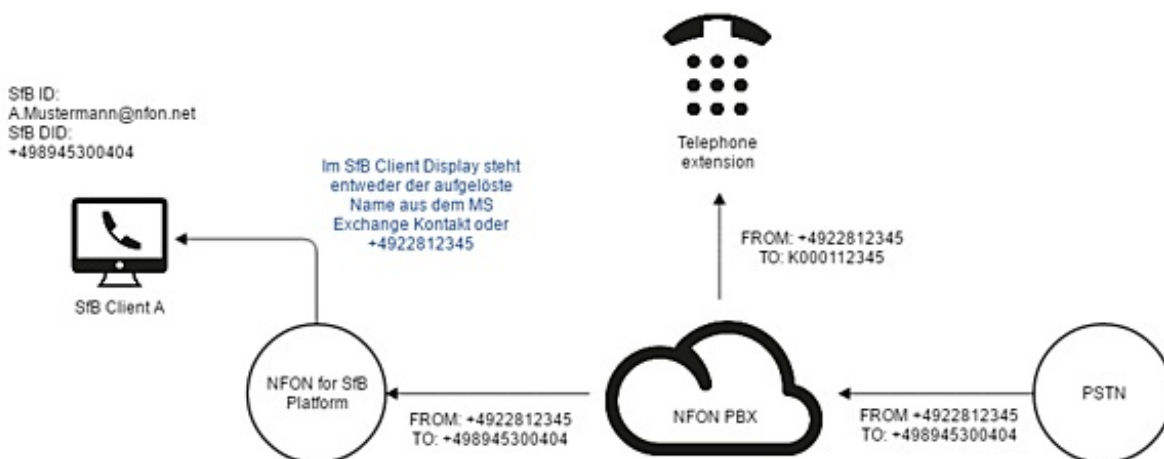
Telefonieren im Mac-Client



2.2.1 Anruf aus dem öff. Telefonnetz zum Skype for Business Client

Im untenstehenden Szenario wird aus dem öffentlichen Telefonnetz eine Nummer angerufen, die einer Nebenstelle in der NFON Telefonanlage zugewiesen ist. Die Telefonanlage leitet den Anruf zur Nebenstelle und zur Skype for Business Plattform weiter.

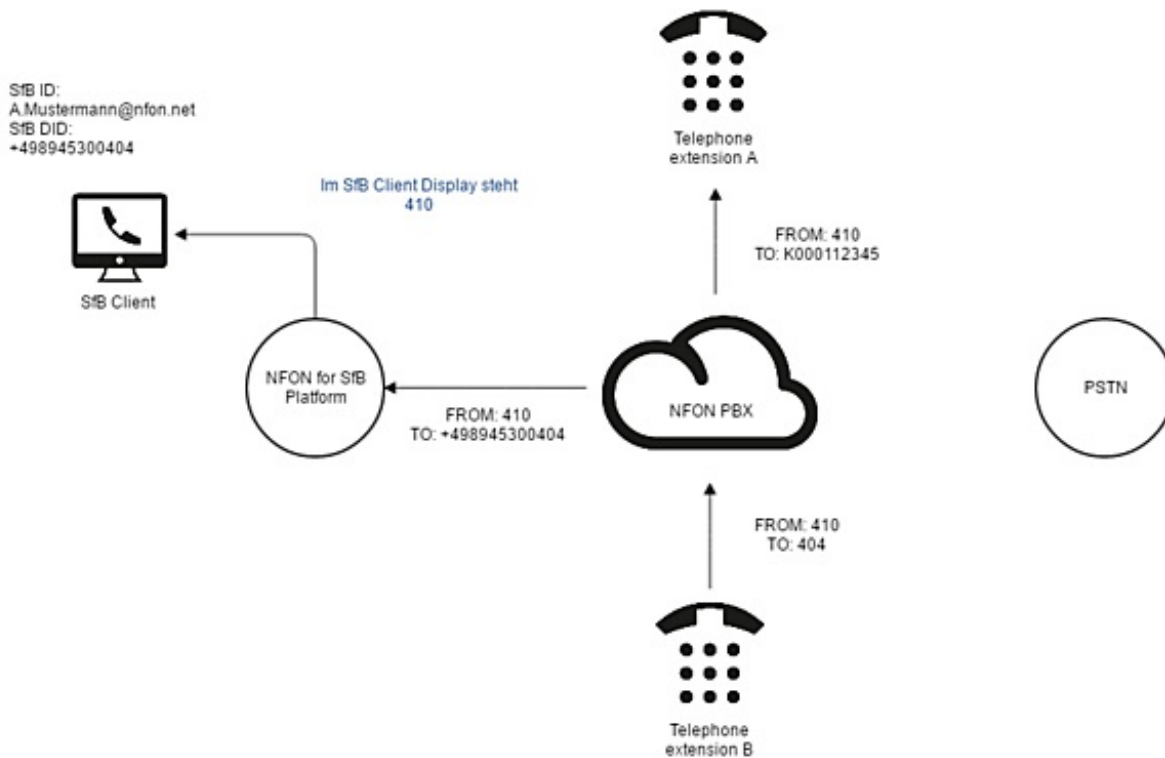
⇒ Sowohl der Skype for Business Client als auch die Nebenstelle klingeln.



2.2.2 Anruf zwischen zwei NFON-Nebenstellen

Im untenstehenden Szenario wird von einer NFON Nebenstelle eine weitere NFON Nebenstelle angerufen. Die Telefonanlage erkennt die hinterlegten Nummern und leitet den Anruf zur entsprechenden Nebenstelle und zur Skype for Business Plattform weiter.

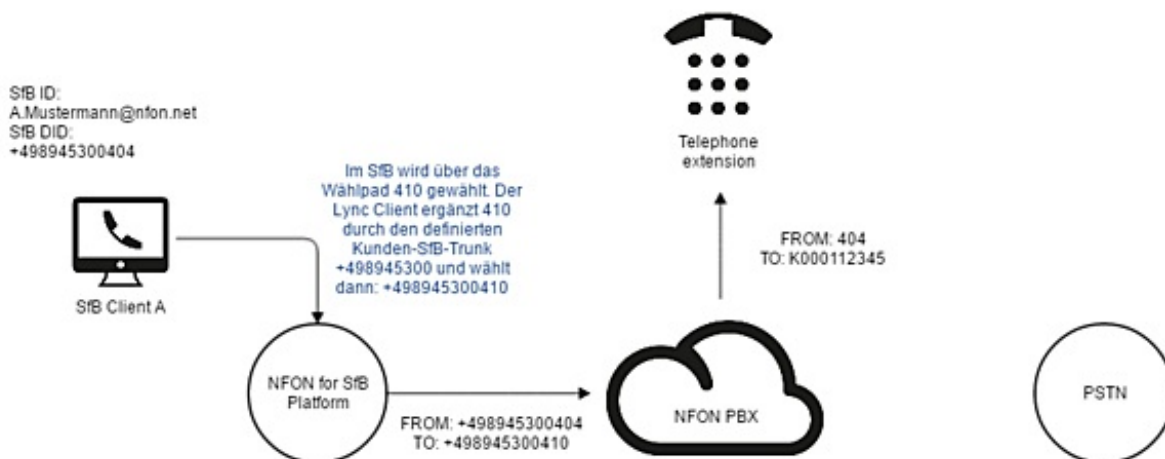
⇒ Sowohl der Skype for Business Client als auch die angerufene Nebenstelle klingeln.



2.2.3 Anruf vom Skype for Business Client zur NFON-Nebenstelle

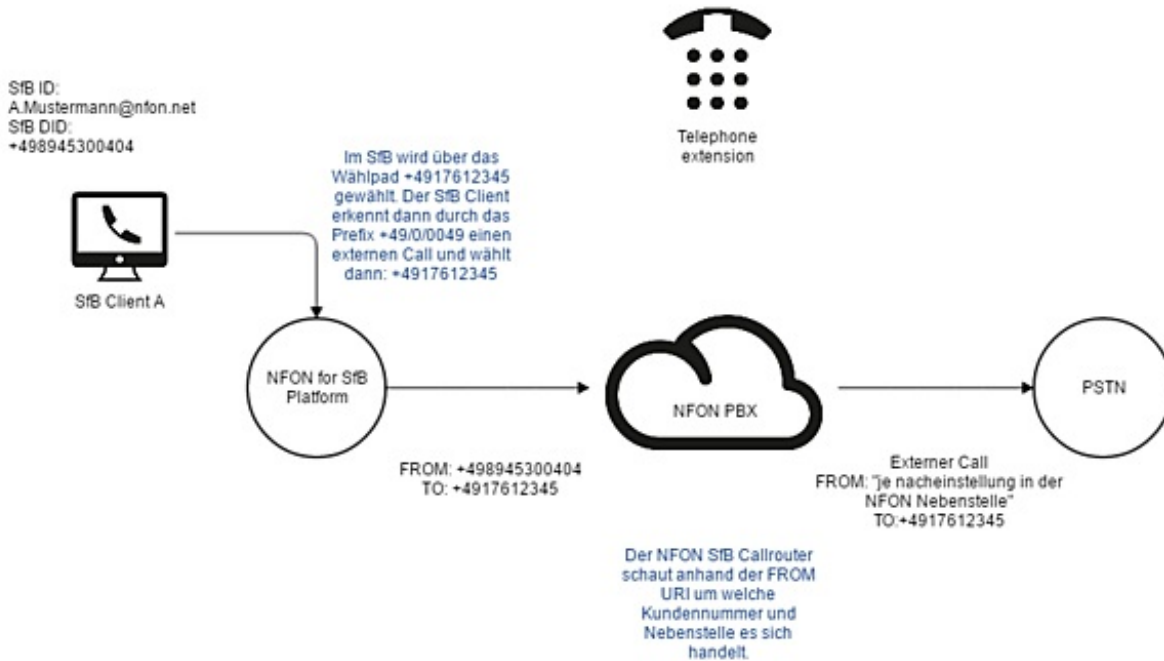
Im untenstehenden Szenario wird von einem Skype for Business Client eine NFON Nebenstelle angerufen. Die Skype for Business Plattform leitet die Rufnummern weiter zur NFON Telefonanlage, welche die hinterlegten Nummern zuordnet und den Anruf weiterleitet.

⇒ Die angerufene Nebenstelle klingelt.



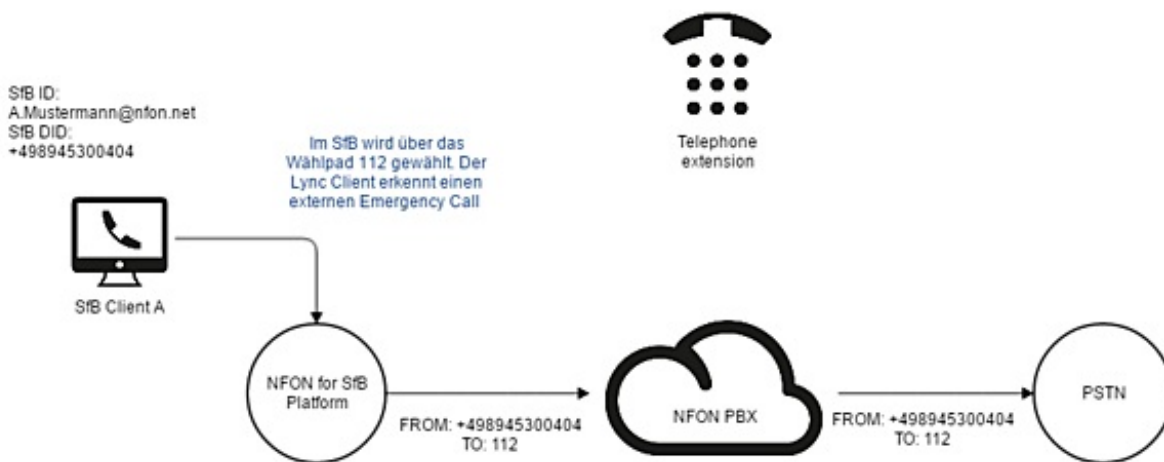
2.2.4 Anruf von Skype for Business ins öff. Telefonnetz

Im untenstehenden Szenario wird von einem Skype for Business Client eine Rufnummer im öffentlichen Telefonnetz angerufen. Die Skype for Business Plattform leitet die Rufnummern weiter zur NFON Telefonanlage, welche die hinterlegten Nummern erkennt und den Anruf weiterleitet.



2.2.5 Anruf vom Skype for Business Client an eine Notrufnummer

Im untenstehenden Szenario wird von einem Skype for Business Client eine Notrufnummer gewählt. Die Skype for Business Plattform leitet die Rufnummern weiter zur NFON Telefonanlage, welche die hinterlegten Nummern erkennt und den Anruf in das öffentliche Telefonnetz weiterleitet.



Skype for Business Clients sind nicht ortsgebunden und nutzen für die Notrufnummern den voreingestellten Standort für mobile Nutzer.

Da immer eine Amtsnull vorangestellt werden muss, lautet die Notrufnummer korrekterweise 0112. Um das Wählen der 112 als Notrufnummer zu gewährleisten, muss eine Rufumleitung von 112 auf 0112 eingerichtet werden. Lesen Sie [hier](#), wie Sie eine permanente Rufumleitung

einrichten können.

3. Weitere Funktionen

Skype for Business bietet Ihnen die Möglichkeit zahlreiche Funktionen durchzuführen, die Sie von einem klassischen Softphone gewöhnt sind. Sie können Anrufer transferieren, das Gespräch halten oder zwischen Anrufern makeln. Desweiteren können gängige Unified Communications Funktionen wie Video-Telefonie, Konferenztelefonie und Screensharing (nur Windows) durchgeführt werden.



Weitere Dokumentation und Informationen von Microsoft zu den Funktionen, deren Einrichtung und Bedienung finden Sie [hier](#).



Umleitungen, Weiterleitungen und ähnliche Telefonfunktionen sollten über Ncontrol oder das Serviceportal eingerichtet werden, um einen reibungslosen Ablauf zu ermöglichen.

F. Wo bekommen Sie weitere Hilfe?

Ihnen stehen verschiedene Quellen als Hilfe zur Verfügung, bitte nutzen Sie diese in der hier vorgeschlagenen Reihenfolge:

NFON AG

Machtlfinger Str. 7
81379 München
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com
Email: [info\(at\)nfon.com](mailto:info(at)nfon.com)

[info\(at\)nfon.com](mailto:info(at)nfon.com)

myntfon.com

Auf myntfon.com finden Sie eine Übersicht aller Dokumentationen, Downloads, Blogs und Portale sowie Hilfeseiten und weitere Informationen.

portal.nfon.com

Auf der Startseite Ihres Serviceportals finden Sie zahlreiche Links

zu Handbüchern, Kurzanleitungen, Software-Downloads und Vorlagen. Bitte arbeiten Sie die Handbücher im Detail durch. Sie helfen Ihnen ein Optimum aus Ihrer Telefonanlage herauszuholen.

support.nfon.net

Auf der Support-Website der NFON AG finden Sie ausführliche FAQ mit wertvollen Informationen zu Ihrer Telefonanlage. Sie können jederzeit den Status Ihrer Supportanfragen prüfen und auf Rückfragen antworten.

Support-Hotline für Bestandskunden

Sollten Ihnen weder die Handbücher noch die FAQs oder sonstige Inhalte der Support-Website weitergeholfen haben, können Sie telefonisch eine Supportanfrage eröffnen. Sie erreichen unsere Supportmitarbeiter von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr unter der Telefonnummer **+49 800 63 66 555**. Bitte geben Sie in Ihrer Anfrage mindestens folgende Punkte an:

- Nennen Sie Ihre Kundennummer, Ihren Namen und eine Rückrufnummer
- Eine vollständige Beschreibung der Störung, des Fehlers oder der Bedienungsanfrage
- Spezifizieren Sie genau die betroffenen Anlagenkomponenten (z.B. bei Endgeräten die MAC-Adresse)
- Nennen Sie den Zeitpunkt, seit wann das Verhalten mit welcher Häufigkeit auftritt
- Bitte geben Sie an, welche sonstigen Supportquellen Sie bisher genutzt haben

Außerhalb der Geschäftszeiten ist eine zentrale Störungsannahme geschaltet, welche Ihre Anfrage aufnimmt, ein entsprechendes Ticket eröffnet und in sehr dringenden Fällen den Bereitschaftsdienst informiert. Bei Bedienungsfragen und Einrichtungsunterstützung können in Abhängigkeit der individuellen Vertragsbedingungen bis zu 120,- € je Stunde berechnet werden. Die Abrechnung erfolgt hierbei minutengenau.

Support-Hotline für Testkunden

Für Testkunden ist eine speziell auf deren Bedürfnisse zugeschnittene Service-Hotline geschaltet. Sie erreichen die Mitarbeiter dieser Hotline von Montag bis Freitag zwischen 9 Uhr und 17 Uhr unter der Telefonnummer **+49 89 45 300 553**. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir außerhalb dieser Geschäftszeiten keinen Support für Testkunden anbieten können.



Support für Kunden aus Österreich:
portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline **+43 2742 755 66-555**



Support für Kunden aus den UK:
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+44 20 3740 6740**



Support für Kunden aus NL:
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+31 88 9382244**