

# Call Queue (Warteschleife) einrichten



Hier wird beschrieben, wie man eine Warteschleife einrichtet.

## Inhalt:

- Kurzanleitung
- Schritt 0: "Microsoft 365 Phone System - Virtual User"-Lizenz "kaufen"
- Schritt 1: "resource account" einrichten
  - "resource account" eröffnen
  - Lizenz "Microsoft 365 Phone System - Virtual User" dem "resource account" zuweisen
  - Nummer dem "resource account" zuweisen
- Schritt 2: "call queue" einrichten
- Keine Anzeige von verpassten Anrufen im zugehörigen Teams

## Kurzanleitung

### Resource Account für Call Queue einrichten

```
New-CsOnlineApplicationInstance -UserPrincipalName cq_hauptnummer@IhreDomain.ch -ApplicationId 11cd3e2e-fccb-42ad-ad00-878b93575e07 -DisplayName "CQ_Hauptnummer"
```

"Microsoft 365 Phone System - Virtual User"-Lizenz diesem Resource Account zuweisen.

Nach ein paar Minuten:

### Telefonnummer dem Resource Account zuweisen

```
Set-CsOnlineApplicationInstance -Identity cq_hauptnummer@IhreDomain.ch -OnpremPhoneNumber +4181xxxxxxx
```

## Schritt 0: "Microsoft 365 Phone System - Virtual User"-Lizenz "kaufen"

Im **Microsoft 365 admin center** unter "Billing" / "Purchase services" die Lizenz "Microsoft 365 Phone System - Virtual User" "kaufen" (sie ist kostenlos):

Purchase services > Product details

### Microsoft 365 Phone System - Virtual User

These provide Phone System value and voice app capabilities to "virtual users," phone numbers at 1 and call queue capabilities.

#### Select license quantity

1

Free trials allow up to 1 user.

#### Subtotal before applicable taxes

CHF 0.00

[Buy](#)  
Free for 1 year

[Compare details](#) Add-ons (1)

There are no details to display.

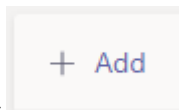
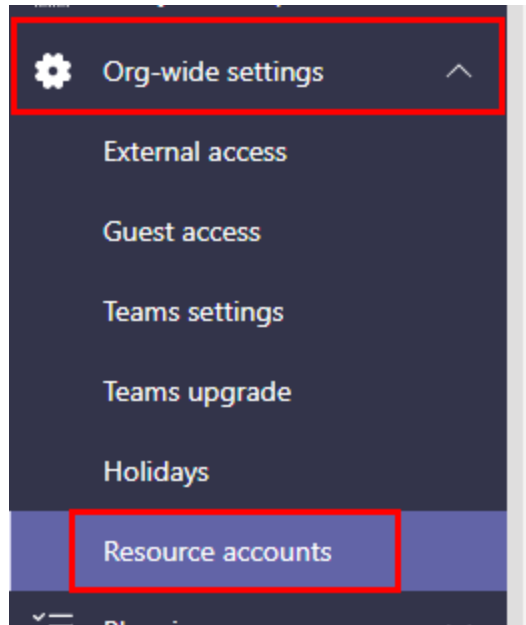
## Schritt 1: "resource account" einrichten

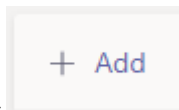


Anleitung von Microsoft: [https://docs.microsoft.com/en-US/microsoftteams/manage-resource-accounts?WT.mc\\_id=TeamsAdminCenterCSH](https://docs.microsoft.com/en-US/microsoftteams/manage-resource-accounts?WT.mc_id=TeamsAdminCenterCSH)

### "resource account" eröffnen

Im **Microsoft Teams admin center** unter "Org-wide settings" auf "Resource accounts" klicken ...



... und danach mit  einen neuen "resource account" eröffnen. Dort die entsprechenden Felder ausfüllen:

### Add resource account

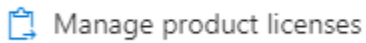
Display name ⓘ  
Empfang

Username ⓘ  
empfang @ iwayhosting... ▾

Resource account type ⓘ  
Call queue ▾

Lizenz "Microsoft 365 Phone System - Virtual User" dem "resource account" zuweisen

Im **Microsoft 365 admin center** unter "Users" / "Active Users" den entsprechenden User auswählen, auf



Lizenz zuweisen:

klicken und die richtige

- Microsoft 365 Phone System - Virtual User  
0 of 1 licenses available

Nummer dem "resource account" zuweisen

Dies geht nur per PowerShell:

```
Zu MS Teams verbinden

Import-Module MicrosoftTeams
Connect-MicrosoftTeams
```

**Ausgabe:**

### Nummer dem "resource account" zuweisen

```
Set-CsOnlineApplicationInstance -Identity  
[Identität] -OnpremPhoneNumber [Telefonnummer im  
Format +41XXXXXXXXXX]
```

```
RunspaceId : d40e6f60-c215-462f-968e-f5018b539503  
ObjectId : e88c174a-a054-4b21-ad61-5e631b193332  
TenantId : 742acc97-ab17-465b-81f1-ddd9a5592ec8  
UserPrincipalName : empfang@iwayhosting.ch  
ApplicationId : 11cd3e2e-fccb-42ad-ad00-878b93575e07  
DisplayName : Empfang  
PhoneNumber :
```

Kontrolle im **Microsoft Teams admin center** unter  
"Org-wide settings" auf "Ressource accounts":

	Display name	Username	Phone number
<input checked="" type="checkbox"/>	Empfang	empfang@iwayhosting.ch	+41 21 [REDACTED]

## Schritt 2: "call queue" einrichten

Hier kann der Anleitung von Microsoft für's **Microsoft Teams admin center** gefolgt werden: <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/create-a-phone-system-call-queue>

## Keine Anzeige von verpassten Anrufe im zugehörigen Teams

Verpasste Anrufe können im der Warteschleife zugewiesenen Team nicht angezeigt werden. Um dies möglich zu machen würde, z. B. folgende Lösung benötigt: <https://twincapfirst.ch/teams-easy-call-report/>