



# Slik integrerer du telefoni med D365 Customer Engagement

*Fra hussentral til D365 Customer Service - en konkret kundereise med tips og triks*

**Kai Stenberg**

Microsoft MVP – Managing Consultant - Capgemini

45 minutter

**DYNUG**

“

*Dagens  
Hva står*



*io?*

# About Kai Stenberg

- 42 år som konsulent fullført på 26 år
- 4X MVP M365 & Teams(Enterprise Voice)
- Managing Consultant hos Capgemini
- Copilot Studio-utvikler
- Copilot SME
- Kundesenter – telefoni erfaring siden 2001
- Podkastvert #Teamscastaway



“

*Quote of the day:*

*“Hvis dette går galt, kaller vi det innovasjon”*

# Tre løfter for de neste 45 minuttene



01

## Hvorfor telefoni må inn i Dynamics

Forstå silo problemet , og hva det faktisk koster å la være.



02

## Teknologistabelen som gjør det mulig nå

Operator Connect, Dynamics 365 Contact Center og SKL Teams.



03

## En konkret kundereise

Fra hussentral til Microsoft Digital Contact Center, drivere, valg, faser og lærdommer.

# Når noe virkelig betyr noe så ringer folk

# #1

Telefoni er fortsatt den viktigste kanalen i kundeservice, målt i opplevd viktighet og i kompleks-sak-volum.

## MEN ...

**Telefoni er ofte den dårligst integrerte kanalen i CRM.**

- Egen plattform — ofte ti år eller eldre
- Manuelt etterarbeid for å logge i Dynamics
- Innsikten går tapt

# Hva “silo”problemet faktisk koster



Agentens tid

**10–20 %**

av samtaletiden går til manuell logging og navigering mellom systemer.  
Etterarbeidstid



Datakvalitet

**Mye går tapt**

Det som blir sagt på telefonen, havner sjelden komplett i CRM. Innsikt forsvinner.



Kundeopplevelsen

**Gjenta seg selv**

Kunden må forklare på nytt for hver agent fordi historikken ikke følger med. Når man har gjort det noen ganger blir man lei (som kunde)

# Den gamle verden PBX og tradisjonell CTI



## Hussentralen (PBX)

- Fysisk eller virtuell sentralboks
- Driftes av leverandør, krever oppgraderinger og SBC
- Vanskelig å skalere for hjemmekontor
- Lang anskaffelse ved fornyelse



## Tradisjonell CTI mot Dynamics

- Bygges sammen med partner, egen kobling mellom PBX og CRM
- Du eier hele stacken: PBX, SBC og integrasjon
- Mindre leverandører å forholde seg til
- Kompleks feilsøking når noe ryker

*Modent for endring: Cloud, Teams Phone, og programmerbar telefoni har lukket gapet.*

## De fire byggeklossene



*Sammen erstatter de hussentral, CTI-kobling og separate kontaktsenter-produkter.*

# Operator Connect



Teleleverandøren leverer SIP-trunken direkte inn i Microsoft-skyen.

## Hva du slipper

- Å eie og drifte en Session Border Controller (SBC)
- Sertifikatfornyelser og patcher
- Egne nødnummer-konfigurasjoner

## Hva du får

- Sertifisert tilkobling fra norsk teleleverandør
- SBC levert av leverandør
- Numre, portering og overvåking via leverandørens portal
- Lokal support, faktura i NOK, kjent SLA

*Direct Routing krever fortsatt egen SBC. Operator Connect fjerner det laget helt.*

# Teams – bindeleddet mellom Operatør og Contact Center



Broen mellom telefoni og Dynamics den samme stacken Teams selv bruker.

## Telefonimotor

Leverer samtaler, køer, IVR og opptak til Dynamics Contact Center.

## Programmerbart

Bygg egne chat-bots, callflows og AI-integrasjoner, automatiser

## Multi-kanal (Integrasjoner)

Telefoni, video, chat, epost og SMS, én plattform.

## Copilot klar

Live transkripsjon, sentimentanalyse og samtalesammendrag.

# Dynamics 365 Contact Center



Alle kundekanaler samlet i ett grensesnitt i Dynamics.

## Hva det er

- Native i Dynamics, ingen separat plattform
- Bruker Teams som telefonimotor
- Samme rapporteringsstack som resten av CRM plattform



## Innbygget Copilot

- Live transkripsjon under samtalen
- Sentimentanalyse i sanntid
- Automatisk samtalesammendrag
- Neste-handling-anbefalinger

# Telenor SKL Teams — det norske integrasjonslaget



## Forhåndskonfigurert kobling mellom Telenor Operator Connect og Microsoft Teams

1

### Forhåndsbygd

Telenor og Microsoft har koblet bitene. Ingen egen integrasjon å bygge.

2

### Telenor leverer SBC

Du trenger ikke egen SBC kompetanse

3

### Raskere leveranse

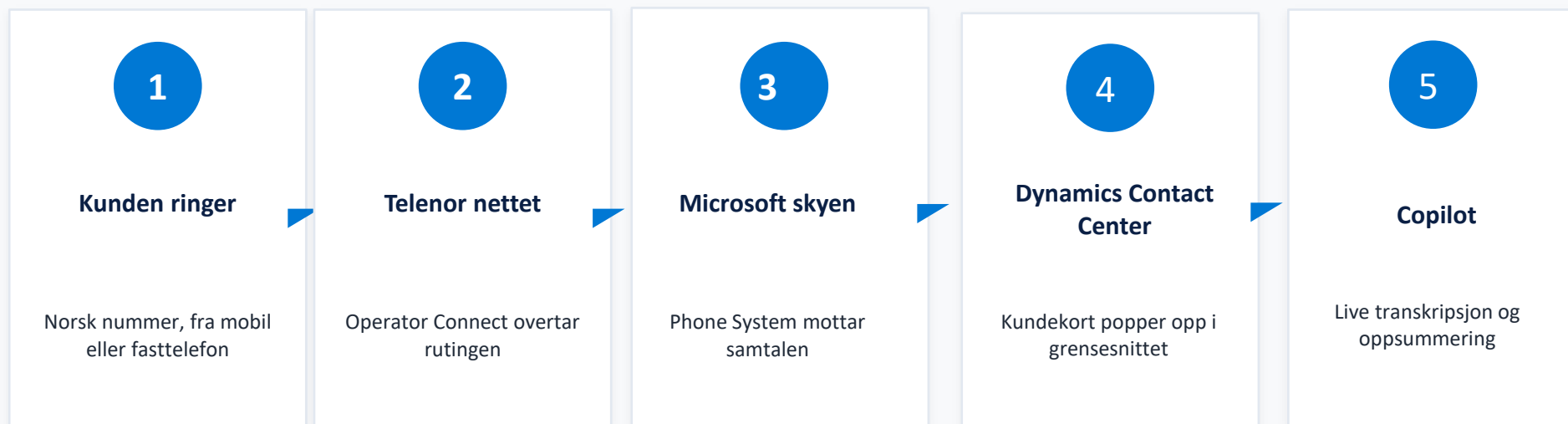
Fra måneder til uker for typiske oppsett.

4

### Én leverandørdialog

Telenor er ditt kontaktpunkt — ikke fire ulike parter.

# Slik flyter en kundesamtale, fra mobilnett til Dynamics



**Resultat: hele samtalen ligger i Dynamics ingen manuell logging. (tid spart = tid er penger)**

# Utgangspunktet

## KUNDEN

### Mellomstor norsk virksomhet

- ~700 agenter, flere kontorer
- Bransje med høyt samtalevolum
- Dynamics 365 allerede i bruk

## FØR PROSJEKTET

### Klassisk hussentral + separat CTI

- Tradisjonell PBX driftet av ekstern leverandør
- Egen CTI-kobling mot eldre Dynamics-versjon
- Softphone løsning egen app for Windows
- Manuell rapport konsolidering på tvers

# Tre drivere som pekte i samme retning



## End-of-life på PBX

Hussentralen var avdanket og betydlige kostnader ville komme



## Kostnadskontroll

Den gamle løsningen var ikke bærekraftig og et behov for å se på kostnader



## Behov for innsikt

Lettere å hente ut rapporter fra et og samme system, og ikke fra flere

*“Spørsmålet var ikke om — men hva vi skulle gjøre.”*

# Roller annerledes fordeling enn før

## Microsoft

Leverte og konfigurerte ACS. Kunden trengte ikke egen Azure-arkitekt for telefoni.

## Telenor

Leverte numre, Operator Connect og SKL Teams-laget. Én dialog for telefoni.

## Integrasjonspartner

Konfigurerte Dynamics 365 Contact Center og koblet det til virksomhetens prosesser. Køer, Workflows og bot/IVR

## Kunden

Definerte køer, IVR-flyt, agentprofiler og rapporteringsbehov. Ingen infrastrukturdrift.

*Største praktiske gevinsten: én leverandørdialog i stedet for fire.*

# Fire steg for å koble telefoni til Dynamics

1

## Sett opp numre i Teams

Lag resurskonto og gi den lisens.  
Legg inn telefonnumre i Teams  
admin center via Calling Plans,  
Operator Connect eller Direct  
Routing

2

## Tildel resurskontoer

Knytt de opprettede numre til  
Teams Resouce Accounts,

3

## Synkroniser i Dyn365

Copilot service admin Center,  
Customer Support, Channels,  
Phone numbers og til Manage

4

## Koble til og synkroniser

Teams Phone system, og Sync for  
å gjøre import av numre

# Slik konfigurerer du Teams-oppringing i Dyn365 Sales

*Oppsett i tre enkle steg*

## FORUTSETNINGER

- ✓ Systemadministrator-rettigheter i Dynamics 365
- ✓ Gyldige lisenser for Dynamics 365 og Microsoft Teams Telefoni

1

## Gå til Salgssenteret

Åpne appen Sales Hub (Salgssenter), velg Change Area nederst til venstre, og gå til Appinnstillinger (App Settings).

2

## Aktiver oppringing

Under Generelle innstillinger eller Kanaler åpner du Teams-oppringing (Teams Dialer).

3

## Konfigurer telefonsystemet

Følg veiviseren for å koble til Teams Phone. Egne bedriftsnummer må synkroniseres.

## Teams Dialer

*i Dynamics 365 Sales*

+47 22 00 00 00

1

2

3

4

5

6

7

8

9

\*

0

#



*Ring direkte fra kundekortet*

“

*Det finnes ingen dårlige systemer bare systemer som ingen tør å slå av.*

— Alle som har jobbet med legacy-telefoni

# Det jeg vil at dere skal huske

**01**

## **Operator Connect fjerner SBC-byrden**

Teleleverandøren leverer trunket rett inn i Microsoft-skyen og du slipper å eie laget.

**02**

## **Teams gjør telefoni til en CRM-kanal**

Broen som omdanner samtaler til strukturert data i Dynamics og med Copilot på toppen.

**03**

## **Velg partnere som leverer sammen**

Microsoft, integrasjonspartner og teleoperatøren samlet i én leveranse er den største praktiske gevinsten.

SPØRSMÅL OG SAMTALE

# Takk for at dere hørte på

*Spørsmål?*

**Kai Stenberg**

Microsoft MVP — Managing Consultant

*LinkedIn: Kai Stenberg*



DynUG Vårkonferanse 2026

*2-3. juni 2026*