

RingCentral

eBook

Améliorer la téléphonie dans Microsoft Teams

Pourquoi trois organisations ont-elles choisi des fournisseurs UCaaS pour intégrer la téléphonie à Microsoft Teams ?

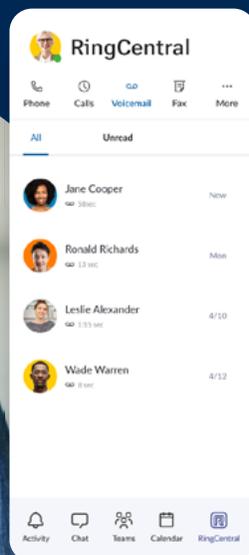
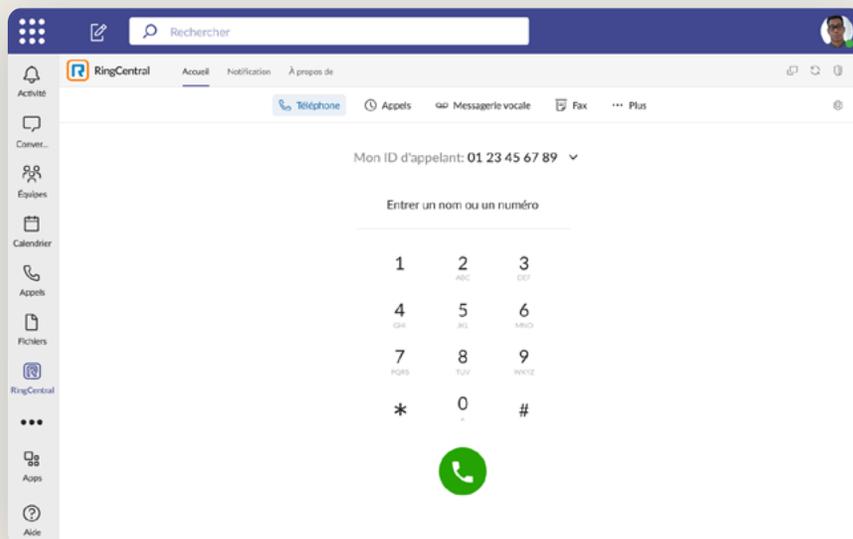


Table des matières

La fonctionnalité manquante dans Microsoft Teams	3
Pourquoi choisir un fournisseur UCaaS ?	4
Howard Kennedy passe de sept à une seule application	7
Haysmacintyre simplifie les workflows	10
FE fundinfo rationalise ses systèmes et fait des économies	13
Faire le bon choix	16

La fonctionnalité manquante dans Microsoft Teams

Aujourd'hui utilisé par plus de 280 millions de personnes¹ dans le monde chaque mois, Microsoft Teams a changé la façon dont des organisations entières collaborent et est devenu vital pour leur productivité et leurs connexions.



Malgré sa popularité, Microsoft Teams manque encore d'une fonctionnalité essentielle : la téléphonie d'entreprise. La téléphonie intégrée n'est pas incluse dans la plupart des offres Teams, et même lorsqu'elle est achetée en tant que module complémentaire séparé, elle s'accompagne d'un certain nombre de limitations en termes de couverture géographique, de fonctionnalité PBX et d'ensemble d'options.

Pour surmonter ces problèmes, de nombreuses organisations se tournent vers la téléphonie proposée par les fournisseurs de communications unifiées en tant que service (UCaaS), qui peut être intégrée à Microsoft Teams. En effet, plus de 80% des utilisateurs de Microsoft Teams qui ont activé la téléphonie utilisent des solutions tierces.²

¹ [HTTPS://WWW.UCTODAY.COM/UNIFIED-COMMUNICATIONS/MICROSOFT-TEAMS-MONTHLY-USERS-HITS-280-MILLION](https://www.uctoday.com/unified-communications/microsoft-teams-monthly-users-hits-280-million)

² CAVELL REPORT: POURQUOI LES SOLUTIONS TIERCES DE TÉLÉPHONIE POUR TEAMS SONT-ELLES EN TÊTE DU MARCHÉ ?, 2023

Pourquoi choisir un fournisseur UCaaS ?

En intégrant Microsoft Teams à un fournisseur UCaaS dédié, vous pouvez maintenir vos services UCaaS existants, tout en permettant aux utilisateurs de passer des appels via l'application Microsoft Teams. En général, cela implique l'utilisation d'un plug-in Microsoft Teams qui achemine les appels RTPC via le fournisseur UCaaS et donne aux utilisateurs l'accès à un ensemble complet de fonctions UCaaS.

Metrigy³ a mené une enquête auprès de 396 organisations d'utilisateurs finaux en Amérique du Nord, en Europe, en Asie et en Australie, afin de déterminer les avantages de cette approche. Voici ce qu'ils ont constaté :

Une réduction des coûts



Il est moins coûteux pour les entreprises d'utiliser un fournisseur UCaaS pour les appels Teams intégrés. En moyenne, le système téléphonique Teams coûte 1 328 € par utilisateur et par an pour des éléments tels que les licences, l'assistance à l'utilisateur final et la formation, alors que la moyenne du secteur est de 1 061 € pour un fournisseur UCaaS. Il est facile de voir comment les économies s'accumulent rapidement.

Une plus grande fiabilité



Les entreprises qui dépendent uniquement de Microsoft Teams pour les appels, la messagerie et les visioconférences risquent, en cas de panne, de voir l'ensemble de leurs services de communication et de collaboration disparaître. Microsoft offre une fiabilité de 99,99% pour son système téléphonique (mais seulement de 99,9% pour son service principal) et bien que cela semble excellent, certaines solutions UCaaS offrent une fiabilité de 99,999%. C'est la différence entre 52,6 minutes de temps d'arrêt par an et 5,26 minutes par an. Et soyons honnêtes, chaque minute compte. Selon le rapport

³ METRIGY REPORT: MICROSOFT TEAMS & TELEPHONY: WHY BUSINESSES PREFER UCAAS PROVIDERS, 2022

2022 Outage Analysis Report de l'Uptime Institute, plus de 60% des pannes coûtent plus de 100 000 \$ (environ 93 650 €) - une augmentation par rapport à 39% en 2019.

Une expertise en matière de communications



Une étude menée par Cavell Group⁴ a mis en évidence le manque d'expertise de Microsoft en matière de communications comme un autre inconvénient de l'utilisation de la téléphonie Teams. Microsoft n'a pas d'expérience dans le secteur des communications et a donc dû faire appel à une aide extérieure pour gérer les besoins des clients qui ne relèvent pas des unités commerciales traditionnelles de l'entreprise. Par conséquent, ce n'est que récemment qu'il a commencé à offrir des capacités telles que le portage de numéros, le provisionnement et la gestion dans le cadre de son assistance. Par conséquent, de nombreuses organisations préfèrent obtenir de l'aide auprès de fournisseurs UCaaS spécialisés dans les capacités de téléphonie.

Une expérience intuitive pour Teams



En intégrant les UCaaS de manière native dans Teams, les employés peuvent profiter de la même interface Teams que celle qu'ils utilisent déjà, sans téléchargement, plugin ou formation supplémentaire. Vous obtenez le meilleur de Teams et de votre plateforme UCaaS dédiée dans une seule application, ce qui améliore la productivité et facilite l'adoption de ce nouveau fournisseur.

Des intégrations d'applications facilitées



If you only use the Teams phone system, you may find that you have to rewrite any custom integrations with apps like your CRM (e.g. Salesforce), your help desk and other business apps. By contrast, UCaaS providers can often accommodate custom integrations with no problem.

Une couverture mondiale



Si vous n'utilisez que le système téléphonique Teams, vous risquez de devoir remanier toutes les intégrations personnalisées avec des applications telles que votre CRM (ex. Salesforce), votre service d'assistance et d'autres applications professionnelles. En revanche, les fournisseurs de solutions UCaaS peuvent souvent s'adapter sans problème à des intégrations personnalisées.

⁴ CAVELL REPORT: WHY THIRD-PARTY TEAMS TELEPHONY SOLUTIONS LEAD THE MARKET, 2023

Des fonctionnalités d'appels innovantes



Les fournisseurs de services UCaaS proposent souvent plus de fonctionnalités d'appels que Teams, notamment :

- Des services de fax
- Un contrôle des appels
- Une réponse vocale intégrée (IVR)
- Un traitement des appels
- Un enregistrement automatique des appels
- Des files d'attente
- Des rapports et analyses avancés
- Des intégrations avec des applications tierces de CRM et de gestion des services informatiques pour permettre le click-to-call et la mise à jour automatisée des enregistrements.

Des analyses avancées



Les fournisseurs de solutions UCaaS intègrent généralement des fonctions d'analyse avancées, qui permettent aux responsables informatiques et aux chefs d'entreprise d'obtenir des informations sur les performances des appels et l'utilisation des applications. En revanche, pour obtenir les mêmes informations dans Teams, vous devrez peut-être investir dans des intégrations tierces.

Des services intégrés de centre d'appels



Microsoft propose une intégration des centres d'appels avec sa plateforme Dynamics 365 CRM, mais c'est tout. Si vous voulez ou avez besoin de plus, vous devrez compter sur des intégrations tierces. Cependant, la plupart des fournisseurs de solutions UCaaS offrent des capacités de centre d'appels entièrement intégrées pour les appels entrants et sortants, un support client omnicanal et même l'intelligence artificielle (IA) pour optimiser le routage des appels et les interactions avec les clients.

Découvrez comment trois organisations très différentes ont bénéficié de ces avantages en intégrant la téléphonie UCaaS dans Teams.

Howard Kennedy passe de sept à une seule application



INDUSTRIE :

Legal

EMPLOYÉS :

400

SIÈGE :

Londres, Royaume-Uni

SITE WEB :

howardkennedy.com

À propos d'Howard Kennedy

Prestataire de services juridiques de confiance en Angleterre depuis un siècle, Howard Kennedy a développé l'une des pratiques les plus variées du secteur. Il offre une expertise dans tous les domaines, de l'immobilier au droit des sociétés, en passant par le conseil juridique en matière de divertissement. Le cabinet fournit des conseils sur des projets dans le monde entier et, ces dernières années, il a connu une phase d'expansion rapide, faisant passer son personnel à plus de 400 personnes.

Le résultat

Le système de téléphonie sur site d'Howard Kennedy, en difficulté, était un obstacle pour maintenir la productivité lors du travail à distance. Bien que le groupe ait essayé d'améliorer les choses en ajoutant un softphone à cette solution, des problèmes majeurs persistaient. La mise en œuvre de Microsoft Teams pendant la pandémie a amélioré la collaboration en ligne mais n'a pas résolu les problèmes d'appels, de sorte que l'entreprise a choisi d'intégrer [RingCentral Cloud PBX pour Teams](#). Elle dispose désormais d'une solution de communication plus résiliente, et les employés ont tout ce dont ils ont besoin en un seul endroit.

Le défi

L'un des principaux objectifs d'Howard Kennedy était de faire en sorte que son personnel puisse travailler de n'importe où au fur et à mesure de sa croissance. Mais cela n'était pas possible avec son système de téléphonie sur site. Malgré l'introduction d'un softphone dans sa solution initiale, celui-ci

ne connectait les appels qu'aux ordinateurs portables fournis par l'entreprise et non aux téléphones mobiles des employés. Le personnel devait renvoyer manuellement les appels et appeler régulièrement pour consulter sa boîte vocale. Ceux qui n'avaient pas de téléphone portable fourni par l'entreprise devaient divulguer leur numéro de portable (ce qui aurait pu devenir un cauchemar en matière de protection de la vie privée).

Peu après la pandémie mondiale, l'entreprise a déployé Microsoft Teams pour aider les nouveaux travailleurs à distance. Si Teams a répondu à leurs besoins immédiats en termes de collaboration en ligne, les capacités de téléphonie ont laissé de nombreux besoins préexistants sans réponse. Les applications étaient omniprésentes. Les employés en avaient une pour la messagerie vocale, une autre pour les visioconférences et même une pour les services de fax. En d'autres termes, les travailleurs devaient naviguer d'une application à l'autre au quotidien (jusqu'à sept !).

La solution

L'équipe informatique d'Howard Kennedy a travaillé en étroite collaboration avec son partenaire de services et de solutions informatiques, Bytes, afin de trouver la bonne solution pour son entreprise - et le verdict a été clair :

"Nous avons examiné les principaux fournisseurs du secteur et RingCentral a présenté l'offre globale la plus solide", déclare Jonathan Freedman, directeur de la sécurité de l'information et de la technologie chez Howard Kennedy. "[RingCentral Cloud PBX pour Teams](#) s'est intégré sans difficulté dans notre environnement Microsoft Teams. De plus, RingCentral avait une disponibilité de 99,999% et une solide réputation dans le domaine de la téléphonie d'entreprise."

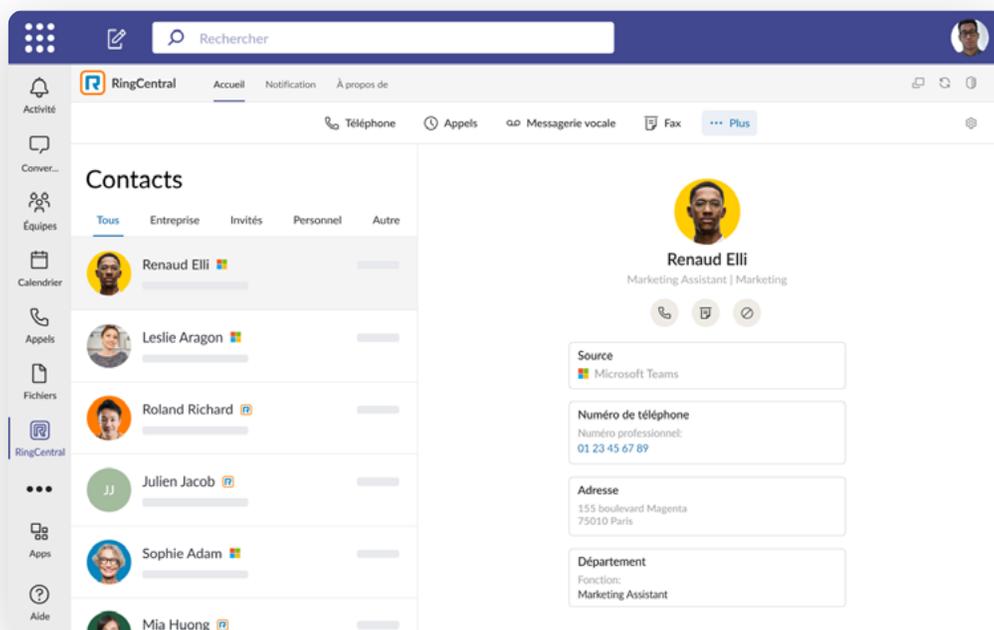
"Mais ce qui a vraiment fait la différence pour nous, c'est que nous pouvions enfin consolider toutes nos solutions de communication... visioconférences, appels téléphoniques, fax, messagerie... en une seule plateforme qui permettait à nos collègues de travailler de n'importe où. RingCentral nous a offert tout ce

dont nous avons besoin en un seul endroit.”

L'équipe dirigeante d'Howard Kennedy est ravie de voir que son personnel peut désormais communiquer et collaborer avec les clients et entre eux à partir d'une plateforme unique et conviviale qui fonctionne de n'importe où. Et comme le souligne Jonathan, RingCentral offre de nombreux avantages opérationnels :

"Pour la première fois, nos employés peuvent utiliser le même numéro pour le téléphone et le fax", explique-t-il. "C'est une grande victoire, car cela rend les choses beaucoup plus pratiques pour notre personnel et nos clients que d'avoir à gérer des numéros distincts.

Pour la première fois, l'entreprise dispose également d'une solution de sauvegarde des communications hautement résiliente. "Avec RingCentral, nous n'avons plus à nous soucier d'un problème de PBX qui mettrait à mal le service téléphonique de toute l'entreprise ou les processus manuels de continuité des activités", explique Jonathan. "Même si notre environnement Microsoft Teams tombe en panne, nos collègues peuvent facilement basculer vers les applications RingCentral sur les ordinateurs portables ou les téléphones mobiles qui leur sont attribués par l'entreprise.



Haysmacintyre simplifie les workflows

haysmacintyre

INDUSTRIE :

Comptabilité

SIÈGE :

Londres, Royaume-Uni

EMPLOYÉS :

420

SITE WEB :

haysmacintyre.com

À propos d'Haysmacintyre

Haysmacintyre est un cabinet d'experts-comptables et de conseillers fiscaux qui a reçu de nombreuses récompenses pour l'ensemble de ses services. Accountancy Age l'a classé 24ème sur sa liste des 50 meilleurs cabinets comptables du Royaume-Uni sur la base du total des honoraires perçus au Royaume-Uni.

Le résultat

Ayant adopté très tôt Microsoft Teams, les équipes à distance de Haysmacintyre collaboraient bien grâce aux visioconférences, à la messagerie et à la numérotation interne. Mais pour les appels externes, l'entreprise dépendait encore d'un ancien système téléphonique, ce qui frustrait le personnel. En passant à [RingCentral Cloud PBX for Teams](#), l'entreprise a amélioré les flux de travail ainsi que la fiabilité et la flexibilité de ses outils de communication.

Le défi

Haysmacintyre a toujours adopté une approche technologique tournée vers l'avenir et a transféré ses anciens systèmes vers Microsoft Teams bien avant la pandémie. Si Teams était parfait pour la plupart des choses (visioconférences, messagerie et numérotation interne), il ne faisait pas l'affaire pour les appels téléphoniques externes.

"Tout le monde devait gérer deux plateformes de communication : Teams et l'ancien système de téléphonie", explique Simon Bullement, DSI de Haysmacintyre. "Je savais que c'était frustrant pour

notre personnel, car je n'arrêtais pas d'entendre : "Simon, quand pourrions-nous faire des appels externes dans Teams ?

La solution

CDW, le partenaire informatique de longue date de Haysmacintyre, a recommandé d'intégrer la fonctionnalité de téléphonie cloud de RingCentral directement dans l'interface Microsoft Teams. Simon se souvient de ce qui les a attirés vers RingCentral :

"Nous avons fait nos propres recherches et nous avons rapidement compris pourquoi RingCentral était la meilleure solution. L'entreprise compte des clients de renom dans le monde entier et tout ce que nous avons entendu et lu indique que RingCentral offre un soutien exceptionnel et traite véritablement ses clients comme des partenaires. De plus, RingCentral est en tête du Magic Quadrant de Gartner pour les communications unifiées et offre le SLA le plus élevé du secteur, soit 99,999%".

Haysmacintyre a déployé [RingCentral Cloud PBX for Microsoft Teams](#), qui permet aux employés de passer et de recevoir des appels téléphoniques professionnels à l'aide de la fonctionnalité "appels" normale de Teams. Cela a permis d'améliorer la productivité :

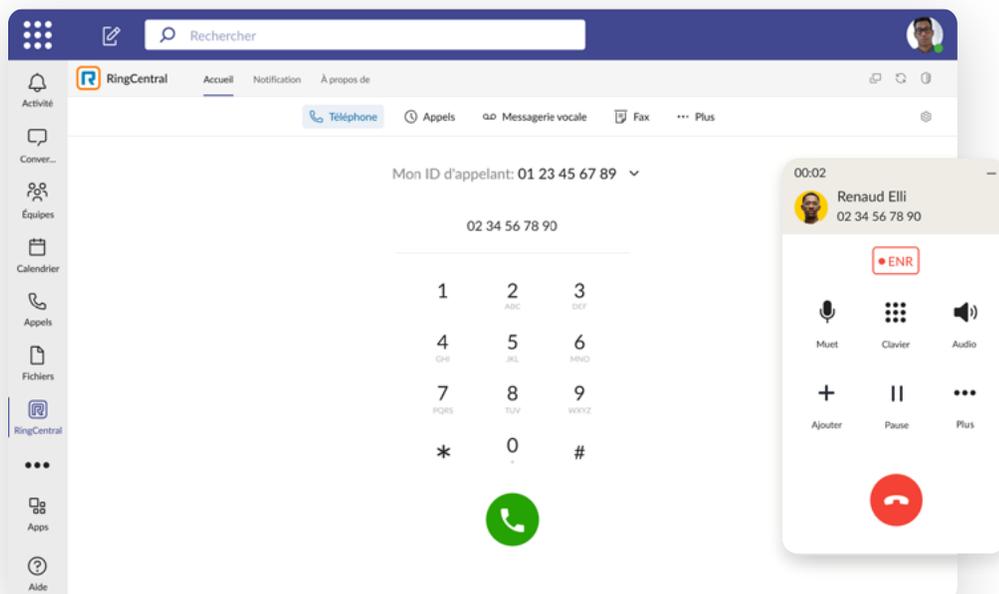
"Désormais, tout se trouve dans Teams : la téléphonie cloud, la messagerie et les visioconférences. Nous pouvons même récupérer les messages vocaux dans l'interface de Teams, de sorte que tout soit entièrement intégré et que le travail de tout le monde s'en trouve grandement facilitée", explique Simon.

L'entreprise a également amélioré le flux de travail grâce à une intégration avec Bridge Communications, partenaire de RingCentral. "Lorsque nos clients appellent, nous préférons qu'ils tombent sur une vraie personne, et non sur un menu automatisé", explique Simon. "Nous avons donc ajouté la Bridge Operator Console, qui nous aide beaucoup dans l'acheminement intelligent des appels."

"L'application s'intègre parfaitement à RingCentral et à Teams. Lorsque notre réceptionniste parle avec un client et doit acheminer l'appel, elle est déjà dans Teams et peut donc voir le statut de disponibilité de chacun. Mieux encore, si un employé est absent, elle peut voir le message d'absence du bureau de cette personne, qui contient souvent des détails sur les collègues à contacter en cas d'absence."

Dans l'ensemble, [RingCentral Cloud PBX pour Microsoft Teams](#) a donné au cabinet Haysmacintyre la flexibilité et la fiabilité qu'il n'avait jamais eues auparavant, comme l'explique Simon :

"Avec RingCentral intégré dans notre environnement Teams, nous avons enfin une véritable solution de téléphonie SaaS que notre personnel peut utiliser n'importe où... et dont nous n'avons précisément jamais à nous soucier."



FE fundinfo rationalise ses systèmes et fait des économies



INDUSTRIE :
Services financiers

SIÈGE :
Londres, Royaume-Uni

EMPLOYÉS :
900+

SITE WEB :
FEfundinfo.com

À propos de FE fundinfo

FE fundinfo est une société de technologie et de données financières plusieurs fois récompensée. Grâce à son logiciel intelligent de recherche sur les investissements et à son marché mondial centralisé d'informations, elle fournit des données fiables sur les fonds aux conseillers financiers, aux gestionnaires d'actifs, aux banques et aux compagnies d'assurance.

Le résultat

Ayant hérité de plusieurs systèmes téléphoniques et de contrats de service coûteux avec des opérateurs de télécommunications du monde entier, FE fundinfo avait besoin de rationaliser ses systèmes et de mieux connecter sa main-d'œuvre internationale. Microsoft Teams a permis à l'entreprise de progresser, mais ne répondait pas à ses exigences en matière d'appels internationaux et de SVI intelligente. En ajoutant l'intégration [RingCentral Cloud PBX pour Microsoft Teams](#), FE fundinfo dispose désormais d'un seul fournisseur de téléphonie et a économisé de l'argent sur ses frais d'opérateur et d'appels internationaux.

Le défi

Suite à une fusion en 2019, qui a rassemblé les équipes du monde entier, FE fundinfo n'avait pas les moyens de connecter ses bureaux ou de permettre à ses employés de communiquer simplement avec ses clients.

C'était un problème car des milliers de ses clients s'appuient sur ses outils et sa place de marché d'information pour

prendre chaque jour des décisions d'investissement intelligentes pour leurs clients. En outre, l'entreprise a hérité de systèmes téléphoniques anciens et de contrats de service avec des opérateurs de télécommunications locaux partout dans le monde. Les coûts s'accumulaient parce qu'ils desservaient des petits bureaux satellites locaux.

Lorsque la pandémie a frappé, l'objectif de connecter la main-d'œuvre mondiale de l'entreprise est devenu plus urgent et elle a donc rapidement adopté Microsoft Teams pour faciliter la communication et une collaboration de ces équipes partout dans le monde. Cependant, Teams avait encore besoin d'une solution pour les services téléphoniques internationaux et de fonctionnalités telles qu'un SVI intelligent. Avec une présence importante en Inde, l'entreprise avait également besoin d'un fournisseur pour la soutenir sur ce marché.

La solution

Après des recherches approfondies sur le secteur, FE fundinfo a découvert [RingCentral Cloud PBX pour Microsoft Teams](#). Les avantages qui en découlent sont considérables, comme l'explique Thomas Fuhrmann, responsable des projets d'infrastructure chez FE fundinfo :

"Nous savons qu'une présence locale dans chaque pays rend les appels plus fiables, et nous pouvons également constater les économies que nous réalisons sur les appels internationaux. Nous avons regroupé tous nos systèmes téléphoniques auprès d'un seul fournisseur, nous ne payons plus de frais d'opérateur exorbitants pour fournir un service téléphonique aux petits bureaux, et nous savons exactement combien nous coûtera l'ajout d'un nouvel utilisateur."

Comme la solution s'intégrait dans une application existante et familière, le processus d'intégration a été simple et les employés l'ont rapidement adoptée : "Les gens ont simplement ouvert leur application Teams et ont commencé à utiliser le widget RingCentral pour leurs appels", explique Thomas. Selon lui, la mise en place des télécommunications dans les nouveaux bureaux sera également plus simple : "Nous pouvons tout gérer sur le cloud".

Enfin, Thomas note que le fait que le personnel de l'entreprise ait accès à RingCentral dans le monde entier aide également chaque service à améliorer ses opérations de téléphonie.

"Il est si facile pour un responsable de n'importe quel service de configurer et de mettre à jour son menu téléphonique automatisé ou sa file d'attente par le biais du portail en ligne, sans avoir à attendre le service informatique. Cela permet à chaque groupe de personnaliser son propre système téléphonique, ce qui se traduit par une meilleure expérience client.

Faire le bon choix

Si votre organisation utilise Microsoft Teams mais trouve que ses capacités téléphoniques sont insuffisantes, ne paniquez pas - il existe de nombreuses options. L'intégration de la téléphonie UCaaS dans Teams peut être une bonne solution, car vous pouvez bénéficier de coûts réduits, d'une plus grande fiabilité et d'une couverture mondiale, sans avoir à quitter l'interface familière de Teams.

Voici un aperçu de ce que vous obtiendrez avec [RingCentral pour Microsoft Teams](#) :

- Une administration simplifiée (un processus en trois étapes) qui vous permet de pousser l'intégration à tous vos utilisateurs ou à certains d'entre eux. Aucun téléchargement ni application de bureau distincte n'est nécessaire.
- Des fonctionnalités téléphoniques puissantes sans avoir besoin d'une licence d'appels Teams, y compris des files d'attente, une gestion et un transfert d'appels faciles, des enregistrements d'appels automatiques ou à la demande.
- Une fiabilité inégalée. Notre garantie de disponibilité de 99,999% équivaut à moins de 6 minutes d'indisponibilité par an. Et même si Teams est en panne, vous pourrez toujours accéder à RingCentral Phone via un navigateur ou l'application RingCentral.
- Des informations sans coût supplémentaire. RingCentral Analytics est une solution d'analyse UCaaS leader sur le marché, avec des rapports sur la qualité de service en temps réel, des modèles personnalisables et un partage facile. Elle est facile à configurer et vous n'avez besoin d'aucune licence supplémentaire.
- Des intégrations et des API pour simplifier les flux de travail. Les intégrations d'applications et la plateforme de développement de RingCentral offrent des options sans code, à code bas et à code pro pour personnaliser votre expérience RingCentral.



À propos de RingCentral

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un fournisseur leader de solutions de communications et de centre de contact dans le cloud pour les entreprises, basées sur la plateforme mondiale Message Video Phone (MVP^{MD}). Plus flexible et rentable que les PBX sur site et les systèmes de visioconférences qu'elles remplacent, les solutions RingCentral permettent aux collaborateurs de communiquer en tout lieu et sur tout terminal.

RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille. RingCentral MVP^{MD} combine la messagerie d'équipe, les visioconférence, la téléphonie cloud et d'autres fonctionnalités, en une seule interface. RingCentral Video^{MD}, dotée aussi d'une messagerie d'équipe, permet des réunions de type Smart Video Meetings. RingCentral Centre de Contact^{MD} apporte aux entreprises les outils dont ils ont besoin pour se connecter avec leurs clients sur tous les canaux. Ces produits sont disponibles sur la plateforme ouverte de RingCentral, qui intègre des centaines d'applications tierces et facilite la personnalisation de la gestion des flux. Le siège de RingCentral est situé à Belmont en Californie, et l'entreprise possède des bureaux dans le monde entier.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial. Rendez-vous sur www.ringcentral.com/fr/fr/ ou composez le 0800 90 39 18.