

RingCentral

Quand Teams s'enrichit d'un système de téléphonie de pointe

PBX Cloud RingCentral pour Microsoft Teams



Synthèse

Les entreprises d'aujourd'hui ne peuvent innover sans s'appuyer sur un système de communications fiable, les appels téléphoniques étant au cœur de cette exigence.

Mais l'expérience téléphonique de nos jours ne se résume pas au simple fait de décrocher le combiné et de composer un numéro. Les échanges entre collaborateurs et avec les clients se déroulent sur de multiples canaux : messagerie d'équipe, vidéo, e-mails, chats, etc.

Microsoft Teams est l'application de collaboration de choix pour de nombreuses entreprises. Elle a été un outil essentiel pour rendre le travail à distance possible lorsque les employés ont dû passer en télétravail.

Teams offre certes de nombreuses fonctionnalités de collaboration indispensables, mais il présente des faiblesses dans un domaine : la téléphonie. Ce qui a poussé nombre d'entreprises à chercher ailleurs une meilleure solution. Les fonctions de téléphonie intégrées dans Teams ne répondent en général pas au besoin d'une entreprise moderne, ce qui la poussera sans doute à explorer des alternatives.

De nombreuses organisations privilégient la flexibilité et les options pour déployer leur suite UCaaS de la manière qui répond le mieux à leurs propres besoins. Dans certains cas, ils voudront adopter une approche multi-fournisseurs pour leur solution UCaaS. Dans d'autres cas, ils peuvent avoir besoin d'opter pour une approche multifournisseurs dans le cadre d'une transition vers un fournisseur UCaaS unique.

Quelle que soit l'approche, nous offrons à nos clients la flexibilité et les options dont ils ont besoin pour réussir avec les outils qu'ils choisissent.

Cet e-Book a pour but de vous guider dans cette recherche d'une solution optimale.

Le travail hybride est désormais monnaie courante

Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises donnent à leurs employés la liberté de travailler de n'importe où. En effet, une récente étude réalisée avec Ipsos nous informe que 57% des personnes travaillant sur ordinateur travaillent dans un environnement hybride, soit une augmentation de 30 points par rapport à l'année dernière.

Comment Microsoft Teams a changé le travail



10% des entreprises qui utilisent la téléphonie Teams pensent que le système téléphonique Microsoft ne répond pas à leurs besoins



75% des entreprises ont intégré leur solution de téléphonie et de communications

[Rapport 2023 de Cavell Group sur pourquoi les solutions tierces de téléphonie pour Teams sont en tête du marché](#) →

La popularité du travail hybride s'est accrue, tout comme l'utilisation de Microsoft Teams. Désormais utilisé par plus de 300 millions de personnes 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 ne dispose pas d'une fonctionnalité essentielle : la téléphonie d'entreprise. Sa 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.

Lorsqu'il s'agit de communications professionnelles, les appels sont toujours rois. Selon un récent rapport du Cavell Group, 92% des entreprises utilisent encore la téléphonie, ce qui signifie qu'avec le courrier électronique, c'est toujours le canal de communication le plus utilisé par les entreprises, tant pour les communications internes qu'externes.

Évaluation des services vocaux pour Microsoft Teams

Les organisations peuvent ajouter la téléphonie à Microsoft Teams en choisissant parmi quatre options : les Forfaits d'appels de Microsoft, le Direct Routing, Operator Connect et les intégrations d'applications tierces.

Pour la plupart de ces options, les utilisateurs individuels ont besoin d'une licence Microsoft Phone System, qui est disponible soit en tant que licence supplémentaire, soit dans le cadre d'une offre groupée au sein de certains packages Microsoft 365. L'exception est l'intégration d'applications tierces, pour laquelle cette licence n'est pas nécessaire. Examinons certaines de ces options plus en détail :

Forfaits d'appels de Microsoft

Les organisations peuvent choisir d'utiliser Microsoft comme opérateur téléphonique : cette option implique l'achat de licences de système téléphonique Microsoft (incluses dans les licences E5) et de forfaits d'appels, qui comprennent un numéro de téléphone et un ensemble de minutes nationales ou internationales. Cette stratégie permet d'ajouter des fonctions de téléphonie simples à Microsoft Teams, avec Microsoft comme prestataire de services de bout en bout.

Si les forfaits d'appels offrent des fonctions téléphoniques de base, il est important de rappeler que Microsoft est un tout nouvel acteur dans le monde de la téléphonie cloud. Il n'est peut-être pas en mesure de répondre aux exigences des entreprises sur certains aspects pourtant essentiels comme la disponibilité garantie par un accord de niveau de service (SLA), la couverture géographique et l'expérience utilisateur.

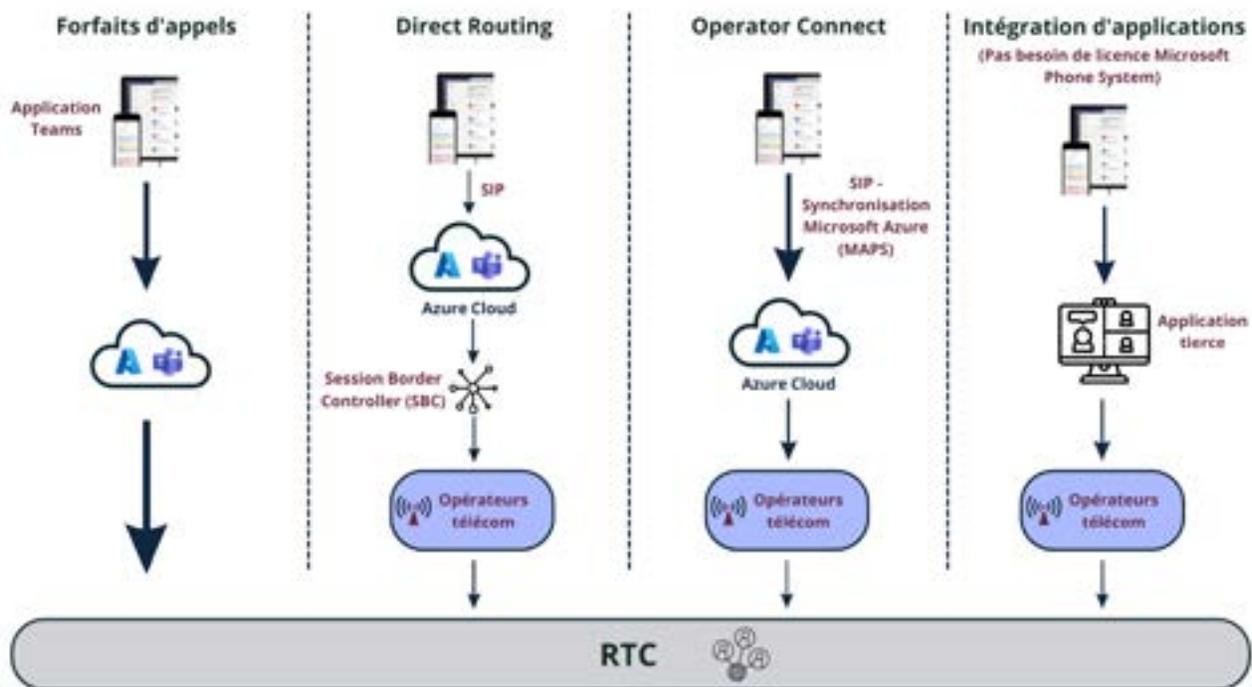
Direct Routing

Les organisations peuvent aussi opter pour le raccordement de Teams à un fournisseur de téléphonie tiers et bénéficier ainsi des performances d'une solution de haut niveau qui relie Teams et Microsoft 365 aux réseaux RTC. Vos utilisateurs pourront alors passer et

recevoir des appels téléphoniques externes de n'importe où, sur n'importe quel terminal, directement depuis l'application Teams.

Avec le direct routing, les entreprises peuvent intégrer les services fournis par différents opérateurs directement dans Teams. Vous bénéficiez ainsi de tarifs d'appels plus avantageux, d'une plus grande flexibilité et d'un meilleur niveau d'assistance qu'en travaillant directement avec Microsoft.

Le direct routing est traditionnellement activé via un Session Border Controller (SBC) certifié Microsoft, dont l'installation et la gestion peuvent nécessiter des ressources techniques importantes. [Le PBX Cloud RingCentral pour Microsoft Teams](#) vous fait gagner du temps et de l'argent en s'occupant de tout cela pour vous.



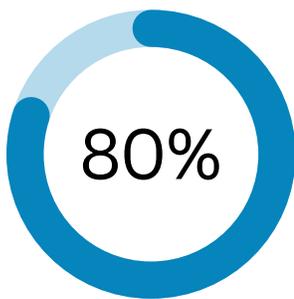
Operator Connect

Fin 2021, Microsoft a ajouté Operator Connect comme troisième option. Celle-ci vous permet d'utiliser des numéros de téléphone et des services de téléphonie directement auprès d'un opérateur tiers, à partir du centre d'administration Teams. Le programme compte environ 60 opérateurs. D'un point de vue technique,

cette option est plus simple que Direct Routing - elle vous offre la flexibilité et la commodité de gérer tout ce qui se trouve dans votre locataire, de sorte que vous n'avez pas besoin de configurer de nouvelles solutions pour vous connecter à votre environnement, comme c'est le cas avec Direct Routing. Au lieu de cela, c'est à l'opérateur qu'il incombe de vous connecter aux bons services.

Le service Operator Connect présente certaines limites. Pour commencer, vous devrez utiliser exclusivement Microsoft Phone System pour le contrôle des appels PBX, ce qui pourrait limiter certaines des caractéristiques et des fonctions disponibles pour vos utilisateurs. Il se peut également que vous deviez gérer une sélection de relations avec différents opérateurs si vous souhaitez utiliser Operator Connect dans différents pays.

Application tierce



Plus de 80% des utilisateurs de Microsoft Teams qui ont activé la téléphonie utilisent des solutions tierces.

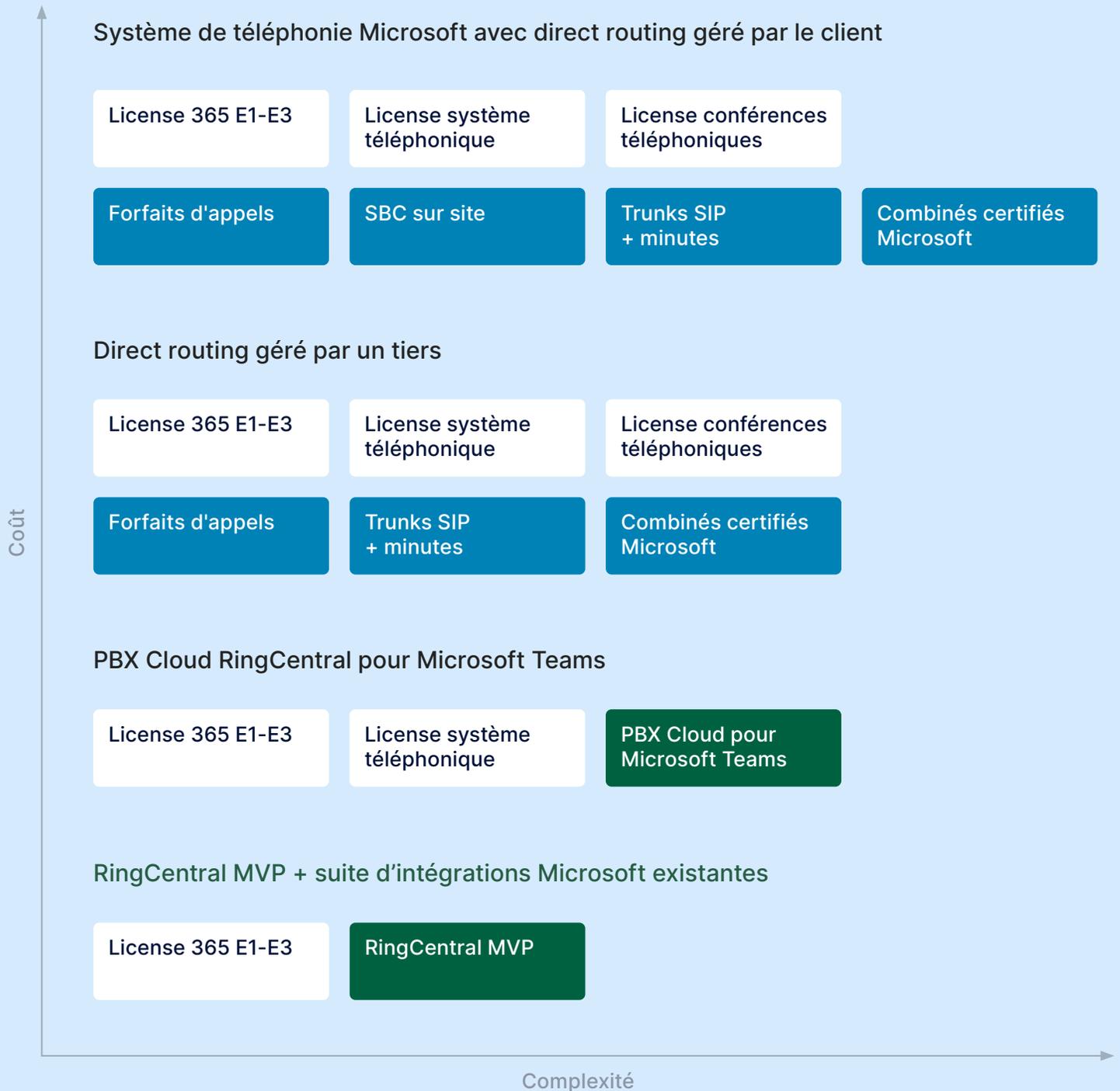
[Rapport 2023 de Cavell Group sur pourquoi les solutions tierces de téléphonie pour Teams sont en tête du marché](#) →

La dernière option consiste à utiliser un fournisseur de communications unifiées pour activer la téléphonie dans Teams. C'est l'option la plus simple à mettre en place, car le tiers se charge de toutes les tâches techniques lourdes à votre place. C'est également la seule option pour laquelle vous n'avez pas besoin d'une licence Microsoft Phone System, ce qui vous permet d'économiser de l'argent.

Cependant, les utilisateurs de Teams devront utiliser une autre application tierce, soit sous la forme d'un plug-in dans Teams, soit sous la forme d'une application distincte. Lors de l'évaluation des solutions potentielles, vous devez donc tenir compte de l'expérience et de la fonctionnalité de l'utilisateur final.

RingCentral pour Microsoft Teams réduit la complexité et les coûts

● RingCentral ● Services tiers ● Microsoft



Guide des licences Microsoft pour le Direct Routing

Le guide ci-dessous vous présente de manière simple les différentes options en matière de licences pour vous éviter de vous perdre dans le labyrinthe Microsoft !

La téléphonie est un module complémentaire pour les licences Microsoft 365 E1 et E3.

Informations importantes :

- Microsoft Teams est inclus dans les forfaits Microsoft 365 suivants : Business Basic, Business Standard, Business Premium, Enterprise E3, Enterprise E1, Enterprise E5
- La licence complémentaire Système Téléphonique (Phone System Add-on) Microsoft permet à un utilisateur de se connecter au réseau téléphonique commuté (RTC).
- La licence complémentaire Voix pour entreprise (Business Voice Add-on) permet à un utilisateur de se connecter au RTC, mais elle n'est disponible que pour les organisations comptant moins de 300 utilisateurs.

Forfaits	E1	E3	E5
Tarifcation par utilisateur/mois	7,60€ HT	19,70€ HT	34,40€ HT
E-mail/Calendrier/Stockage	●	●	●
Suite professionnelle (applications Office)	Version web	Versions PC	Power BI inclus
Réunions et messagerie	Teams	Teams	Teams
PBX Cloud (Système téléphonique)	6,70€ HT	6,70€ HT	●
RTC/Conférences téléphoniques	3,40€	3,40€	●
Forfait d'appels (nationaux)*	11,70€	11,70€	11,70€
Total PBX + forfait d'appels	21,80€	21,80€	21,80€
Prix total (avec PBX Cloud, conférences téléphoniques & forfait d'appels)	29,40€	39,40€	46,10€

Coût uniquement si vous utilisez les forfaits d'appels Microsoft au lieu du direct routing

*Les forfaits nationaux à 12 \$ comprennent 3 000 minutes par mois aux États-Unis et au Canada et 1200 minutes ailleurs. Il existe également des forfaits nationaux moins chers (à partir de 6 \$).

PBX Cloud RingCentral pour Microsoft Teams : Le meilleur des deux univers

Pourquoi les intégrations de direct routing comme le PBX Cloud RingCentral pour Microsoft Teams remportent-elles un tel succès par rapport aux forfaits d'appels Microsoft ?

Une expérience utilisateur native

L'intégration native de vos fonctionnalités téléphoniques dans Teams est un excellent moyen d'offrir aux utilisateurs une expérience de communications unique et unifiée, et de leur donner un accès fluide aux meilleurs services de téléphonie dont ils ont besoin.

Fonctionnalités PBX avancées

Le rapport Cavell souligne que le système téléphonique de Microsoft n'inclut pas certaines fonctions PBX de base, telles que les groupes de chasse, les flux d'appels, la gestion de l'identification de l'appelant, le blocage de l'ID de l'appelant et les rapports d'appels. Vous pouvez ajouter des fonctionnalités essentielles comme celles-ci dans Teams grâce à notre intégration Direct Routing.

Disponibilité RingCentral
garantie par SLA

99.999%

soit moins de six minutes
d'interruption par an.

Disponibilité Microsoft
garantie par SLA

99.9%

soit plus d'un jour ouvrable
d'interruption par an.

Renforcement de la résilience et de la continuité des activités

Microsoft propose un accord de [niveau de service de 99,99%](#) pour les plans d'appels, le système téléphonique et l'audioconférence, mais seulement de [99,9% pour son service principal](#) (présence, messagerie instantanée et réunions en ligne). Un temps de disponibilité de 99,99% équivaut à un peu moins d'une heure d'indisponibilité par utilisateur et par an, tandis qu'un temps de disponibilité de 99,9% équivaut à près de neuf heures d'indisponibilité par utilisateur et par an. Il ne s'agit pas là de mesures de temps de fonctionnement de référence.

RingCentral, quant à lui, offre l'accord de niveau de service le plus élevé du secteur, à savoir 99,999%. Cela représente **moins de six minutes de temps d'arrêt par utilisateur et par an**. Cela signifie que si Microsoft a une panne, vous pourrez toujours compter sur les communications vocales de RingCentral.

Une présence mondiale

RingCentral est disponible dans plus de 46 pays et en 18 langues, ce qui permet de couvrir vos zones géographiques et de réduire les frais généraux liés à la gestion de plusieurs factures et contrats.

Optimiser la productivité grâce aux intégrations

Avec RingCentral, vous pouvez intégrer les appels dans bien plus que vos applications Microsoft. Notre plateforme d'intégration robuste comprend des intégrations prêtes à l'emploi avec Salesforce, Zendesk, ServiceNow et plus de 200 autres applications, ainsi que des milliers d'API ouvertes pour créer des intégrations personnalisées.

Des fonctionnalités d'analyse puissantes

L'avenir est à la prise de décision basée sur les données. Le portail d'analyse de RingCentral vous offre une visibilité complète sur toutes vos communications vocales dans Teams afin que vous puissiez identifier les grandes tendances, définir des alertes automatiques, et plus encore.

Sécurité

RingCentral vous offre une sécurité de premier ordre et une protection de haut niveau avec sept couches de sécurité : vos données sont protégées et votre équipe informatique sereine.

Expertise en téléphonie cloud

Nous développons une technologie de téléphonie en nuage depuis plus de 20 ans. Parmi notre liste de prix et de récompenses, RingCentral a été reconnu comme l'un des leaders mondiaux du [Magic Quadrant de Gartner UCaaS pendant huit années consécutives](#).

Assistance à la migration de bout en bout

Nous travaillons avec vous du début à la fin pour vous assurer une migration sans heurts et sans soucis. Sur la base d'une connaissance approfondie de vos activités, nos experts élaborent une stratégie de migration solide qui minimise les perturbations pour votre entreprise.

75% des entreprises ont intégré leurs solutions de téléphonie et de communications.

[Rapport 2023 de Cavell Group sur pourquoi les solutions tierces de téléphonie pour Teams sont en tête du marché](#)

75%



Économies de coûts, gains de productivité et retour sur investissement

Dans le [rapport 2022 de Metrigy sur Microsoft Teams](#) et la téléphonie, les cinq principaux facteurs qui incitent les organisations à adopter les communications unifiées en tant que service (UCaaS) sont les économies de coûts (35,6%), une meilleure sécurité (34,7%), la prise en charge du travail à domicile (34,2%), l'échelle (33,8%) et les fonctionnalités disponibles (33,8%).

Dans le même rapport, Metrigy cite également son étude 2021-22 qui montre que 52,3% des organisations ont réalisé des gains de productivité mesurables en investissant dans des applications de communication et de collaboration - généralement grâce à l'introduction de nouvelles capacités de collaboration, y compris la messagerie d'équipe intégrée, la vidéo et les flux de travail automatisés. 36,8 % des organisations ont réduit leurs dépenses globales - en réduisant les dépenses liées aux applications existantes et disparates - et 31% ont augmenté leur chiffre d'affaires en améliorant le soutien aux équipes de vente et la capacité de l'entreprise.

Réalisation de gains de productivité mesurables

52.3%

Réduction des dépenses globales

36.8%

Augmentation du chiffre d'affaires

31%

Pour ces raisons, de nombreuses entreprises envisagent de migrer vers Microsoft Teams ou une solution PBX basée sur le cloud - mais pourquoi ne pas bénéficier du meilleur des deux ? Avec le Direct Routing, les entreprises peuvent tirer parti des deux solutions, en combinant la solution de collaboration la plus populaire au monde avec une solution de PBX sur le cloud de premier plan.

PBX Cloud RingCentral : votre partenaire de direct routing

Ayez une connaissance approfondie des besoins de vos utilisateurs

De quelles fonctionnalités de téléphonie vos utilisateurs ont-ils réellement besoin ? Dressez une liste claire des fonctions et fonctionnalités incontournables pour n'oublier aucun élément vital à vos activités. RingCentral offre une gamme complète de services RTC, y compris la numérotation et le portage, pour tous vos sites à l'international.

Sécurité et fiabilité

RingCentral vous garantit une solution de téléphonie fiable et sécurisée, adaptée aux besoins de vos équipes. Avec une disponibilité de 99,999% (la plus élevée du secteur) garantie par SLA, vos collaborateurs sont assurés d'avoir toujours accès aux outils dont ils ont besoin. Notre solution est conforme aux normes reconnues dans le secteur, notamment RGPD, HIPAA, SOC 3, FINRA et BSI:C5 2020.

L'intégration, un élément essentiel

RingCentral offre une plateforme d'intégration puissante qui permettra à vos utilisateurs de travailler directement dans les applications qu'ils utilisent déjà (Salesforce, Zendesk, ServiceNow, etc.). Tirez parti de plus de 200 intégrations prêtes à l'emploi et d'API ouvertes pour personnaliser tous vos processus.

Parlez-en à des spécialistes

La problématique de la téléphonie dans Microsoft Teams peut vous sembler complexe et confuse si vous n'êtes pas sûr de ce que vous cherchez ou si vous connaissez mal les différentes options qui s'offrent à vous. RingCentral met à votre disposition son expérience de plus de 20 ans dans la fourniture de solutions de communication cloud, dont six comme leader du marché selon le Magic Quadrant de Gartner.

Conclusion

Les entreprises qui souhaitent optimiser leur investissement dans Microsoft Teams peuvent tirer parti des avantages du PBX Cloud RingCentral pour Microsoft Teams pour fournir à leurs employés le système PBX cloud de pointe qu'ils attendent. Avec le PBX Cloud RingCentral pour Microsoft Teams, les employés peuvent communiquer en interne comme en externe par toutes sortes de moyens, y compris la téléphonie. Sans quitter Teams. Un atout qui fait toute la différence. Découvrez comment l'intégration du PBX Cloud RingCentral dans votre système Microsoft Teams permet d'optimiser la collaboration dans l'environnement de travail de demain.

Rendez-vous sur ringcentral.com/fr/fr/microsoft-teams

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

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.

RingCentral France SAS, 3-5 rue Saint-Georges, 75009 Paris, France. ringcentral.com/fr/fr/

RingCentral

721589909 07/2023

© 2023 RingCentral, Inc. Tous droits réservés. RingCentral, le logo RingCentral, et toutes les marques identifiées par les symboles MD ou MC sont des marques déposées de RingCentral, Inc. Les éventuels autres marques et logos de tiers figurant dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.