

cavell[▽]

**Pourquoi les solutions tierces de
téléphonie pour Teams sont-elles en
tête du marché ?**

Sponsorisé par

RingCentral

Produit par Patrick Watson

10 mai 2023

Introduction

Votre organisation a décidé d'utiliser Microsoft Teams comme solution de collaboration pour vous aider à être plus productif. Vous n'êtes pas seul. Teams est l'application professionnelle de Microsoft qui a connu la plus forte croissance de tous les temps, avec plus de 300 millions d'utilisateurs dans le monde.

Mais comment tirer le meilleur parti de l'application pour garantir une collaboration aussi efficace que possible ? L'intégration d'une solution de téléphonie à Microsoft Teams pourrait être la solution.

La téléphonie reste, avec le courrier électronique, le canal de communication le plus utilisé par les entreprises pour les communications internes et externes.

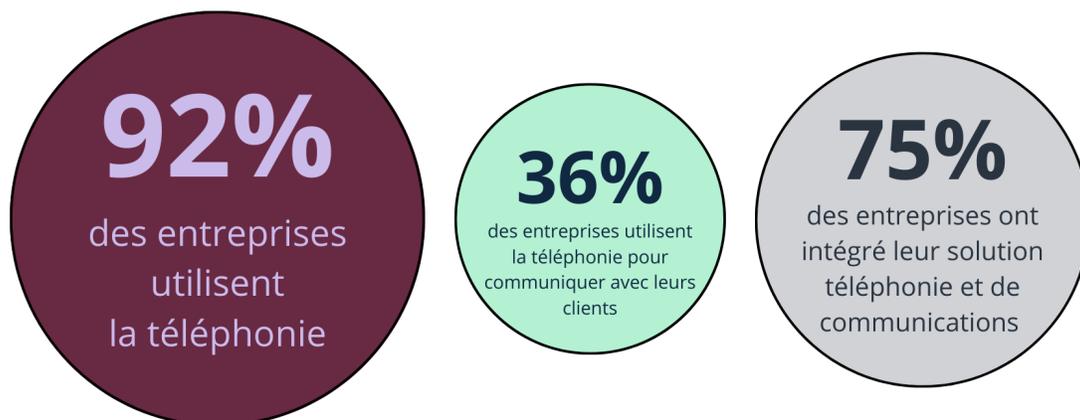


Image 1. Statistiques sur la téléphonie et la collaboration - Rapport Cavell Group Enterprise Telecoms Buyer 2022 & Rapport Cavell Group Contact Centre Enterprise Insight 2022

La combinaison de solutions de communications et de téléphonie peut accroître l'efficacité, la productivité et améliorer l'expérience des clients et des employés. Ne nous croyez pas sur parole. Environ trois quarts des entreprises ont déjà intégré leurs solutions de communications et de téléphonie pour capitaliser sur ces avantages.

Comprendre les fonctionnalités de téléphonie de Microsoft Teams

Pour activer la téléphonie dans Teams, les utilisateurs ont besoin d'une licence Microsoft Phone System qui est disponible soit en tant que licence supplémentaire, soit en tant qu'élément d'une offre groupée dans certains forfaits Microsoft 365.

Il existe plusieurs façons d'activer la téléphonie dans Microsoft Teams: les forfaits d'appels Microsoft, le direct routing, Operator Connect et les intégrations d'applications tierces. Examinons certaines de ces options plus en détail :

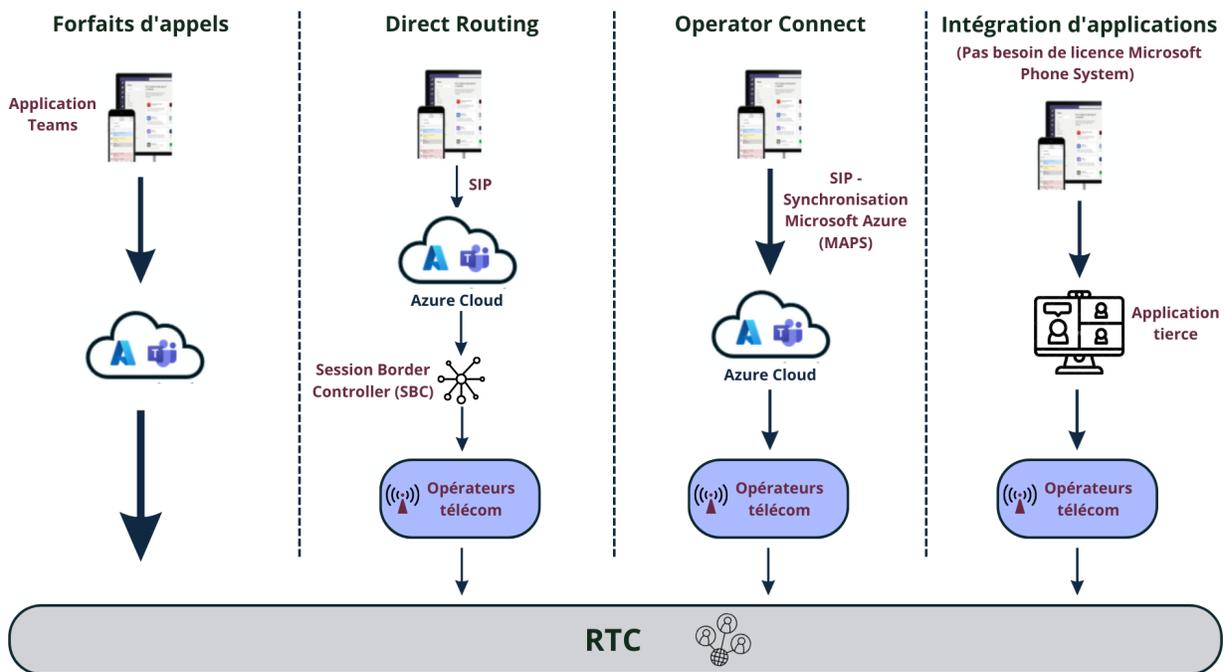


Image 2. Aperçu de la topologie des options d'activation de la téléphonie Microsoft Teams – Cavell Group Microsoft report for Service Providers Q1 2023

Avec les forfaits d'appels Microsoft (**Microsoft Calling Plans**), vous utilisez Microsoft comme opérateur téléphonique. Cela signifie que vous obtenez un numéro de téléphone et un forfait de minutes internationales ou nationales. La procédure est simple, mais il faut garder à l'esprit qu'il y a des restrictions et des inconvénients – Microsoft n'offre des capacités d'opérateur complet que dans 33 pays.

Parlons maintenant des coûts. Si vous êtes habitué à la tarification par utilisateur, les forfaits d'appels Microsoft (Microsoft Calling Plans) ne sont peut-être pas aussi compétitifs que ceux d'autres fournisseurs de télécommunications. Pour les petites entreprises, il peut s'agir d'une bonne option, mais si vous avez plus de 5 utilisateurs, le jeu n'en vaut peut-être pas la chandelle.



* Prix moyen d'un forfait de 1 200 minutes ou plus pour un service national autonome

Image 3. Rapport Cavell Microsoft Report for Service Providers 2022

Le **direct routing** est une autre option que de nombreuses entreprises préfèrent. Elle vous permet de connecter les équipes à un opérateur téléphonique tiers. Vous pouvez utiliser votre partenaire téléphonique existant et bénéficier de tarifs d'appels plus avantageux, d'une plus grande flexibilité et proposant un meilleur support client. Cependant, la mise en place et la gestion de cette solution peuvent être coûteuses.

Pour que cela fonctionne, vous devrez utiliser un dispositif SBC spécial et avoir des connaissances en PowerShell. Cette approche peut être assez technique et coûteuse, et tout le monde ne souhaite donc pas s'engager dans cette voie. Vous devrez peut-être travailler avec un partenaire tiers et supporter des coûts de services professionnels supplémentaires pour mettre en place la téléphonie dans Microsoft Teams.

Microsoft a ajouté une troisième option : **Operator Connect**. Cette option vous permet d'obtenir des numéros de téléphone et des services de téléphonie directement auprès d'un opérateur tiers, et ce depuis le centre d'administration Teams. Le programme compte environ 60 opérateurs et, une fois que vous êtes connectés, vous pouvez attribuer les numéros de téléphone fournis par les différents opérateurs à chaque utilisateur Teams.

Cependant, l'utilisation d'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 fonctionnalités disponibles pour vos utilisateurs. Vous devrez

peut-être aussi gérer des relations à l'échelle internationale avec une sélection de différents opérateurs si vous souhaitez utiliser Operator Connect dans différents pays.

Une autre option est **l'intégration d'une application tierce**. Il s'agit d'utiliser un fournisseur de communications unifiées pour activer la téléphonie dans Teams. Cela peut vous faire économiser de l'argent sur les licences, mais vous devez soigneusement prendre en compte l'expérience de l'utilisateur final et les fonctionnalités lorsque vous évaluez les solutions potentielles.

Quoi qu'il en soit, la majorité des entreprises, en particulier les plus grandes, adaptent leurs solutions de téléphonie Teams pour répondre aux besoins de chaque utilisateur. Vous n'êtes pas obligé de choisir une seule option pour l'ensemble de votre organisation.

Le système téléphonique de Microsoft est-il adapté à votre entreprise ?

Le système téléphonique de Microsoft est l'un des outils les plus importants de Teams car il vous permet de passer et de recevoir des appels et fournit des services vocaux au sein de Teams. Le système téléphonique est essentiel pour toutes les solutions de téléphonie natives de Teams. Si vous disposez de la bonne licence, vous pouvez l'utiliser comme un système téléphonique à part entière, avec de vrais numéros de téléphone et la possibilité d'appeler n'importe quel numéro.

Le système téléphonique de Microsoft

Le système téléphonique de Microsoft est un système PBX basé sur le cloud. Il dispose de toutes les fonctions de base dont vous avez besoin, mais gardez à l'esprit que des évolutions devront encore être apportées.

En fonction des besoins de votre entreprise, les fonctionnalités peuvent ne pas suffire - surtout si vous avez des exigences complexes en matière de téléphonie.

Certaines options basiques de PBX, telles que les groupes de recherche, la gestion des appels, la gestion de l'identification de l'appelant, l'interdiction d'appels et les rapports d'appels ne sont pas incluses dans le système de téléphonie Microsoft.

Un autre élément à prendre en compte est que certaines fonctionnalités de la téléphonie Microsoft sont intégrées à Microsoft Teams et Office 365. Cela signifie qu'elles fonctionnent différemment d'un PBX traditionnel, donc vos équipes auront sûrement besoin de formation et d'aide supplémentaire pour les maîtriser.

Si vous souhaitez gérer vos flux d'appels correctement, vous aurez besoin de certaines connaissances en Powershell qui est le moyen utilisé par Microsoft pour automatiser les tâches et configurer Teams.

Le système téléphonique de Microsoft est ce qui permet à tout cela de fonctionner. Il vous permet de contrôler les appels et de faire toutes les choses que vous attendez d'un système PBX traditionnel, le tout dans le cloud Microsoft 365 et Teams. Si vous cherchez à le comparer à d'autres plateformes PBX dans le cloud, c'est celui que vous voudrez consulter.

Si vous utilisez Operator Connect ou les forfaits d'appels Microsoft (Microsoft Calling Plans) pour activer la téléphonie pour un utilisateur Teams, vous devez utiliser Microsoft Phone System pour le contrôle des appels PBX de cet utilisateur et ne pouvez pas l'utiliser avec un autre système. Avec le direct routing, vous avez toujours besoin d'une licence Phone System, mais vous pouvez intégrer la solution à des systèmes PBX sur site ou à des systèmes PBX tiers basés sur le cloud si vous avez besoin de caractéristiques ou de fonctionnalités supplémentaires.

Seules les solutions de téléphonie Teams tierces, non natives, permettent de contourner l'exigence d'une licence Teams Phone System - qui coûte 7,50€ par utilisateur et par mois en tant que licence supplémentaire. Cela signifie que vos utilisateurs Teams doivent utiliser une autre application tierce, soit en tant qu'application plug-in au sein de Teams, soit en tant qu'application séparée.

Pourquoi les solutions tierces de téléphonie pour Teams sont-elles si populaires ?

Ne pas disposer de la téléphonie en tant que fonction standard dans Teams est un problème majeur. La téléphonie est l'un des outils de communication les plus utilisés dans le monde, et si votre entreprise n'en dispose pas, vous passez à côté d'un atout essentiel. Il s'agit d'une question cruciale qui doit être abordée et il y a des raisons pour lesquelles plus de **80%** des utilisateurs de Microsoft Teams qui ont activé la téléphonie utilisent des solutions tierces.

Microsoft n'a pas vraiment d'expérience dans le secteur des communications. Microsoft a travaillé dur pour rattraper son retard en rachetant d'autres entreprises - y compris Skype - et en renforçant ses capacités.

Les communications et la téléphonie requièrent une grande expertise, c'est pourquoi Microsoft a dû faire appel à une aide extérieure pour gérer les besoins des clients qui ne relèvent pas de ses entités commerciales traditionnelles. Ce n'est que récemment que Microsoft a commencé à offrir des capacités telles que le portage de numéros, l'approvisionnement et la gestion dans le cadre de son support client. C'est pourquoi certaines organisations préfèrent demander l'aide d'experts tiers spécialisés dans ces fonctions de téléphonie.

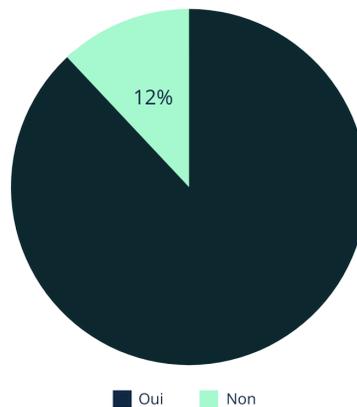
Mettre en place la téléphonie dans Teams n'est pas une mince affaire. Les entreprises doivent tenir compte de certaines considérations techniques et financières. La plupart des options requièrent des compétences en PowerShell, qui est essentiellement le moyen utilisé par Microsoft pour automatiser les tâches et configurer Teams. C'est un outil très puissant, mais toutes les entreprises n'ont pas les compétences nécessaires pour l'utiliser correctement.

Ces facteurs, combinés aux fonctionnalités limitées du système téléphonique de Microsoft et aux restrictions des méthodes d'activation de la téléphonie de Microsoft, signifient généralement que les entreprises qui accordent de l'importance à la téléphonie se tournent vers des tiers pour les aider à maximiser leur investissement dans Teams. Si la configuration, la maintenance ou la gestion d'un système téléphonique Teams, d'un direct routing ou d'un déploiement Operator Connect représente un défi pour votre entreprise, vous pouvez envisager une intégration tierce pour activer la téléphonie dans Teams. N'essayez pas de vous stresser en essayant de tout faire seul.

Que rechercher dans une solution de téléphonie tierce pour Teams

La grande majorité des entreprises qui ajoutent la téléphonie à Teams font donc appel à un expert tiers pour les aider. Mais quels sont les critères clés à prendre en compte lors de la sélection de votre partenaire de téléphonie Teams ? Le groupe Cavell a rassemblé quelques uns des facteurs les plus importants à prendre en compte lorsque vous explorez le marché :

% des organisations qui sont d'accord pour dire que la téléphonie de Microsoft répond à leurs besoins



Caractéristiques et fonctionnalités : Votre système téléphonique doit s'adapter aux besoins de votre entreprise. Le système téléphonique de Microsoft ne dispose peut-être pas de toutes les fonctionnalités dont vous avez besoin, comme l'envoi de messages et de fax à partir de la même plateforme ou des fonctionnalités PBX avancées telles que l'enregistrement des appels et les files d'attente. Plus de 10% des entreprises qui utilisent déjà la téléphonie Teams pensent que le système téléphonique Microsoft ne répond pas à leurs besoins.

Veillez donc à rassembler les exigences en matière de téléphonie dont vos utilisateurs ont besoin pour être les plus productifs possible et comparez cette liste aux capacités des fournisseurs d'intégration tiers qui peuvent donner un coup de pouce à votre installation Microsoft.

Capacités d'intégration : Les entreprises ont des besoins de communication très variés et utilisent chaque jour un grand nombre de systèmes technologiques différents. Les logiciels de gestion de la relation client (CRM), les systèmes spécifiques aux différents métiers, les solutions de centre de contact et une multitude d'autres systèmes logiciels jouent un rôle essentiel dans chaque entreprise. Certaines des options de téléphonie de Microsoft Teams limitent les capacités d'intégration, ce qui rend la compatibilité entre les applications difficile. En outre, Microsoft a axé sa stratégie d'intégration

sur l'intégration d'applications tierces dans Teams. Il est difficile d'intégrer Teams dans des applications qui pourraient bénéficier d'une plateforme de communications intégrées, comme un CRM.

Le saviez-vous ? 38% des entreprises qui utilisent Teams pour la téléphonie ont intégré Teams dans leur solution de centre de contact d'une manière ou d'une autre - Rapport Cavell Group Microsoft Teams Enterprise Insight 2023

Centre de contact intégré : Teams est devenu un outil populaire auprès des agents des centres de contact pour favoriser la collaboration interne. Mais, Microsoft n'offre pas de solution native de centre de contact, ce qui oblige les organisations à rechercher des solutions tierces à intégrer dans Teams. Si vous avez besoin à la fois d'une solution de centre de contact pour vos agents du service client et d'une solution de téléphonie pour le reste de votre personnel, il peut être judicieux d'essayer de trouver un partenaire unique qui puisse fournir les deux.

Les analyses : Les analyses représentent un élément très important dans le monde des solutions de communications, en particulier lorsqu'il s'agit de Microsoft Teams. Le marché des analyses et des statistiques devrait atteindre 25 milliards d'euros d'ici à 2025, ce qui n'est pas négligeable. Les entreprises du monde entier ont besoin d'outils capables de leur fournir une multitude d'indicateurs dans différents domaines tels que la sécurité, la qualité de service et même les performances et la satisfaction des utilisateurs. En ce qui concerne les capacités d'analyse de la téléphonie native, l'offre de Microsoft est un peu plus faible que la moyenne lorsqu'il s'agit de diagnostiquer des problèmes. Microsoft offre des capacités intéressantes en matière d'analyse du comportement et de l'utilisation des utilisateurs, ce qui dépend de ce que vous recherchez.

Mais voilà, les outils d'analyse de Microsoft se trouvent à différents endroits de son écosystème logiciel. Il existe trois zones différentes où vous pouvez trouver des analyses de communications unifiées : Teams Admin Center (TAC), Viva (qui coûte un supplément de 5 euros par utilisateur et par mois) et le tableau de bord de la qualité des appels (CDQ). Et, si cela ne suffit pas, elles sont également disponibles par le biais d'API. Cela peut être déroutant et difficile à gérer.

Microsoft ne dispose pas non plus de données sur la téléphonie pour les responsables métier des entreprises. Par exemple, certaines organisations considèrent qu'il est utile d'analyser des paramètres tels que le volume d'appels au cours de périodes antérieures comparables pour prévoir à la fois les recettes potentielles et les besoins en ressources humaines. Ces données peuvent contribuer à améliorer le résultat net, qui est aujourd'hui la priorité de la plupart des entreprises.

Fiabilité et SLA : lorsqu'il s'agit de produits tiers de téléphonie pour Teams, nous oublions souvent le support et les niveaux de service. Microsoft Teams promet un SLA de 99,99%, mais cela signifie tout de même que les utilisateurs peuvent subir près d'une heure d'indisponibilité par an dans un système qui est censé fonctionner 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Microsoft a ajouté le portage de numéros,

le provisionnement et la gestion à ses offres de support client, mais il y a encore du retard à rattraper.

Par conséquent, si vous dirigez une entreprise, il est très important de trouver des produits de téléphonie tiers capables d'égaliser ou de surpasser l'accord de niveau de service de Microsoft. Si vous vous contentez de moins, vous risquez beaucoup, notamment de perdre des revenus et de nuire à votre réputation en raison de l'indisponibilité de votre système. Et soyons réalistes, personne ne souhaite cela.

Selon le rapport 2022 Outage Analysis de l'Uptime Institute, plus de 60% des pannes coûtent plus de 93 400 euros, contre 39% en 2019.

Lorsqu'il s'agit de communication externe avec les clients, le coût peut être encore plus élevé. C'est pourquoi il est judicieux d'explorer des produits tiers offrant une plus grande fiabilité et une meilleure assistance dédiée aux problèmes de téléphonie. De cette manière, vous pouvez garantir de meilleurs niveaux de service, de satisfaction des utilisateurs finaux et de productivité.

Couvrir toutes les bases : La plupart des déploiements de téléphonie Microsoft Teams sont hybrides. Cela signifie que les entreprises utilisent une sélection d'options de téléphonie différentes entre le direct routing, l'Operator Connect et des applications tierces intégrées, en fonction des besoins de leurs utilisateurs.

Par conséquent, si vous envisagez de faire appel à des partenaires tiers pour la téléphonie Teams, il est judicieux de rechercher des fournisseurs capables d'offrir des options dans chacun des différents domaines afin de pouvoir vous aider dans tous vos types de déploiements.

À propos de RingCentral

RingCentral fournit aux clients de Microsoft Teams des appels professionnels pour les aider à étendre leur portée mondiale, à intégrer des expériences sans faille pour les employés et les clients, et à connecter les applications dont ils dépendent. RingCentral offre un système téléphonique complet avec un riche ensemble de fonctionnalités intégrées pour Microsoft Teams. Vous obtiendrez également l'ensemble le plus large et le plus profond d'intégrations de téléphonie préconstruites pour brancher votre système téléphonique à toutes les différentes applications que votre entreprise utilise – comme Salesforce, Hubspot, Zendesk, ServiceNow, et bien d'autres encore. En outre, les analyses informatiques et commerciales permettent d'obtenir des informations et de simplifier le dépannage, quel que soit l'endroit où se trouvent vos équipes. RingCentral fournit un service téléphonique fiable à

99,999%, rentable et conçu pour répondre aux besoins téléphoniques les plus avancés des entreprises.

Des options de déploiement flexibles vous permettent d'offrir une expérience qui concilie les besoins de l'entreprise, les exigences de l'utilisateur final et une expérience client exceptionnelle. L'application intégrée de RingCentral apporte des appels puissants et intégrés dans Microsoft Teams – aucune licence E5 ou Teams Phone n'est nécessaire. Le direct routing de RingCentral fonctionne en coulisses pour permettre des appels fiables et une portée mondiale étendue, tout en permettant aux utilisateurs de profiter de l'interface familière de Teams.

À propos de Cavell Group

Le groupe Cavell est une entreprise de recherche, de conseil, d'ingénierie et de formation axée sur la région Europe, Moyen-Orient et l'Afrique (EMEA), ainsi que les États-Unis. Le groupe opère depuis ses bureaux aux États-Unis, à Amsterdam, Bruxelles et Londres, ainsi que des associés à distance dans le monde entier.

L'entreprise s'est forgée une solide réputation en tant qu'analyste de premier plan du marché des communications cloud, en fournissant des conseils stratégiques et des recherches dans la région EMEA et aux États-Unis aux fournisseurs de services, aux vendeurs, aux fabricants et aux sociétés de capital-investissement.

Le groupe Cavell a été créé il y a près de 20 ans par une équipe de cadres supérieurs qui avaient joué un rôle déterminant dans la création du premier marché de l'internet, tant chez UUNET que chez Level 3. Depuis 2003, la société a fourni des services de conseil, de recherche, de due diligence et des solutions de services professionnels dans plus de 50 pays à travers le monde.