



Intégration à Microsoft Teams

*Pourquoi les entreprises préfèrent les fournisseurs
UCaaS*

T2 2022

Irwin Lazar

*Président et analyste principal
Metrigy*

Table of Contents

Résumé	3
<i>Le ROI de l'optimisation des communications et de la collaboration</i>	4
<i>Le marché des communications et de la collaboration</i>	5
La téléphonie : la prochaine étape de l'expérience Microsoft Teams	8
Option 1: Intégration de Teams avec un fournisseur UCaaS distinct	8
Option 2: Système téléphonique Microsoft Teams	11
Conclusions et recommandations	13
Méthodologie de recherche	14

Résumé

Pour une organisation, la combinaison de services téléphoniques d'un fournisseur UCaaS avec Microsoft Teams offre de multiples avantages : réduction des coûts de télécommunications, fonctionnalités d'appel avancées, plus grande fiabilité. De fait, près de 88 % des organisations qui utilisent Microsoft Teams pour la messagerie et les réunions, complété par un fournisseur UCaaS distinct pour les appels téléphoniques, prévoient de conserver ce mode de fonctionnement.

Les responsables de l'administration et de l'exploitation de Microsoft Teams ont tout intérêt à évaluer les avantages de l'intégration de l'UCaaS dans l'application Teams. Les organisations peuvent également déployer un environnement hybride intégrant les capacités d'un fournisseur UCaaS dans Teams et le direct routing depuis le fournisseur UCaaS pour prendre en charge les appels téléphoniques depuis Teams.

Metrigy a recueilli des données auprès de 396 organisations en Amérique du Nord, en Europe, en Asie et en Australie, et en a tiré les grands enseignements suivants :

- Une préférence nette pour le maintien d'un fournisseur UCaaS distinct pour la téléphonie, même quand Microsoft Teams est utilisé pour la messagerie et la vidéo
- Les avantages majeurs du recours à un fournisseur UCaaS distinct : des coûts plus faibles, une plus grande fiabilité et l'accès à des fonctionnalités d'appel et de centre de contact plus étendues
- Pour les organisations ayant déjà fait le choix du système téléphonique Teams, une opportunité de tirer un plus grand profit de Microsoft Teams grâce au direct routing du fournisseur UCaaS pour la connectivité RTC

Le ROI de l'optimisation des communications et de la collaboration

L'époque où les responsables informatiques se contentaient d'évaluer la réussite du déploiement d'une application à l'aide d'indicateurs de performance (temps de fonctionnement, nombre de tickets d'assistance...) est révolue. Même si ces indicateurs ont encore une utilité pour évaluer la fiabilité d'une solution, les responsables informatiques doivent désormais démontrer que leurs investissements dans les services de messagerie, de vidéo, de téléphonie et autres applications de communication et de collaboration apportent une valeur tangible à l'organisation.

Plus de la moitié des quelques 400 entreprises étudiées par Metrigy dans son étude internationale Unified Communications and Collaboration Management and Endpoints: 2021-22 mesurent désormais la valeur des dépenses liées aux communications et la collaboration, de manière globale dans les trois grands domaines suivants (figure 1) :

- Réduction des coûts, limitation/suppression de dépenses générées par des applications anciennes et disparates
- Hausse du chiffre d'affaires grâce à l'amélioration des capacités organisationnelles et du soutien aux équipes commerciales
- Gains de productivité tirés de l'accélération de processus reproductibles, du raccourcissement des cycles projets et de la suppression de la navigation entre différentes applications. Les gains de productivité sont en général obtenus par l'introduction de nouvelles fonctionnalités de collaboration, notamment la messagerie d'équipe intégrée, la vidéo et les processus de communication automatisés.

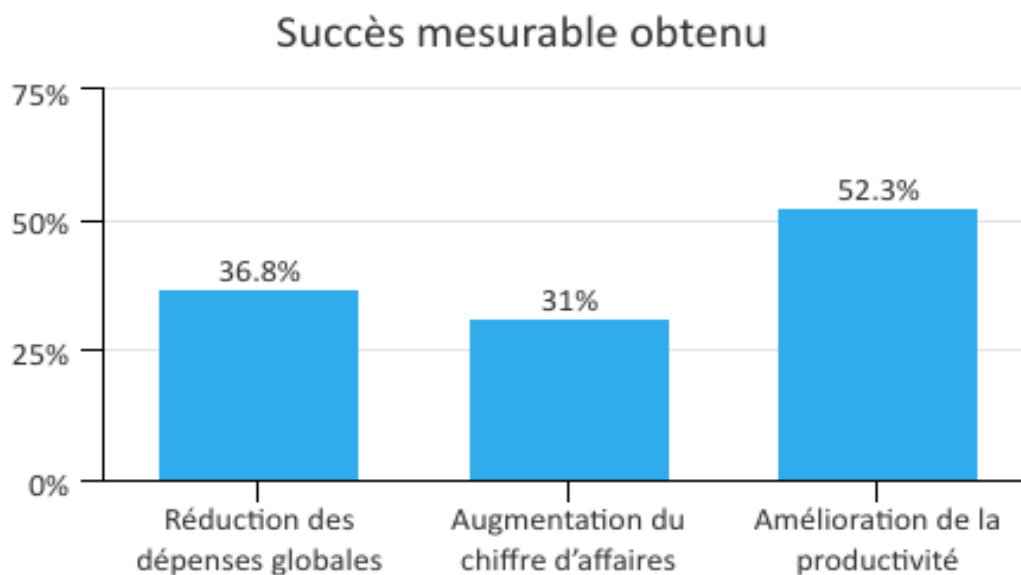


Figure 1: Des améliorations visibles

En analysant plus en détail les entreprises qui ont mesuré des effets positifs sur leurs dépenses de communication et de collaboration, Metrigy en a identifié 68 qui ont obtenu des résultats supérieurs à la moyenne dans au moins un de ces trois domaines. La figure 2 présente les gains moyens obtenus, en fonction de la taille de l'entreprise.

Gains annuels par employé selon la taille de l'entreprise (groupe des entreprises ayant obtenu les meilleurs résultats)			
	Réduction des coûts	Augmentation du CA	Gain de productivité
Petites entreprises (<250)	€2144.48	€7481.52	28.1%
Entreprises de taille moyenne (251 - 2 500)	€1079.60	€10125.39	23.0%
Grandes entreprises (2 501 - 10 000)	€1174.77	€12404.68	34.0%
Total	€1467.04	€9956.59	28.4%

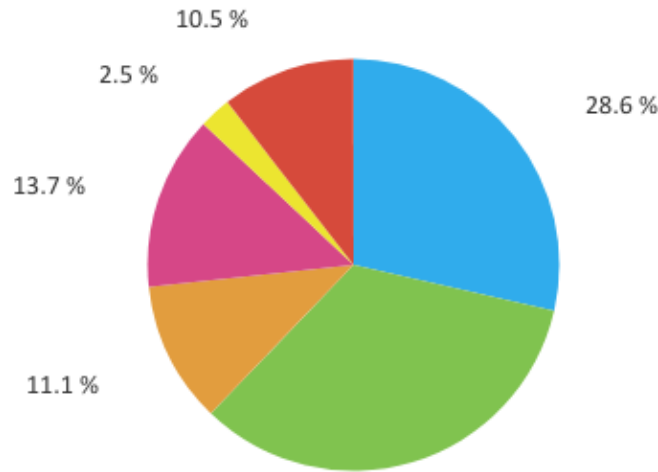
Figure 2: Gains annuels par employé selon la taille de l'entreprise
(groupe des entreprises ayant obtenu les meilleurs résultats)

Les décideurs informatiques responsables de la stratégie de communication et de collaboration au sein de leur organisation peuvent s'appuyer sur ces données qui soulignent les avantages concrets des investissements améliorant la capacité des employés à communiquer entre eux, avec les partenaires de l'entreprise et avec les clients.

Le marché des communications et de la collaboration

La bascule vers le télétravail et le travail hybride depuis le début de l'année 2020 a accéléré la migration vers les services UCaaS et CCaaS (Communications unifiées en tant que service et Centre de contact en tant que service) basés sur le cloud, migration amorcée depuis longtemps déjà. Selon l'étude de Metrigy, 47,3 % des organisations utilisent désormais des services UCaaS, soit sous la forme d'une unique plateforme de communications unifiées, soit de manière hybride, en combinaison avec une plateforme existante sur site (figure 3). Parmi les 28,6 % s'appuyant uniquement sur des solutions sur site, 39,8 % sont engagées dans une phase de migration ou envisagent de basculer vers l'UCaaS.

Quelle architecture ?



Quelle est la principale architecture pour le système de téléphonie de votre entreprise?

- Sur-site (auto-gérée)
- Service cloud (UCaaS, sur la base d'un abonnement)
- Hébergée (plateforme dédiée conçue pour nous et gérée par un fournisseur)
- Hybride (à la fois sur site et dans le cloud)
- Hybride (à la fois sur site et hébergée)
- Ne sais pas

Figure 3: Quelle architecture pour la téléphonie ?

L'adoption de l'UCaaS est généralement motivée par la volonté de réduire les coûts d'exploitation. Autre facteur en ce sens : la possibilité de confier à des fournisseurs de services, la responsabilité de la surveillance et de l'application des politiques de sécurité, notamment pour la prévention des fraudes téléphoniques, et le souhait de mieux prendre en charge les télétravailleurs. La capacité des fournisseurs d'UCaaS à s'adapter facilement à la croissance de la clientèle et l'accès à des fonctionnalités avancées de communication et de collaboration entrent également en ligne de compte dans l'adoption de l'UCaaS.

Facteurs d'adoption de l'UCaaS

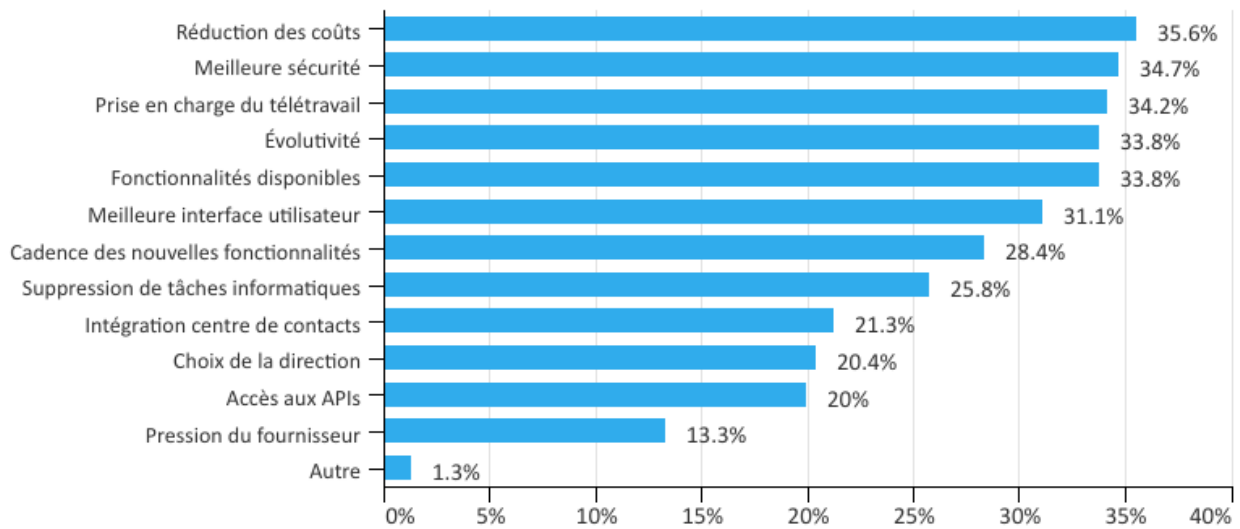


Figure 4: Facteurs d'adoption de l'UCaaS

Outre l'adoption croissante de l'UCaaS, plus de 38 % des entreprises font désormais appel à des services cloud de centre de contact en tant que service (CCaaS). En moyenne, les organisations ayant recours à une plateforme UCaaS et CCaaS totalement intégrée mesurent les effets positifs d'une telle approche sur un certain nombre d'indicateurs opérationnels et commerciaux (comme le montre la figure 5).

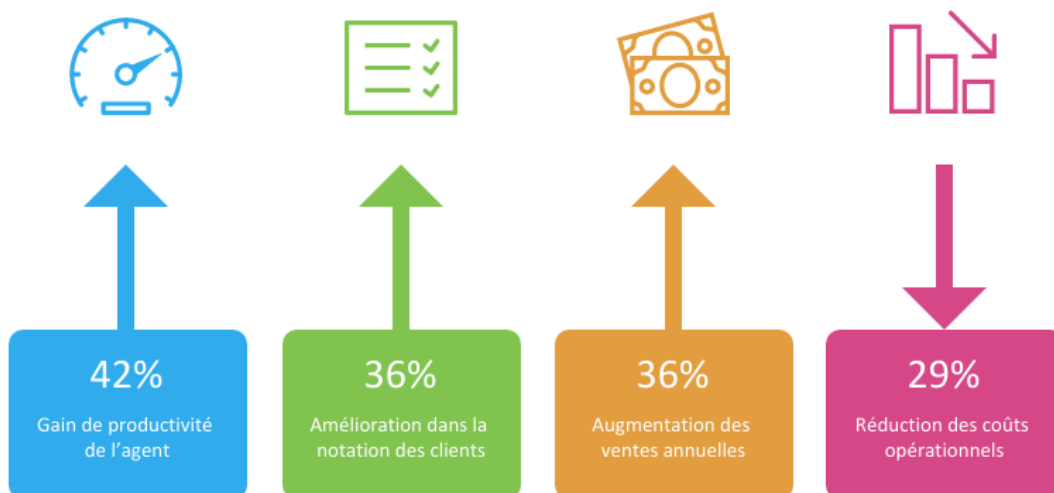


Figure 5 : Avantages d'une approche intégrée des communications unifiées et du centre de contact

Malgré la popularité croissante des applications de messagerie et de vidéo, le téléphone demeure un moyen de communication d'une importance capitale. En 2021, 50,3 % des organisations ont constaté qu'elles continuaient à recevoir toujours plus d'appels, en particulier pour des demandes de renseignements. Et elles considèrent parfois les appels téléphoniques comme un moyen plus informel et moins intrusif que la visioconférence pour les discussions entre deux interlocuteurs.

Enfin, les systèmes UCaaS et CCaaS acquièrent à grande vitesse une place centrale dans les stratégies de transformation numérique grâce à la disponibilité d'API, souvent via des offres intégrées de plateforme de communication en tant que service (CPaaS). Près de 84 % des organisations interrogées considèrent la disponibilité d'API comme importante ou essentielle pour répondre à leurs besoins.

La téléphonie : la prochaine étape de l'expérience Microsoft Teams

Dans leur réflexion stratégique tournée vers l'avenir, de nombreuses organisations utilisant Microsoft Teams pour la messagerie et les réunions, se posent la question de l'intégration de la téléphonie dans Teams, et sous quelle forme.

Teams fait partie des licences Microsoft 365 SMB et Enterprise. Cependant, à l'exception des licences E5, aucune n'inclut les appels téléphoniques. Selon nos recherches, seulement 11,1 % des utilisateurs de Microsoft 365 achètent actuellement des licences E5.

Les entreprises qui souhaitent ajouter la téléphonie à Microsoft Teams ont le choix entre deux options:

- Intégration d'un fournisseur UCaaS distinct dans l'application Microsoft Teams, ou
- Achat d'une licence Microsoft pour les appels téléphoniques dans Microsoft Teams et achat séparé de la connectivité RTC

50.3% des organisations ont constaté qu'elles continuaient à recevoir toujours plus d'appels

Option 1: Intégration de Teams avec un fournisseur UCaaS distinct

L'option 1 permet aux entreprises de conserver leurs services UCaaS existants, tout en offrant la possibilité aux utilisateurs de passer des appels téléphoniques via l'application Teams. Cette approche passe en général par l'utilisation d'un plug-in Teams qui route les appels RTC via le fournisseur UCaaS et donne aux utilisateurs un accès à l'ensemble des fonctionnalités d'UCaaS.

Près de 88 % des organisations qui combinent actuellement Teams et les services UCaaS d'un autre fournisseur prévoient de maintenir la relation avec leur fournisseur UCaaS dédié.

Les avantages de cette approche sont notamment les suivants :

- **La réduction des coûts** – Les organisations qui optent pour le système téléphonique de Microsoft Teams dépensent en moyenne 1 321,54€ par utilisateur et par an pour des coûts opérationnels (licences, assistance aux utilisateurs finaux, formation), alors que la moyenne de ce type de dépenses s’élève à 1 055,84€, selon nos données. Parmi tous les fournisseurs d’UCaaS analysés par Metrigy, Microsoft est toujours celui qui génère les coûts d’exploitation les plus élevés. Une partie du coût supplémentaire provient de la nécessité de mettre à niveau les licences pour bénéficier de l’ensemble des fonctionnalités du système téléphonique, généralement à un coût additionnel de 8,70€ par utilisateur et par mois (pour les détenteurs de licences E1 ou E3), ou du passage à une licence E5 incluant le système téléphonique. À titre d’exemple, une entreprise de 1 000 collaborateurs peut économiser 265 699,44€ par an en s’appuyant sur un fournisseur UCaaS (sur la base d’un tarif moyen) plutôt que sur Microsoft.
- **Une plus grande fiabilité** – Microsoft offre actuellement une fiabilité de 99,99 %, ce qui équivaut à pas moins de 52 minutes de temps d’arrêt non programmé par an. À titre de comparaison, de nombreux fournisseurs de services UCaaS offrent une disponibilité de 99,999 %, soit un temps d’arrêt de 5 minutes 26 secondes par an. Le tableau ci-dessous permet de mieux visualiser la différence entre des disponibilités de 99,99 % et 99,999 %.

Disponibilité %	Temps d’arrêt par an	Temps d’arrêt par mois	Temps d’arrêt par semaine	Temps d’arrêt par jour
99.99% (Microsoft)	52.,60 minutes	4,38 minutes	1,01 minute	8,64 secondes
99.999% (Autres fournisseurs)	5.26 minutes	26.30 secondes	6.05 secondes	864.0 millisecondes

Mais la question de la fiabilité ne se limite pas à une comparaison de décimales dans un pourcentage. Les organisations qui s’appuient entièrement sur Teams constateront qu’une panne met hors service tous leurs services de collaboration et de communication, alors que celles qui font appel à un fournisseur UCaaS dédié, intégré à Teams, pourront toujours passer et recevoir des appels via ce fournisseur en cas d’indisponibilité de Teams. Compte tenu des pannes de plusieurs heures qui ont touché Microsoft Teams en mars et avril 2021 les organisations qui mettent tous leurs œufs dans le panier Teams pourraient devoir faire face à des perturbations plus importantes dans leurs activités que celles qui combinent l’usage de Teams et le recours à un fournisseur UCaaS dédié.

- **Une expérience Teams intuitive** – En intégrant nativement l’UCaaS dans Microsoft Teams, les utilisateurs continuent à utiliser la même interface Teams sans téléchargement, robot ou plugin supplémentaire. Ils tirent le meilleur parti de Microsoft Teams et de la

plateforme UCaaS dédiée, et gagnent en productivité dans une seule application. La prise en main est immédiate, aucune formation complémentaire n'est nécessaire.

- **Une couverture internationale plus large** – En février 2022, Microsoft Teams ne fournissait des services d'appel que pour 33 pays, et dans la plupart des cas les clients devaient ajouter leur propre accès RTC². Dans ce scénario, Microsoft s'appuie sur une technologie appelée direct routing pour relier le fournisseur RTC choisi par le client au système téléphonique Teams. À titre de comparaison, les fournisseurs d'UCaaS couvrent généralement plus de 40 pays, sans qu'il soit nécessaire d'ajouter des services de connectivité RTC distincts. Les fournisseurs d'UCaaS offrent généralement aussi une prise en charge géographiquement plus large pour la numérotation gratuite.
- **Des fonctionnalités d'appel innovantes** — Les fournisseurs de solutions UCaaS dédiées offrent généralement un ensemble plus large de fonctionnalités et d'intégrations que Microsoft dans Teams. Par exemple, les offres UCaaS comprennent souvent des services de fax et des intégrations avec des applications tierces de gestion de la relation client ou de services informatiques pour la mise à jour automatique des dossiers, le fonctionnement des serveurs vocaux interactifs (SVI), l'enregistrement automatique des appels et la gestion des files d'attente.
- **Intégrations applicatives** — Pour se développer, les organisations doivent s'assurer que la solution adoptée répond aux besoins d'interactions tant en interne qu'avec les clients. Cela signifie qu'il faut non seulement prendre en charge les appels à partir des téléphones fixes et des softphones, mais aussi intégrer les appels dans les applications, notamment celles de CRM, de help desk et autres applications spécifiques. Aujourd'hui, les organisations ayant choisi l'UCaaS adoptent souvent des intégrations standard ou personnalisées pour que leurs collaborateurs puissent prendre/recevoir des appels depuis les applications qu'ils utilisent le plus. La bascule complète vers le système téléphonique Teams peut nécessiter la réécriture d'intégrations personnalisées, le déploiement de nouvelles intégrations préétablies, ou signifier la perte de certaines fonctionnalités.
- **Analyses avancées** – Les fournisseurs d'UCaaS peuvent mettre à disposition des responsables informatiques et opérationnels des analyses avancées pour suivre les performances autour des appels et l'utilisation des applications. La migration vers le système téléphonique Microsoft Teams peut nécessiter un investissement supplémentaire dans des fonctionnalités tierces de suivi, de gestion et d'analyse des appels pour obtenir un même niveau de visibilité.
- **Centre de contact intégré** — Microsoft propose uniquement un centre de contact intégré avec sa plateforme de CRM Dynamics 365. Au-delà, elle s'appuie sur des partenaires pour l'intégration de fonctionnalités de centre de contact dans le système

téléphonique Teams. En revanche, la majorité des fournisseurs de solutions UCaaS offrent des capacités de centre de contact entièrement intégrées pour la numérotation entrante et sortante, les interactions avec les clients sur de multiples canaux et l'intelligence artificielle (IA) pour optimiser le routage des appels et la réponse aux clients.

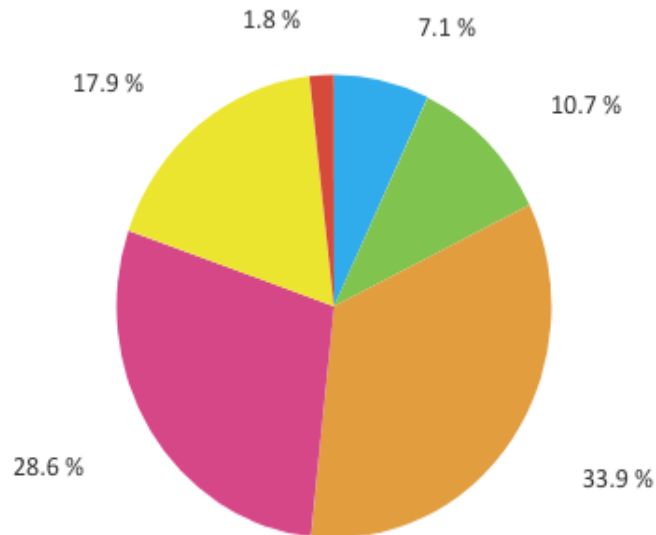
Option 2: Système téléphonique Microsoft Teams

Les organisations qui choisissent d'utiliser le système téléphonique Microsoft Teams comme unique plateforme pour les appels ont plusieurs solutions pour connecter le système téléphonique Microsoft Teams au RTC. Microsoft propose trois options : les forfaits d'appels, Operator Connect et le direct routing.

- Un forfait d'appels fournit des numéros de téléphone et une connectivité RTC directement à partir de Microsoft. Il est proposé sous la forme d'un bloc de minutes mensuel fixe par utilisateur et par mois. Les clients peuvent mutualiser ces minutes entre tous leurs employés, mais ils paient potentiellement pour des minutes qu'ils n'utilisent pas. Selon nos recherches, les entreprises n'utilisent en moyenne que 60 % des minutes des forfaits d'appels souscrits. Aux États-Unis, le système téléphonique Microsoft Teams avec forfait d'appels est vendu au prix de 10,44€ par utilisateur et par mois en complément des forfaits Business Standard ou Business Premium, et comprend 1 200 minutes d'appel par utilisateur. Des forfaits d'appels internationaux sont disponibles moyennant des frais supplémentaires. Operator Connect permet aux clients du système téléphonique Microsoft Teams de bénéficier de leur propre connectivité RTC via la console d'opérateurs Teams en choisissant parmi une liste de fournisseurs certifiés. Operator Connect n'est disponible que pour les clients ayant acheté une licence complémentaire pour le système téléphonique Microsoft Teams, à un coût de 8,70€ par utilisateur et par mois en France, ou pour ceux qui achètent actuellement des licences d'entreprise E5.
- Le direct routing permet aux clients du système téléphonique Microsoft Teams de s'appuyer sur leur propre opérateur et de faire appel à un tiers agréé pour relier le système téléphonique Teams au RTC. Les services de direct routing sont proposés par différents types de fournisseurs, notamment les fournisseurs d'UCaaS.

Les services de direct routing sont disponibles sous différentes formes, auprès des fournisseurs de contrôleurs de session en périphérie (SBC), de services gérés ou d'UCaaS. Seulement 28,6 % des organisations interrogées dans le cadre de notre étude ont opté pour des forfaits d'appels Microsoft pour l'accès au RTC (voir la figure 5). Remarque : la disponibilité générale d'Operator Connect est postérieure au recueil des données par Metrigy (en août 2021). À cette époque, seulement 16,7 % des utilisateurs du système téléphonique Microsoft Teams prévoyaient d'opter pour Operator Connect..

Connectivité du système de téléphonie Teams au RTC



Comment connectez-vous le système de téléphonie Teams au RTC?

- Direct routing avec un seul fournisseur au niveau global
- Direct routing avec les meilleurs fournisseurs par région
- Direct routing via un fournisseur de services gérés
- Forfait d'appels Microsoft
- Ne sais pas
- Autre

Figure 6: Connectivité du système de téléphonie Teams au RTC

La popularité du direct routing est due à divers facteurs, notamment les économies de coûts réalisées et la possibilité pour les entreprises clientes de garder le contrôle de leurs numéros de téléphone et de leurs systèmes de routage des appels. Selon notre analyse, les entreprises paient en moyenne 6,98€ par licence et par mois pour l'accès au RTC via le direct routing, 10,44€ pour un forfait d'appels nationaux de Microsoft ou 21,46€ pour une couverture internationale. Les deux types de forfaits d'appels de Teams prennent la forme d'un bloc fixe de minutes d'appel mensuelles (qu'une organisation n'utilisera peut-être pas entièrement), alors que les fournisseurs de services de direct routing facturent généralement les appels réels à la minute ou à la fraction de minute.

Pour les organisations qui ont fait le choix d'un système UCaaS autre que Microsoft, l'adoption du système téléphonique Teams et du direct routing n'implique pas nécessairement le renoncement complet à ce fournisseur. Les fournisseurs d'UCaaS proposent souvent leur propre prise en charge du direct routing, ce qui offre un certain nombre d'avantages par rapport à la

combinaison du système téléphonique Teams et d'un fournisseur distinct de direct routing.
Citons parmi ceux-ci :

- **Fonctionnalités liées aux appels**, comme l'enregistrement des appels et la prise en charge des fax, disponibles auprès du fournisseur UCaaS via le direct routing
- **Flexibilité du déploiement**, qui permet la prise en charge soit de fonctionnalités de téléphonie avancées fournies par l'UCaaS si nécessaire, soit des fonctionnalités utilisant uniquement le système téléphonique Teams, le tout via une console d'administration et un contrat d'accès au RTC communs
- **Intégration du centre de contact** via des services nativement disponibles auprès des fournisseurs UCaaS
- **Une plus grande fiabilité** : la conservation d'un fournisseur d'appels distinct garantit qu'une panne de Microsoft Teams n'entraîne pas la coupure de toutes les communications de l'entreprise.

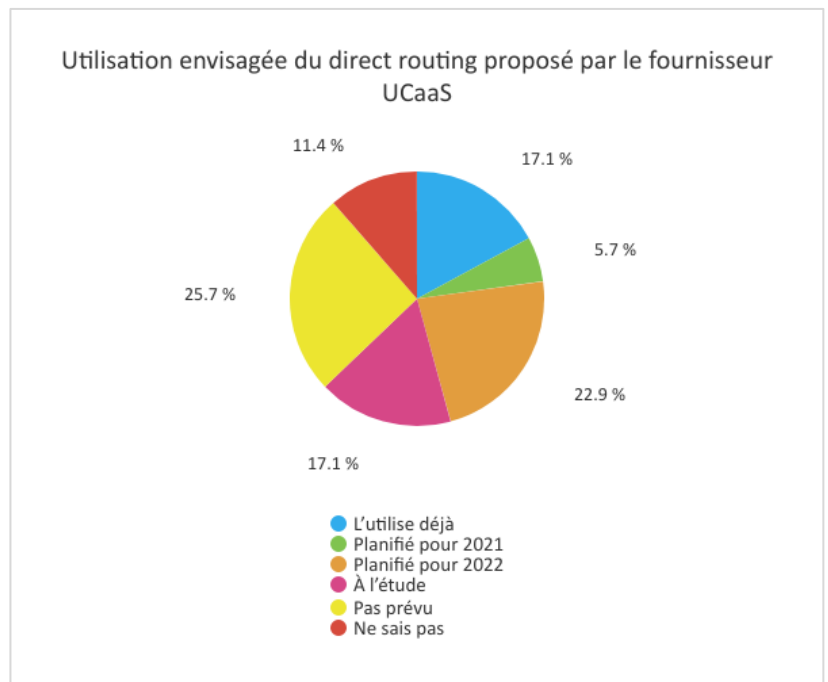


Figure 7: Utilisation envisagée du direct routing proposé par le fournisseur UCaaS

Parmi les organisations qui ont actuellement recours à un fournisseur de services UCaaS dédié et qui prévoient également d'implémenter le système téléphonique Microsoft Teams, 45,7 % planifient de s'appuyer sur le direct routing de leur fournisseur UCaaS, et 17,1 % envisagent de le faire. Seulement 25,7 % d'entre elles n'ont pas l'intention d'utiliser le service de direct routing de leur fournisseur UCaaS.

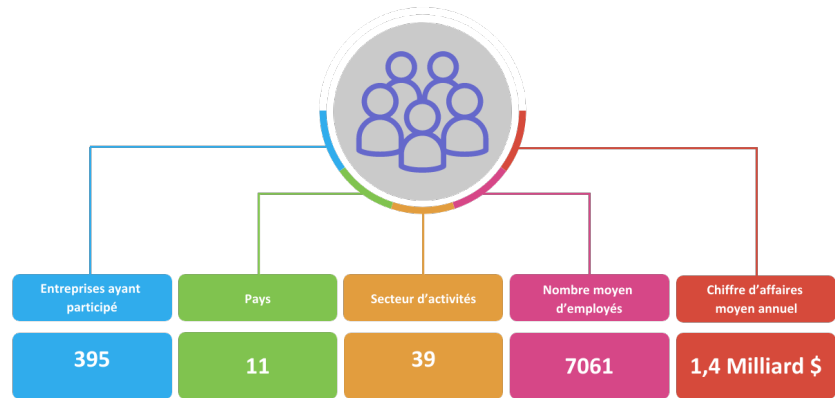
Conclusions et recommandations

L'évaluation du système téléphonique Teams doit commencer par une analyse visant à déterminer s'il offre la fiabilité, les fonctionnalités et les économies souhaitées par rapport aux services d'un fournisseur UCaaS pouvant être intégrés de manière native dans l'expérience client de Teams. Pour les organisations qui décident d'opter pour le système téléphonique Teams, une évaluation approfondie des options de connectivité RTC est nécessaire, afin de déterminer la meilleure approche en tenant compte de ces mêmes éléments (fonctionnalités, fiabilité, coût).

L'adoption d'une solution UCaaS intégrée permet de minimiser les coûts, mais aussi de bénéficier d'une disponibilité maximum et d'un ensemble plus large de fonctionnalités d'appel et d'engagement client.

Par conséquent, les responsables informatiques ont tout intérêt à :

- Comparer le système téléphonique Microsoft Teams et les options intégrées UCaaS sur la base des économies potentielles, de l'accès aux fonctions d'appel et de centre de contact, et de la fiabilité anticipée
- Adopter des approches qui intègrent nativement les fonctionnalités UCaaS dans le client Teams, pour offrir aux utilisateurs de Teams une expérience d'appel fluide
- Si vous optez finalement pour le système téléphonique Teams, évaluez les services de direct routing proposés par les fournisseurs UCaaS, toujours sur la base du coût, des fonctionnalités et de la fiabilité.



Méthodologie de recherche

Nous avons publié notre étude Unified Communications Management and Endpoints: 2021-22 en septembre 2021. Nous avons interrogé 395 responsables informatiques chargés d'exploiter et/ou d'acheter des solutions de communications unifiées pour leur organisation, employés dans des organisations ayant leur siège dans 11 pays différents et opérant dans 39 secteurs distincts. Nous avons recueilli des données détaillées sur les plans d'adoption et d'exploitation de Microsoft Teams, pour inclure les stratégies en matière de licences, de terminaux, d'administration et de connectivité RTC.

À PROPOS DE METRIGY : Metrigy est un cabinet de recherche innovant spécialisé dans des domaines en rapide évolution comme les communications unifiées et la collaboration, la digital workplace, la transformation numérique, l'expérience client/le centre de contact, et les technologies associées. Metrigy fournit des conseils stratégiques et du contenu informatif, sur la base de recherches et d'analyses, aux fournisseurs de technologies et aux entreprises.