

# Optimiser le travail hybride avec la téléphonie cloud et Microsoft Teams



 **Business**

 **Microsoft**



## Contenu

- > Optimiser le travail hybride avec la téléphonie cloud et Microsoft Teams 03
- > Passer à la téléphonie cloud : le challenge 04
- > Passer à la téléphonie cloud : votre checklist 05
- > Le bon partenaire pour la téléphonie cloud 07



# Optimiser le travail hybride avec la téléphonie cloud et Microsoft Teams

**Le monde du travail a évolué. La crise sanitaire a accéléré le travail à distance et les salariés souhaitent désormais des modes de travail plus flexibles. Pour les employeurs, l'enjeu est d'offrir à leurs employés une téléphonie cloud pleinement intégrée à Microsoft 365.**

Ce n'est pas nouveau, les entreprises croient aux modes de travail flexibles. Selon McKinsey, neuf dirigeants sur dix estiment que l'avenir est au travail hybride. La plupart des cadres dirigeants rapportent que le travail hybride a amélioré la productivité de leur entreprise, la satisfaction des clients et l'engagement des employés<sup>1</sup>.

Les outils de messagerie et de visioconférence permettent d'interagir et de communiquer de façon plus efficace, mais la voix reste essentielle face à l'évolution des pratiques. Effectivement, plus de quatre travailleurs sur dix affirment qu'après la présence physique, la voix est le meilleur moyen de renforcer les échanges entre collègues<sup>2</sup>.

Les appels vocaux renforcent la confiance et l'esprit d'équipe tout en humanisant les relations et clarifiant les demandes et leurs contextes. De plus, l'instantanéité de la voix permet des échanges dynamiques et des réponses rapides. 80% des employés, y compris les collaborateurs les plus jeunes, disent que la voix surpasse la communication écrite<sup>3</sup>. C'est donc prouvé : l'appel est définitivement la meilleure façon de travailler efficacement, ensemble.

L'enjeu pour les entreprises est donc de conserver leur téléphonie, tout en l'intégrant pleinement à l'environnement cloud. Or la plupart des entreprises ne disposent pas des compétences pour y parvenir à l'échelle mondiale.



# 84%

**des entreprises affirment que les outils UC&C sont devenus essentiels pour la croissance des entreprises et l'EX<sup>4</sup>**



# Passer à la téléphonie cloud : le challenge

**Passer de la téléphonie traditionnelle à la téléphonie cloud est une étape majeure, permettant de construire l'avenir.**

Les entreprises sont face à plusieurs enjeux en matière de téléphonie : réduire les coûts, lever les obstacles du passage au cloud, mais aussi alléger le niveau de complexité d'une infrastructure de téléphonie existante.

Administrer un parc téléphonique est complexe. De nombreux aspects doivent être pris en compte. Par exemple, les entreprises ont toujours besoin de se raccorder au RTC (Réseau Téléphonique Commuté) local pour appeler les lignes fixes, mobiles, internationales et les numéros d'urgence. Elles ont à choisir le bon prestataire pour répondre à ces impératifs.

**Le travail hybride entraîne une hausse des coûts pouvant atteindre 30% : maintenance des équipements, mises à jours des outils, coûts des services de communication unifiée et de collaboration (UC&C), etc<sup>5</sup>**

Les entreprises opérant dans plusieurs pays ont de leur côté l'obligation de se conformer à de nombreuses réglementations locales, concernant notamment la conservation des enregistrements d'appels ou le respect des lois sur la concurrence. Les problématiques d'hébergement et de parcours d'appel varient d'un pays à l'autre. Faire l'inventaire de l'ensemble des services téléphoniques locaux est un défi. Et dans le contexte d'une utilisation décroissante et des équipements obsolètes, beaucoup d'entreprises possèdent encore d'anciens équipements, comme des téléphones de bureau que plus personne n'utilise. De plus, le budget téléphonie était jusqu'à présent géré localement et non de façon centralisée.

Constatant tout cela, et désirant simplifier l'ensemble de vos opérations, vous avez décidé de passer à la téléphonie cloud. Et c'est une très bonne idée ! L'objectif ? Moins de matériel, une gestion plus facile et une meilleure collaboration entre vos employés, où qu'ils soient. Mais des enjeux d'intégration s'imposent à vous avec les outils UC&C existants. Alors, il vous faut bien sûr identifier le bon partenaire pour vous accompagner.



# Migration vers la téléphonie cloud : votre checklist

La transition vers la collaboration cloud apporte des avantages commerciaux à court et long terme. Voici une checklist conçue pour aider les entreprises à gérer cette transition et à choisir le bon partenaire.



- 1 Votre partenaire vous offre-t-il un parcours numérique simplifié, convivial, homogène, à l'échelle internationale ?
- 2 Votre partenaire UC&C a-t-il de réelles capacités pour transformer de façon globale votre téléphonie traditionnelle en VoIP ?
- 3 Votre fournisseur peut-il vous accompagner dans une transition numérique vers la téléphonie cloud, y compris la transformation de votre infrastructure vocale ?
- 4 Peut-il connecter votre infrastructure UC&C existante aux réseaux extérieurs ?
- 5 Si votre organisation possède plusieurs sites dans plusieurs pays, votre partenaire cloud vous permet-il d'optimiser votre coût total d'exploitation (TCO) ?
- 6 La téléphonie est généralement considérée comme un acquis – votre fournisseur cloud peut-il garantir la résilience nécessaire ?
- 7 Avez-vous besoin d'une téléphonie cloud capable de gérer tous les appels, y compris entrants, sortants, internes, externes, nationaux et internationaux ?
- 8 Votre partenaire offre-t-il une intégration au centre de contact Microsoft Teams, afin de permettre à vos employés de collaborer avec leurs collègues ou de faire intervenir des experts lors des appels ?
- 9 Votre fournisseur a-t-il une approche de long terme, avec des solutions de téléphonie cloud capables d'évoluer avec votre entreprise ?
- 10 Peuvent-ils vous aider rapidement et facilement à intégrer des outils de communication unifiée et de collaboration (UC&C) à des outils d'intelligence artificielle ?





Cas  
client

## L'expérience client de RS Components optimisée grâce à la Voix et au centre de contact.

**Le spécialiste des solutions omnicanales RS Components opère sur un marché ultra-concurrentiel. L'entreprise souhaitait améliorer à la fois son agilité commerciale et son offre omnicanale, pour faire progresser ses niveaux de service client ainsi que l'expérience client (CX). Elle souhaitait également accélérer sa transformation digitale globale afin d'être plus compétitive et limiter les risques liés aux systèmes hérités. L'objectif était enfin de mettre en place un suivi de l'expérience employé (EX) afin de garantir la productivité et le ROI.**

RS Components a choisi Orange Business comme unique fournisseur de services gérés de bout en bout chargé de transformer l'infrastructure mondiale de l'entreprise, qui emploie plus de 7 000 personnes. D'abord, nous avons travaillé à la numérisation des processus de vente de l'entreprise et transféré ses activités de centre de contact vers le cloud. La solution mise en place comprend des services et un support WAN, LAN, la sécurité, la visioconférence, la vidéo, la voix et le centre de contact. La solution Orange comprend également des services vocaux entièrement intégrés, une plateforme basée sur le cloud, ainsi que des services partenaires tels que Global SIP, Teams Direct Routing, Business Talk et Genesys Cloud.

RS Components a notamment bénéficié d'un unique point de contact, simplifiant la relation fournisseur. Le nouveau modèle garantit aux clients et aux partenaires une expérience homogène à travers les différents canaux, par téléphone et en ligne. Nous avons amélioré les capacités téléphoniques de l'entreprise, permettant aux agents du centre de contact de travailler à distance avec la visioconférence intégrée dans Microsoft Teams. Enfin, les services vocaux intégrés et la plateforme cloud offrent une expérience client exceptionnelle, depuis le centre de contact ou ailleurs.



# Le bon partenaire pour la téléphonie cloud

## La téléphonie cloud intégrée à Microsoft Teams offre aux entreprises une EX optimale et des gains de productivité immédiats. Mais choisir le bon partenaire est essentiel.

Vous avez besoin d'un fournisseur capable de proposer une collaboration cloud entièrement gérée de bout en bout, avec une voix intégrée, ainsi qu'une approche qui maximise le retour sur investissement dans Microsoft Teams et les dispositifs associés.

Orange Business a accompagné des multinationales sur des projets de migration de grande ampleur, permettant aux collaborateurs de travailler à distance avec des échanges via Microsoft Teams, appuyés par une facturation à l'échelon local, le tout sans impacter les activités.

### L'approche Orange Business

Orange Business est l'expert de la migration vers la téléphonie cloud. Nous accompagnons nos clients pour l'intégration de systèmes, le support technique, le trunk SIP international et l'intégration de la voix avec Microsoft Teams et Microsoft 365.

Notre portail de gestion permet aux entreprises de configurer les profils utilisateurs et les règles de téléphonie, mais aussi d'administrer très facilement les profils utilisateurs. Le portail intègre deux outils d'appel Microsoft Teams, à savoir Microsoft Calling Plans et Direct Routing. Microsoft Calling Plans utilise un abonnement de base pour les communications nationales ou internationales sur Microsoft Teams, avec une gestion centralisée.

Le Direct Routing améliore la commodité et le contrôle grâce à un contrôleur de session en périphérie (SBC) compatible avec Microsoft Teams. Orange gère les appels vocaux de Microsoft Teams via le service SIP Business Talk. Le portail regroupe les services de communication enrichis d'Orange Flexible 365 avec Microsoft 365, tout en intégrant les fonctionnalités d'appel vocal et le contrôle du Microsoft Calling Plan et du Direct Routing dans une solution unique.

Orange Business, en partenariat avec Microsoft, intègre des services vocaux tels que le Direct Routing et le SBC au sein de notre infrastructure innovante, Evolution Platform. Cette plateforme fournit des solutions de cloud, de connectivité, de sécurité et d'intégration, favorisant ainsi une téléphonie cloud durable.

La téléphonie cloud intégrée à Microsoft 365 et Microsoft Teams apporte un environnement de travail centré sur l'utilisateur, favorisant une productivité positive. L'objectif : donner aux employés à la fois l'envie et les moyens d'être plus efficaces.

### Étapes pour favoriser une productivité positive

- Créer un environnement de travail numérique axé sur les utilisateurs, leurs besoins et leur façon de travailler.
- Optimiser l'expérience employé et la satisfaction vis-à-vis des outils numériques.
- Offrir un environnement numérique flexible avec une téléphonie cloud, qui optimise l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- Gérez les appareils, systèmes et applications avec efficacité et libérez vos équipes IT pour des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- Construisez une entreprise responsable, alignée sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.



**Orange est partenaire de Microsoft depuis 25 ans, et nous avons déployé plus de 700 000 utilisateurs de téléphonie Microsoft Teams.**



**Pour en savoir plus sur l'expérience employé vue et Orange Business :**  
**Dynamiser le travail collaboratif avec le digital | Orange Business (orange-business.com)**

**Et pour plus d'information sur la téléphonie cloud :**  
**Téléphonie fixe & Voix (orange-business.com)**

Sources

1. <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/what-executives-are-saying-about-the-future-of-hybrid-work#>
2. <https://www.ringcentral.com/us/en/blog/8-surprising-statistics-on-voice-calling/>
3. <https://www.ringcentral.com/us/en/blog/8-surprising-statistics-on-voice-calling/>
4. <https://www.mitel.com/learn/resource-center/building-a-strong-hybrid-work-foundation>
5. <https://www.bcmone.com/blog/enhancing-enterprise-voice-with-microsoft-teams-a-winning-combination/>

Copyright © Orange Business 2024. All rights reserved. Orange Business is a trading name of the Orange Group and is a trademark of Orange Brand Services Limited. Product information, including specifications, is subject to change without prior notice.

