

Changer son système de téléphonie d'entreprise

Introduction



Des systèmes téléphoniques traditionnels ont été installés dans des entreprises de toutes tailles depuis plus de 40 ans, leur fournissant un service essentiel pour leur fonctionnement. Depuis, le traitement des appels téléphoniques a évolué pour venir se fondre au sein des processus business de l'activité quotidienne de l'entreprise. Les usages reposent sur une culture du travail traditionnelle et sur les attentes des utilisateurs concernant la gestion des communications professionnelles entre les clients, les collaborateurs et les responsables.

Un système de téléphonie d'entreprise traditionnel dure en moyenne entre six et huit ans. Passé ce délai, le système peut devenir plus difficilement maintenable ou prendre du retard dans les fonctionnalités, ce qui nuit alors à la performance de l'entreprise. Les entreprises qui ont besoin de mettre à jour leur système de téléphonie existant découvriront une gamme de nouvelles solutions disponibles bien plus vaste qu'il y a sept ou huit ans.

Tout d'abord, les nouvelles solutions de communications ne requièrent plus forcément de matériel dédié hébergé dans une pièce spécifique ou un local technique, car l'ensemble du système peut fonctionner dans le « cloud ». Dans de nombreux cas, les téléphones physiques tels que votre téléphone fixe de bureau ne sont même plus nécessaires. Les nouvelles solutions de téléphonie comprennent souvent un "Soft phone" ou "un client" qui fonctionne sur plusieurs périphériques différents, tels que votre PC, tablette ou smartphone.

De plus, les solutions de téléphonie modernes n'offrent plus seulement de la «voix». Elles se sont transformées pour offrir un ensemble de nouveaux services de communications unifiées (UC) avec des fonctionnalités telles que la messagerie instantanée, la présence, les appels vidéo, les outils de collaboration et les solutions de mobilité, toutes conçues pour maximiser la performance de votre entreprise.

Ce document vous fournira des réponses rapides et simples aux questions que vous devez vous poser lorsque vous êtes à la recherche d'une nouvelle solution de téléphonie d'entreprise.

Demandez-vous :

Qu'est-ce que j'attends de ma prochaine Solution de téléphonie ?

Il est facile de remplacer rapidement l'existant par un équivalent fonctionnellement identique, mais en agissant ainsi vous manqueriez une occasion en or d'apporter de puissantes nouvelles fonctionnalités à votre activité. Avant de commencer à regarder les différentes options qui s'offrent à vous, réfléchissez attentivement à ce dont vous avez besoin dans votre future solution de téléphonie.

Voici les questions qu'il faut vous poser



Appels manqués

- Combien d'appels téléphoniques sont manqués par votre entreprise parce que la personne appelée n'est plus à son bureau ou que toutes vos lignes sont occupées ?

Systèmes hétérogènes

- Avez-vous dans vos différents locaux des systèmes différents qui ne fonctionnent pas de la même manière et provoquent de la confusion au sein de vos équipes ?

Maintenance de vos infrastructures

- Votre système de téléphonie est-il un organe vital de votre activité ? Lorsque ce système tombe en panne, votre activité en est-elle impactée ?
- Avez-vous déjà expérimenté un incident de réseau ou d'équipement qui vous a empêché de recevoir et d'émettre tous vos appels ?
- Êtes-vous inquiets d'avoir à réparer vous-même des éléments de votre système de téléphonie si une panne se produit ?

Dépenses fluctuantes et frauduleuses

- Êtes-vous inquiets à l'idée de recevoir des factures imprévues avec des tarifs inégaux pour les appels nationaux et des coûts très élevés pour les appels internationaux ?
- Lorsque vous avez acheté votre dernier système de téléphonie, pensez-vous avoir réalisé une bonne affaire, ou avez-vous découvert de nombreux coûts cachés après votre achat ?

- Souhaitez-vous cette fois-ci éviter les coûts cachés liés à la maintenance de votre système ?

Usages liés à votre activité

- Vos télétravailleurs rencontrent-ils des difficultés à appeler leurs correspondants uniquement parce qu'ils travaillent à distance ?
- Vos collaborateurs se perdent-ils dans les multiples fonctionnalités et touches de leur téléphone au point d'en perdre des appels de leurs clients ?
- Vos collaborateurs mobiles se sentent-ils exclus de leurs équipes lorsqu'ils sont en déplacement ?
- Vos collaborateurs les plus jeunes utilisent-ils leurs téléphones portables personnels de telle sorte que vous ne savez jamais s'ils travaillent ou non lorsqu'ils ne sont pas au bureau ?
- Votre système de téléphonie donne-t-il l'image professionnelle que vous souhaitez faire dégager de votre entreprise ?

Si vous vous identifiez à quelques-unes ou à l'ensemble de ces questions, vous n'êtes pas les seuls. Ce sont les problématiques les plus fréquentes rencontrées aujourd'hui dans le monde de l'entreprise lorsqu'il s'agit de remplacer son système de téléphonie.



Il y a des chances pour que vous ayez besoin de classer ces problématiques, par rapport à celles qui vous paraissent les plus importantes pour votre activité. Nous verrons la priorisation un peu plus tard, mais pour le moment, restons concentrés sur les avantages potentiels de votre prochain système de téléphonie.



Pour faciliter les choses, nous allons nous concentrer sur les systèmes de téléphonie basés sur le Cloud car ils représentent la meilleure solution pour les entreprises de moins de 500 salariés, et en particulier lorsque ces derniers sont répartis sur un grand nombre de sites.

Comment les solutions de téléphonie modernes peuvent-elles aider mon entreprise ?

Il est facile de se perdre dans le vocabulaire technique car beaucoup des acronymes sont utilisés pour désigner des fonctionnalités qui ont ou non du sens pour vous et votre activité. Essayons donc de réduire cette large question sur les nouveaux systèmes de téléphonie à quelques points clés:

Coûts

Nous allons commencer par l'une de vos principales préoccupations. Ce système de téléphonie va-t-il vous faire économiser de l'argent ? La plupart des services téléphoniques cloud suivent un modèle de forfait fixe par utilisateur intégrant les coûts de communication à la minute.

Vous payez un certain montant pour chacun de vos utilisateurs et les communications à la minute sont incluses dans ce tarif. Beaucoup de systèmes dans le cloud ont également des capacités puissantes de prévention des fraudes qui vous permettront de résoudre un problème avant même que vous vous en rendiez compte.

Flexibilité

La notion de flexibilité est directement liée à la gestion des coûts. Lorsque vous avez acheté votre dernier système de téléphonie, vous avez probablement dû acheter plus que nécessaire car vous deviez respecter des configurations spécifiques. Dans le cloud, vous achetez uniquement ce dont vous avez besoin : rien de plus rien de moins. Si plus tard vous avez besoin de plus de capacité pour votre solution, il vous suffit de l'augmenter. Vous payez uniquement ce que vous utilisez aujourd'hui et vous pouvez ajouter plus d'utilisateurs si votre entreprise se développe.

Reprise d'activité

Nous préférons tous imaginer que les sinistres n'arrivent jamais, mais ceci ne nous en préserve pas forcément... Imaginez que votre alimentation électrique endommage accidentellement vos lignes téléphoniques, que feriez-vous ? Qu'arrive-t-il en cas d'incendie ou d'inondation ? Avec un système téléphonique basé sur le cloud, vous pouvez travailler de n'importe où. Tout le monde peut continuer de travailler comme si tout était normal depuis un lieu de repli. Vos clients ne verront jamais la différence.

Cohérence

Vous avez peut-être ajouté de nouveaux bureaux au fil des années et hérité de systèmes téléphoniques différents. Avec le cloud, tous les systèmes fonctionnent partout de la même façon. Vos bureaux, vos travailleurs mobiles et sédentaires auront donc tous accès à la même gamme de fonctionnalités.

Convivialité

Le système Cloud s'intègre à votre système informatique afin que vous puissiez en un clic passer des appels depuis une page Web ou une liste de contacts. Le système est tellement intuitif que vous en oublierez d'utiliser le clavier numérique de votre téléphone quelques jours après l'installation de la nouvelle solution. Ces systèmes s'intègrent également aux principales applications cloud de CRM et services client pour permettre à votre entreprise d'être plus efficace.

Professionnalisme

Les solutions téléphoniques basés sur le Cloud ont un large éventail de fonctionnalités qui, jusque récemment, étaient uniquement disponibles sur des systèmes coûteux réservés aux grandes entreprises. Désormais les fonctionnalités telles que le numéro unique, la convergence entre vos fixes et vos mobiles, la messagerie vocale unifiée vous donneront toujours une image très professionnelle aux yeux de vos clients.

Productivité

Avec un système communication basé sur le cloud, vous aurez à disposition une gamme de fonctionnalités qui augmentera la productivité de vos collaborateurs actuels en leur permettant de communiquer et collaborer beaucoup plus efficacement, améliorant ainsi la productivité globale de votre entreprise. Les fonctionnalités telles que les salles de réunions virtuelles, la conférence téléphonique et la messagerie instantanée peuvent considérablement améliorer la performance de votre entreprise.

Mobilité

Vos collaborateurs sont probablement devenus de plus en plus mobile. Mais être mobile ne doit pas signifier être déconnecté de l'entreprise. Oui, les gens ont des télé-

phones mobiles, mais savent-ils si un collègue qu'ils souhaitent joindre est au bureau? Peuvent-ils obtenir en temps réel ce message urgent qui va leur permettre de remporter un nouveau contrat ? Avec le système de communication cloud, le travailleur mobile est toujours connecté au coeur de votre entreprise. Vos collaborateurs ne sont pas à distance : ils sont tout simplement mobiles.

Maintenance

L'époque où vous appeliez des techniciens en télécommunications pour résoudre votre problème ou effectuer le moindre changement est bien révolue. Avec un système téléphonique basé sur le cloud vous n'aurez qu'exceptionnellement besoin de les contacter. Les téléphones peuvent être déplacés sans compétences spécialisées. La gestion du système est faite via le web avec des vidéos explicatives simples et claires pour vous guider à travers les tâches les plus compliquées. Les systèmes Cloud sont conçus pour vous faciliter le quotidien et vous permettre de rester en activité 24h/24 et 7j/7 sans vous soucier des coûts ou des délais de réparation de vos éventuels incidents.



A quoi dois-je être attentif lorsque j'achète ma nouvelle solution ?

Nous avons classé par catégorie les principales caractéristiques que vous devriez considérer, afin de vous faciliter le processus de sélection.

Problèmes principaux	Questions principales à se poser
Coûts	Vérifiez ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas dans le forfait de communications. Le contrat de service inclue-t-il des clauses de sortie ?
Flexibilité	Pouvez-vous augmenter ou réduire le nombre d'utilisateurs pendant le contrat de service ? Devez-vous payer par appareil ou par utilisateur ?
Reprise d'activités	Le système peut-il rediriger les appels sur les tablettes et appareils portables lorsque l'accès au réseau tombe en panne ? Existe-t-il des restrictions de fonctionnalités lorsque les collaborateurs travaillent à distance ?
Cohérence	Toutes les fonctionnalités de la solution sont-elles accessibles aux télétravailleurs ou certaines sont-elles indisponibles ? Est-ce que la qualité est la même lorsqu'on travaille à son bureau et à distance ?
Unité	Les fonctionnalités sont-elles les mêmes sur le téléphone fixe, l'ordinateur et appareils mobiles ou sont-elles différentes ? Devez-vous toujours disposer d'un téléphone ?
Professionalisme	Est-ce que la solution supporte des fonctionnalités qui vous permettent de ne jamais rater un appel telles que numéro unique, standard automatique, musique d'attente, distribution automatique des appels ?
Productivité	Est-ce que la solution propose des fonctionnalités telles que les conférences, la collaboration via une salle de réunion virtuelle, la messagerie instantanée et la disponibilité ?
Mobilité	Le système supporte-t-il des appareils iOS et Android ? Est-ce que toutes les fonctionnalités de productivité sont incluses en situation de mobilité ?
Vie de la solution	Le système dispose-t-il d'une interface que l'utilisateur peut gérer lui-même et qui vous permettent de contrôler des fonctionnalités puissantes à partir d'une page web ? Est-ce que votre fournisseur dispose d'un service desk capable de répondre à toutes les questions concernant votre solution et votre contrat ?

Quel service de téléphonie Cloud dois-je choisir ?



Le choix du service de téléphonie cloud est important, mais il existe un réel intérêt à comprendre la technologie sous-jacente, La plateforme détermine la capacité du fournisseur à innover rapidement et avoir le meilleur impact sur votre activité dans la durée en vous apportant un service fonctionnellement et techniquement performant dans la durée.

Pour évaluer fonctionnellement la solution et la pertinence des services apportés et des interfaces utilisateurs n'hésitez pas à demander à votre fournisseur de vous démontrer la solution ou même de vous créer des utilisateurs en test de façon à tester la solution en conditions réelles et pouvoir mesurer concrètement les bénéfices pour votre organisation.

L'adoption des nouveaux usages par vos utilisateurs sera clé dans le succès de votre

projet de changement de solution de communication, assurez vous que votre fournisseur vous propose une démarche de formation et d'accompagnement adaptée au déploiement des nouveaux usages

Déployer une solution de cloud sur des fonctions aussi critiques que la téléphonie d'entreprise ne doit pas se réduire à la dématérialisation de la relation avec votre fournisseur, au contraire un accompagnement de proximité piloté par un interlocuteur unique sera un gage de succès. Vérifiez que votre fournisseur de service dispose des compétences qui couvrent l'ensemble du périmètre : portabilité des Numéros opérateur, déploiement de la solution, accompagnement des utilisateurs, vie de la solution.

Conclusion

Choisir le bon système de communication peut influencer notablement le développement de votre activité des 5-10 prochaines années. Un choix adapté aux défis de votre entreprise générera des gains de performance, améliorera la relation avec vos clients, prospects et partenaires, apportera de la sérénité vis-à-vis de la gestion quotidienne, et bien sûr, vous permettra d'économiser de l'argent.

Si vous avez dépassé les capacités de votre système de téléphonie actuel, prenez le temps de vous poser les questions que nous avons décrites ci-dessus et d'identifier vos principaux besoins et exigences avant de faire votre choix.

Dernier point mais non des moindres, assurez-vous de poser des questions sur la technologie sous-jacente mise en place par le fournisseur de services et sur les services et la proximité qu'il vous apportera. Des caractéristiques attractives ou un prix peu élevé ne vous apporteront rien si la qualité, la fiabilité et la sécurité ne sont pas des composantes clés de la solution proposée par votre fournisseur de service.

A propos de NextiraOne : NextiraOne est une société française indépendante, leader sur son marché et spécialisée dans l'intégration et la gestion des flux digitaux des entreprises. Elle conçoit, déploie et exploite des solutions et services pour plus de 20 000 clients des secteurs privé et public,. Très présente localement avec 44 implantations en métropole et dans les DOMTOM, NextiraOne compte aujourd'hui près de 1 400 employés, dont 850 experts qualifiés. Forte de ses expertises en matière de Communication & Collaboration, Infrastructures digitales, Sécurité & Services, NextiraOne accompagne les entreprises dans leur transformation digitale et s'appuie pour cela sur 400 collaborateurs certifiés et près de 900 certifications actives chez les plus grands acteurs technologiques. NextiraOne est également créatrice de talents. Elle porte notamment une attention particulière à l'évolution de ses équipes et mène une politique active autour de l'alternance avec plus de 100 alternants, soit près de 10% de ses effectifs. Pour en savoir plus, nextiraone.eu

A propos de BroadSoft : BroadSoft est le fournisseur leader de logiciels et de services permettant aux fournisseurs de services de téléphonie portable, filaire et câblée de proposer des Communications unifiées sur leurs réseaux IP. La plateforme de communications centrale de la société permet de proposer des services de communication professionnels et grand-public en matière d'appels, de messagerie et de collaboration, notamment pour les échanges privés entre succursales, les appels vidéo, les SMS et les services convergents de lignes fixes et mobiles. Pour toute information complémentaire, veuillez consulter le site : <http://www.BroadSoft.com> ou Twitter [@broadsoftnews](https://twitter.com/broadsoftnews).