

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 multi-fournisseurs 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.

## L'essor de Microsoft Teams

Microsoft Teams est devenue l'application d'entreprise de Microsoft ayant connu la croissance la plus rapide de tous les temps, avec plus de 145 millions d'utilisateurs actifs quotidiens en avril 2021.

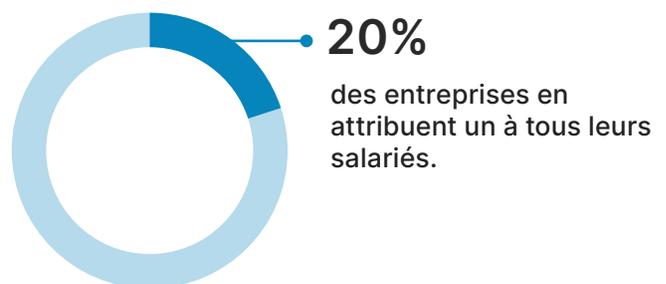
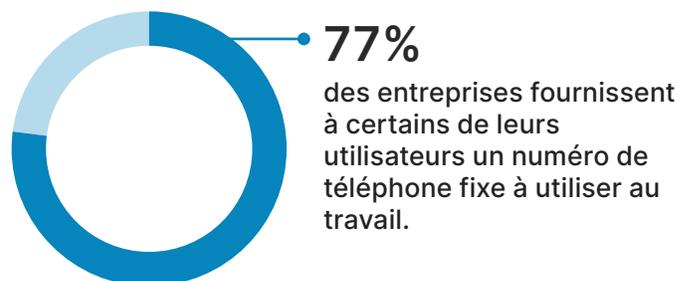
Elle est intégrée gratuitement avec n'importe quel abonnement Microsoft 365 et comprend une suite d'outils de visioconférence, de messagerie et de partage de fichiers.

Mais en dépit de sa popularité, Microsoft Teams souffre d'une faiblesse majeure : son manque de fonctionnalités de téléphonie de niveau entreprise. La téléphonie intégrée n'est pas incluse dans la plupart des offres Teams, et même lorsqu'elle est achetée sous forme d'un module complémentaire, elle montre un certain nombre de limites en termes de couverture géographique, de fonctions PBX et d'éventail de fonctionnalités.

Or, dans l'entreprise, les communications par téléphone sont toujours prépondérantes. Le téléphone arrive deuxième dans le classement des moyens de communications préférés, à la fois pour les échanges en interne et avec l'extérieur.

---

[Rapport 2020 de Cavell Group sur le marché des communications cloud](#)



# Évaluation des services vocaux pour Microsoft Teams

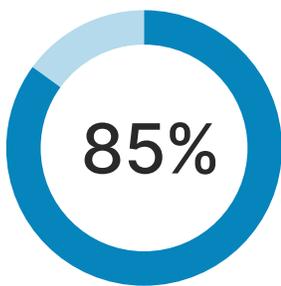
Les entreprises ont le choix entre deux options pour bénéficier de la téléphonie dans Teams : les forfaits d'appels de Microsoft ou le direct routing.

## 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



Plus de 85 % des utilisateurs de Microsoft Teams, dont la fonction de téléphonie est activée, passent par des opérateurs tiers via le direct routing plutôt que par les forfaits d'appels Microsoft.

[Rapport 2020 de Cavell Group sur le marché des communications cloud](#)

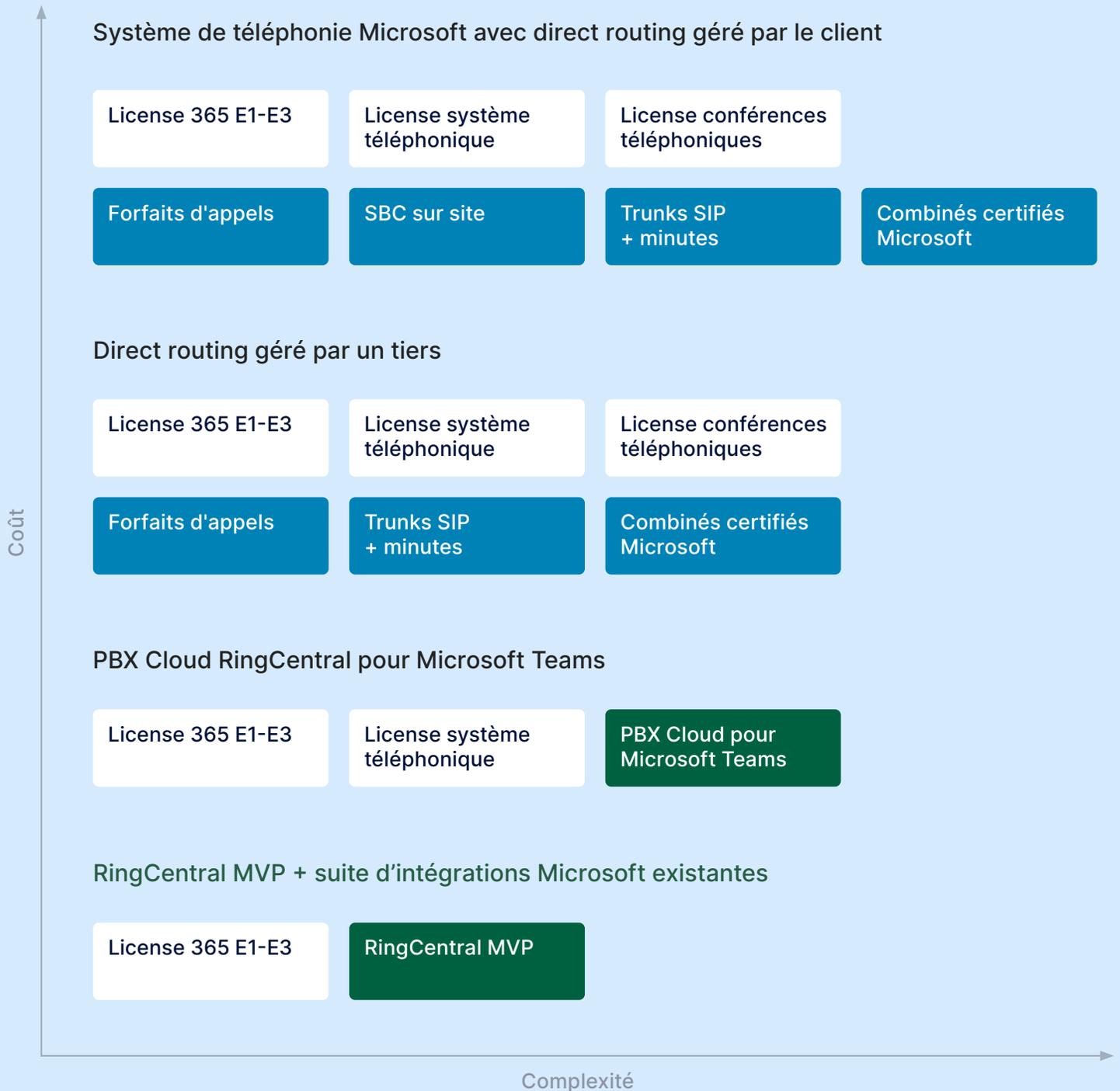
Les organisations peuvent aussi opter pour le raccordement de Teams à un fournisseur de téléphonie tiers et bénéficier ainsi des performances d'une solution de haut niveau qui relie Teams et Microsoft 365 aux réseaux RTC. Vos utilisateurs pourront alors passer et recevoir des appels téléphoniques externes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

# 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

Porquoi 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

Ajoutez à Teams, via le cloud, des fonctions téléphoniques essentielles, comme les SVI de base pour les centres d'appels, l'enregistrement des appels, les rapports sur les appels, etc

## Renforcement de la résilience et de la continuité des activités

Microsoft garantit par SLA une disponibilité de Teams à 99,9%, soit près de neuf heures d'arrêt par utilisateur et par an. En cas de dysfonctionnements chez Microsoft, vous pouvez toujours compter sur RingCentral, qui vous garantit une disponibilité de 99,999% pour vos communications téléphoniques, représentant le niveau le plus élevé du marché.

## Une présence mondiale

RingCentral est disponible dans plus de 40 pays et en 16 langues. Vous bénéficiez ainsi d'une couverture dans tous les pays où vous êtes présent, sans avoir à gérer une multiplicité de contrats et de factures.

## Optimiser la productivité grâce aux intégrations

Intégrez la téléphonie à d'autres applications que celles de Microsoft. La plateforme de RingCentral 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.

---

### 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.

### **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 travaillons depuis plus de 20 ans dans le domaine de la téléphonie cloud. Parmi la liste des prix et des distinctions, RingCentral est reconnu comme leader mondial par le Magic Quadrant de Gartner sur le marché de l'UCaaS depuis 6 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.

47 % des grandes entreprises (au moins 1 000 utilisateurs) ont choisi leurs solutions de communications en raison de leur intégration avec d'autres applications cloud essentielles à leurs activités.

47%



Rapport 2020 de Cavell Group sur le marché des communications cloud

# Gains de productivité et retour sur investissement

Les entreprises qui ont adopté des outils de collaboration mettaient en tête de leurs attentes le fait d'améliorer leur flexibilité, leur productivité et leurs communications d'entreprise de manière générale. Elles ont constaté qu'elles en avaient obtenu les résultats initialement attendus, mais aussi des bénéfices inattendus dans d'autres domaines. 80 % des entreprises interrogées ont par exemple constaté une amélioration de l'expérience client.

Bien que la mise à disposition des utilisateurs de nouvelles fonctions et fonctionnalités n'était pas en haut de la liste des critères d'adoption, elle s'est avérée être l'un des principaux avantages. Des fonctions innovantes contribuent à une optimisation des processus, et ont au final un impact positif sur les activités.

De nombreuses entreprises envisagent d'adopter Microsoft Teams ou une solution PBX cloud, mais pourquoi ne pas profiter des avantages des deux options ? Avec le direct routing, les entreprises peuvent tirer parti des deux approches, en combinant la solution de collaboration la plus populaire au monde avec une solution PBX cloud de premier ordre.

● Principaux moteurs d'adoption d'une solution de téléphonie cloud

● Avantages réels obtenus grâce à l'adoption d'une solution de téléphonie cloud

Possibilité de travailler plus facilement de n'importe où



Mise à disposition de nouvelles fonctionnalités



Amélioration de la continuité des activités, de la reprise après sinistre et de la sécurité



### Analyses avancées et automatisation du parcours client



### Meilleure expérience de contact avec les clients



### Meilleure intégration entre les communications fixes et mobiles



### Meilleure gestion des communications au travers d'un portail web



### Intégration des communications dans les flux de travail d'autres applications, par exemple la téléphonie dans l'outil de CRM



# 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.fr/microsoft-teams](https://ringcentral.fr/microsoft-teams).

## Méthodologie et approche

L'enquête sur les perspectives des entreprises 2020 de The Cavell Group couvre des organisations de tailles diverses aux États-Unis et en Europe. Cette étude visait à analyser en détail la manière dont les entreprises ont modifié leur manière de travailler et l'impact de ces évolutions sur les attentes en matière de services de communication et de collaboration.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial. Rendez-vous sur [ringcentral.fr](https://ringcentral.fr) ou composez le 0 800 90 39 18.

RingCentral, Inc. (Code NYSE : RNG) est un fournisseur leader de solutions globales de communication, de collaboration et de centre de contact dans le cloud pour entreprises, basées sur la puissante plateforme Message Video Phone™ (MVP™). Plus flexible et rentable que les systèmes traditionnels, RingCentral permet aux équipes de communiquer, collaborer et se connecter en tout lieu et sur tout appareil. RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille, incluant RingCentral MVP™, une plateforme de communications unifiées en tant que service (UCaaS) comprenant des fonctionnalités de messagerie, visioconférence et téléphonie dans le cloud ; RingCentral Video™, la solution gratuite de visioconférence de l'entreprise, dotée d'une messagerie d'équipe qui permet des réunions de type Smart Video Meetings™; et les solutions RingCentral de centre de contact dans le cloud. La plateforme ouverte de RingCentral intègre les applications d'entreprise et permet aux clients de personnaliser facilement 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 rue Saint-Georges, 75009 Paris, France.

**RingCentral**

721589909 09/2021

© 2021 RingCentral, Inc. Tous droits réservés. RingCentral, Message Video Phone, MVP, RingCentral MVP, RingCentral Video, RingCentral Contact Center, Smart Video Meetings, et le logo RingCentral sont des marques déposées de RingCentral, Inc.