

# Communications unifiées Guide de l'acheteur

Comment sélectionner la solution  
UCaaS la mieux adaptée pour vous?



# À propos de ce guide

**Si vous lisez ce document, c'est sûrement parce que vous avez déjà décidé de déplacer votre plateforme de communication vers le cloud.**

Pas simplement la déplacer, mais la transformer. Et ainsi, vous serez prêt à répondre aux exigences d'un environnement de travail hybride en pleine mutation.

En passant au cloud, vous optimiserez l'expérience client grâce à un service plus rapide et vous intégrerez la continuité des activités dans toutes vos communications.

De plus, vous améliorerez l'expérience des employés en

mettant à leur disposition des outils qui leur permettront de travailler de n'importe où, tout en réduisant les coûts, en optimisant les budgets informatiques et en intégrant vos communications à tous les systèmes que vous utilisez.

La bonne plateforme de communications unifiées peut répondre à tous ces besoins et bien plus encore. Toutefois, l'identification et le déploiement de la solution idéale exigent une expertise et un réel savoir-faire.

Dans le contexte commercial actuel, les entreprises reconnaissent la nécessité de disposer d'une solution de communication cloud intégrée et performante, accessible instantanément par les employés.

Il est temps d'arrêter de s'appuyer sur les solutions provisoires bricolées qui ont permis le télétravail généralisé, et de payer pour ces solutions.

Ce guide vous présente les thèmes et concepts clés que les entreprises

doivent prendre en compte lors du choix d'une solution de Communications Unifiées en tant que Service (UCaaS) et vous offre un aperçu de la plateforme [eXperience Communications \(XCaaS de 8x8\)](#), qui est classée depuis douze années consécutives dans le [Magic Quadrant de Gartner dédié aux Communications Unifiées en tant que Service](#).



# Étape 1

Comment évaluer la qualité  
d'une plateforme UCaaS ?



# Que faut-il regarder ?

En résumé, cela dépend.

Tout dépend de ce que vos clients et votre entreprise exigent.

Aujourd'hui, les entreprises sont confrontées à des demandes qui évoluent rapidement, que ce soit en raison des besoins des clients, de l'activité des concurrents, des progrès technologiques ou de nombreux autres facteurs imprévus.

La polyvalence et les multiples fonctionnalités de votre solution de communications unifiées vous permettront de répondre facilement aux exigences de votre entreprise.

Une plateforme UCaaS performante permet :

| Pour toute l'entreprise   | Administration unifiée                        | Un système d'intégration unique   | Analytique & IA multiplateforme                          | Un point de contact unique   |
|---|---|---|--|--|
| Des expériences adaptées à tous les rôles   | Configuration et déploiement uniques          | Un système d'intégration unique pour les applications métiers les plus populaires | Une visibilité totale de toutes les interactions         | Garantie de disponibilité de 99,999 %  |
| Transferts selon le contexte avec des files d'attente informelles et robustes             | Combinaison de plusieurs types d'utilisateurs | Collaboration entre les utilisateurs de solutions UCaaS grâce à Microsoft Teams   | Rapports sur les activités de l'entreprise en temps réel | Réseau téléphonique mondial  |
| Un annuaire d'entreprise avec partage de la présence et de la collaboration en temps réel | Un seul système de surveillance               | Personnalisation des cas d'utilisation  | Enregistrements, coaching et analyses des conversations  | Un dispositif de sécurité, de confidentialité et de conformité avec une protection des données |

# Des communications modernes pour dynamiser votre entreprise

Avec la solution XCaaS de 8x8, tous les collaborateurs utilisant l'application 8x8 Work bénéficient de communications multimodales sécurisées avec voix, vidéo et chat.

Les fonctionnalités de cette solution UCaaS sont performantes, modernes et faciles à utiliser. Elle offre les meilleures fonctions PBX d'entreprise, telles que la réception automatique, les appels internationaux illimités, la messagerie vocale, la gestion des flux d'appels ainsi qu'une couverture téléphonique dans plus de 120 pays.

En utilisant 8x8 Work, vous pouvez collaborer depuis tous les appareils et avoir jusqu'à 500 participants par réunion. De plus, les participants peuvent rejoindre une réunion depuis leur téléphone, avec des numéros locaux ou gratuits disponibles dans 60 pays.

Pour des réunions plus productives, vous pouvez utiliser des arrière-plans virtuels, réaliser des sondages, réagir en direct grâce aux émojis et créer des salles de travail.

Collaborer en utilisant le chat dans 8x8 Work est facile, ce qui permet à vos équipes de rester productives où qu'elles soient.

En un clic, vous partagez des fichiers et passez d'une discussion de groupe à une visioconférence. La collaboration d'équipe est ainsi simplifiée sur toutes les applications (bureau et mobile). Il est également possible de discuter avec des personnes externes en toute sécurité.

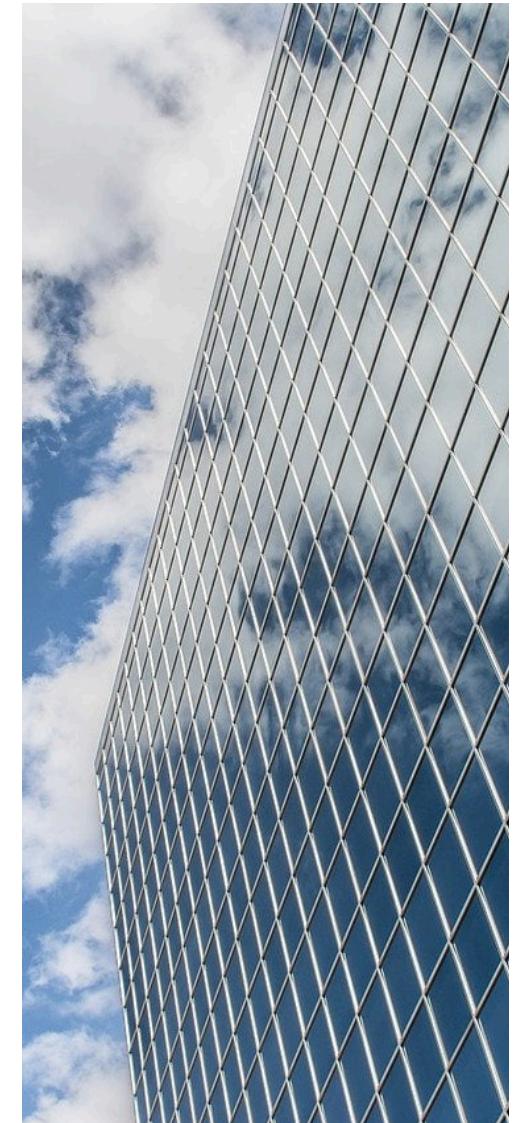


Au moyen d'un système d'API ouvertes, 8x8 est conçu pour s'intégrer parfaitement à votre environnement actuel ; il se connecte en toute sécurité à vos systèmes internes, ainsi qu'à vos applications et technologies tierces essentielles.

8x8 est facile à déployer et ne nécessite pas de matériel supplémentaire. Nos équipes peuvent vous aider à être opérationnel en respectant vos besoins et vos délais, et ce sans perturber votre activité.

La flexibilité de 8x8, sa tarification simple par utilisateur et son évolutivité infinie signifient que votre système évolue en même temps que votre entreprise, ce qui vous permet "d'investir une fois et de l'utiliser pour toujours".

Soyez tranquille grâce à une assistance 24h/24 et à un accord SLA de bout en bout de 99,999 % qui couvre à la fois le temps de fonctionnement et la qualité des appels.



## Étape 2

Optimisez la productivité de vos équipes avec les fonctionnalités UCaaS



# Une meilleure collaboration, où que vous soyez

Les capacités que vous attendez d'un système de communication dépendent à la fois de la nature, du secteur et de la taille de votre entreprise, mais aussi des rôles et responsabilités de chaque équipe.

La solution UCaaS doit être personnalisable, et doit proposer différents forfaits que vous pourrez combiner en fonction des besoins des différents métiers et ce, à moindre coût.

Que vous disposiez ou non d'un centre de contact, une excellente plateforme UCaaS basée sur le cloud permettra d'activer facilement cette capacité, avec un éventail complet de canaux digitaux, notamment la voix, le chat, les SMS, les e-mails et les médias sociaux.

Moderniser les expériences de communications et renforcer l'agilité des entreprises grâce aux plans de service de la série X de 8x8 afin de répondre à tous les besoins de communications de l'entreprise.

## Plans de service de la série X

### **X2 - Une solution tout-en-un pour la voix, la vidéo et le chat**

Le plan X2 est bien adapté à la plupart des employés, car il inclut une seule application pour la téléphonie professionnelle, la messagerie d'équipe et les réunions.

Les utilisateurs peuvent accéder aux fonctions essentielles de communication et de collaboration via l'application de bureau ou mobile 8x8 Work, un navigateur web ou un téléphone de bureau, avec des appels illimités vers 14 pays.

L'intégration des communications 8x8 à vos applications d'entreprise essentielles permet d'automatiser les flux de travail et de stimuler la productivité des équipes.

### **X4 - Traitement et analyse avancés des appels**

Inclut l'analyse avancée des conversations et la gestion des performances pour améliorer la productivité et la qualité du service.

Permet une gestion avancée des appels pour les standardistes avec 8x8 Frontdesk et des fonctions de supervision comme la surveillance et le chuchotement. Bénéficiez également de l'enregistrement et du stockage des appels audio et des réunions vidéo.

Le forfait d'appels internationaux vers 48 pays rend ce forfait idéal pour les entreprises internationales.

## Étape 3

N'acceptez aucun compromis sur la sécurité, la continuité des activités et la conformité



# Une conception sécurisée, quel que soit l'endroit où vous travaillez

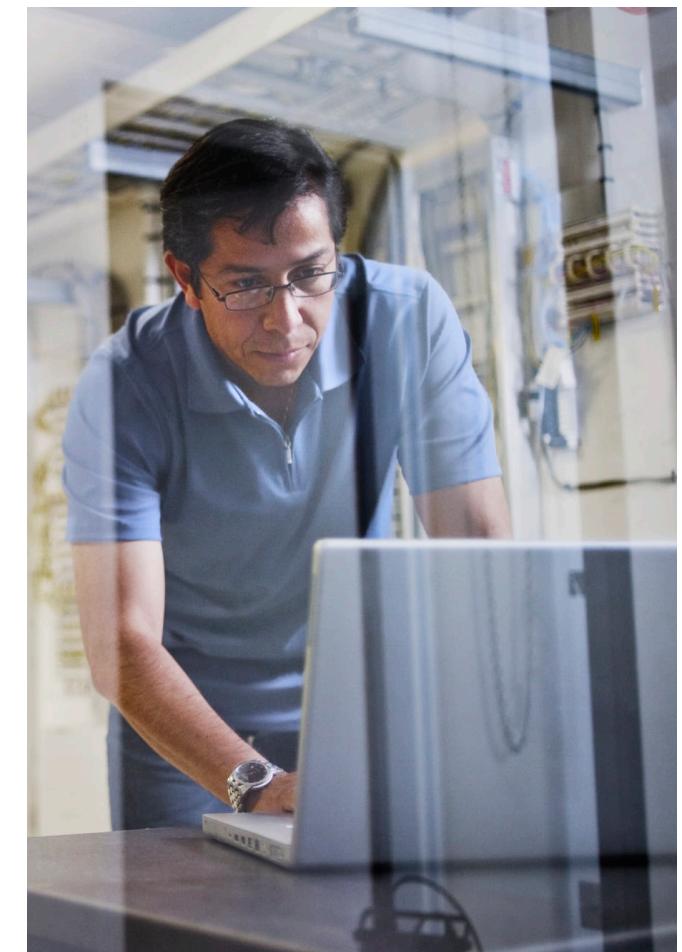
La protection des données des clients aussi bien que celle des vôtres est essentielle à votre réputation et à votre réussite. Ne vous contentez pas d'une nouvelle plateforme UCaaS qui ne maintient pas ou ne renforce pas la sécurité du système.

Chez 8x8, la priorité mise sur la haute disponibilité des systèmes, des personnes et des processus signifie qu'il n'y a aucun risque de défaillance sur nos 35 sites géographiques, ce qui garantit la fiabilité, la qualité du service et la confidentialité des données locales.

Nous proposons un accord de niveau de service (SLA) de bout en bout qui couvre le temps de fonctionnement et la qualité des appels. En cas de panne de courant ou d'interruption d'Internet, vos employés peuvent connecter leur ordinateur à leur réseau domestique et continuer à passer et à recevoir

des appels comme s'ils étaient au bureau.

Cela signifie que votre entreprise est capable de rester opérationnelle et accessible aux clients malgré de nombreuses perturbations potentielles.



# Sécurité, confidentialité et conformité pour tous

La sécurité et les certifications de conformité sont une priorité pour 8x8 afin de répondre aux besoins exigeants de nos clients dans tous les secteurs.

Les solutions de communication de 8x8 sont dotées d'un système de cryptage des données en mouvement et utilisent le cryptage AES 256 pour les données stockées afin de protéger les clients.

C'est pourquoi des entreprises nationales et multinationales choisissent 8x8 pour se conformer à des normes strictes, protéger leur réputation et sécuriser les données de leurs clients. Ainsi, la sécurité des produits et la conformité aux normes industrielles sont incluses dans l'abonnement mensuel par utilisateur. Aucun autre fournisseur de communications n'a atteint le niveau de 8x8 de vérification et d'audits annuels avancés effectués par des tiers.

## Les certifications de sécurité et de conformité de 8x8 incluent :

- Conformité à la norme STAR de la *Cloud Security Alliance* (CSA)
- Conformité à la norme *FCC Customer Proprietary Network Information* (CPNI)
- Conformité à la *Health Information Trust Alliance* (HITRUST)
- Conformité à la loi sur la portabilité et la responsabilité en matière d'assurance maladie (HIPAA)
- STIR/SHAKEN
- Conformité aux normes du *National Institute of Standards and Technology* (NIST 800-53 R4) et à la loi fédérale sur la gestion de la sécurité de l'information (FISMA)
- Les clauses contractuelles types (CCS) s'appliquent aux transferts de données entre les pays de l'UE et les pays tiers
- Certifié ISO 27001:2013 et ISO 9001
- Fournisseur certifié PCI-DSS 3.2.1 SAQ-D
- Cryptage des données en mouvement avec le protocole d'ouverture de session (SIP) sur la sécurité de la couche de transport (TLS) et le protocole de transport en temps réel sécurisé (SRTP)
- Conformité au RGPD européen
- Fournisseur du gouvernement britannique pour le G-Cloud
- Accréditation *Cyber Essentials Plus* du gouvernement britannique
- Conformité à l'autorité de régulation prudentielle australienne (APRA)
- Résidence régionale de données avec une présence aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Australie et à Hong Kong

## Étape 4

Recherchez une plateforme ouverte  
avec l'intégration native d'applications  
professionnelles

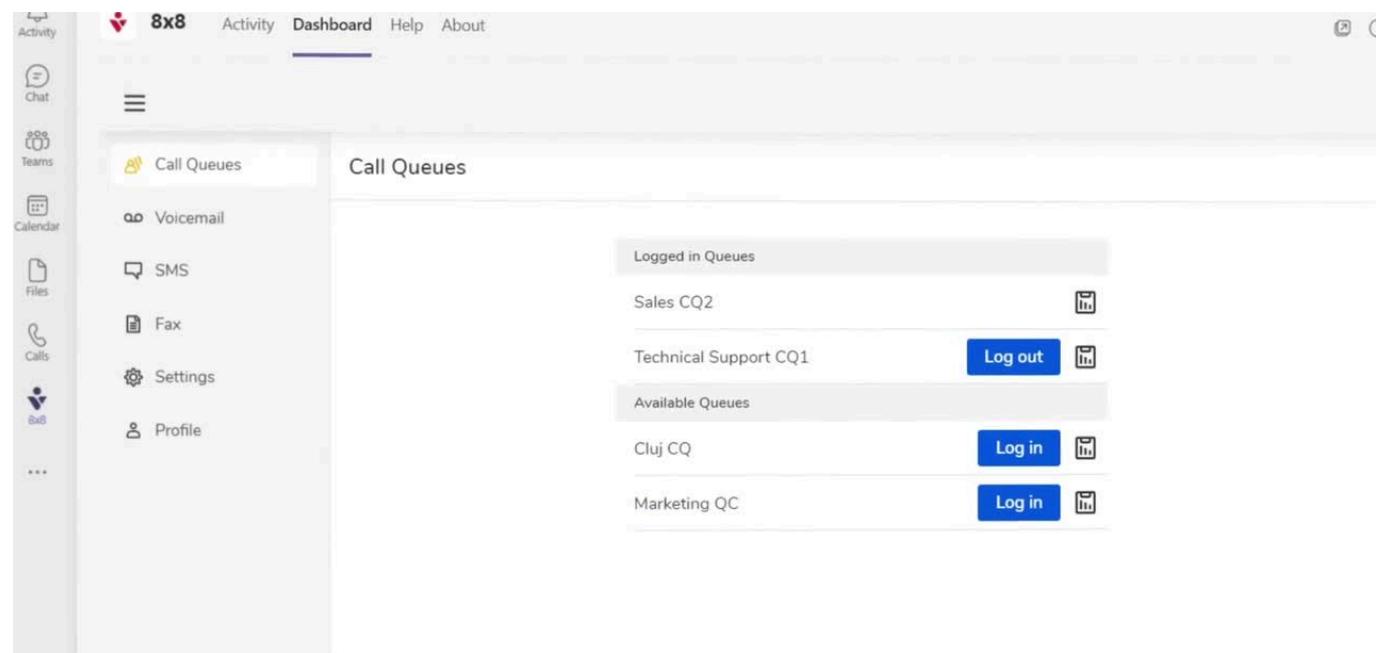


# Intégrer vos communications aux applications métiers

Le déploiement d'une nouvelle plateforme de communications unifiées ne signifie pas que vous devez changer ce qui fonctionne ou abandonner les applications et les systèmes qui vous servent déjà.

Compte tenu de la popularité croissante des applications de collaboration telles que Microsoft Teams, votre nouveau système doit être compatible avec ces applications tierces essentielles, de manière à améliorer leur efficacité au sein de votre entreprise.

Plus besoin de passer d'une application à une autre pour que vos équipes continuent d'utiliser leurs applications préférées.

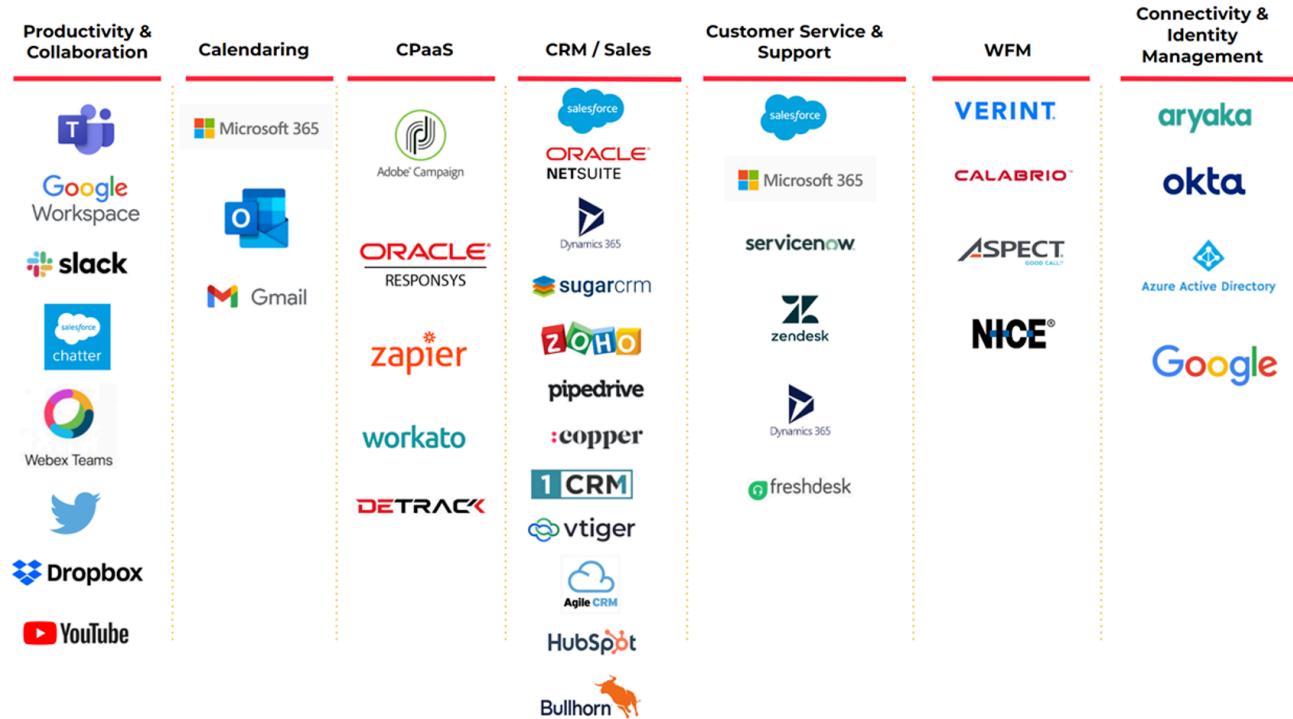


# Rationalisez les flux de travail, restez connecté et faites-en plus

Intégrez la voix, la vidéo et le chat aux applications que vous utilisez tous les jours. Les APIs de 8x8 offrent une grande flexibilité pour adapter votre nouveau système à vos processus et à votre infrastructure.

Nous proposons des intégrations avec les applications essentielles de CRM, de service, de productivité et de conformité. De Salesforce et Bullhorn à Office 365 et bien plus encore. Si vous l'utilisez, nous pouvons l'intégrer.

8x8 Voice pour Microsoft Teams utilise la technologie de routage direct qui permet à tous les employés de passer et de recevoir des appels vocaux RTC depuis Microsoft Teams. De plus, notre service de routage direct est disponible gratuitement pour tous les clients 8x8 ayant souscrit à un plan de service de la série X.



## Étape 5

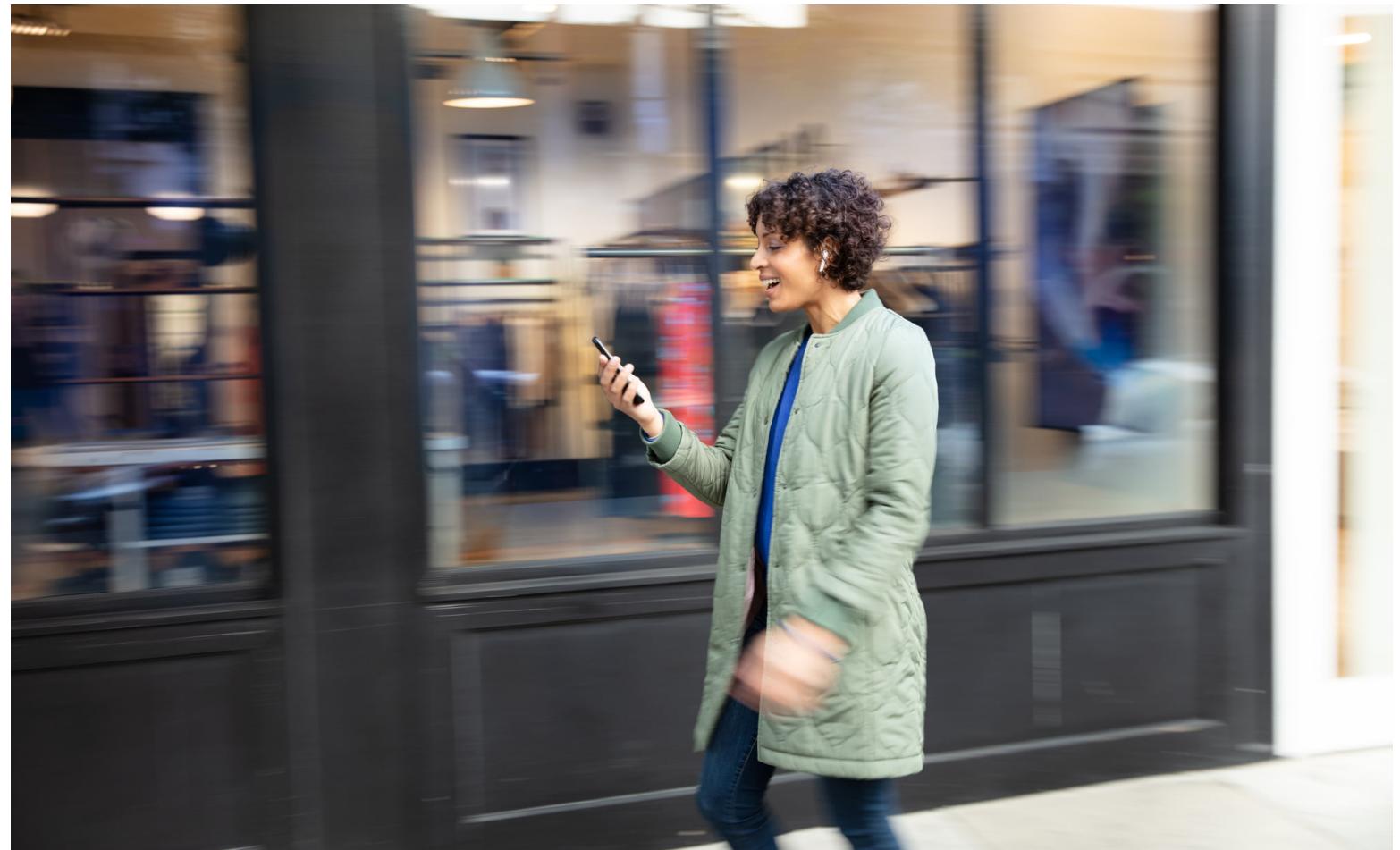
Vérifiez que tous les moyens de communication soient efficaces



# Les solutions UCaaS ne sont pas toutes égales

Dans un contexte de restructuration radicale de l'économie et du lieu de travail à l'échelle mondiale, vous avez besoin d'outils qui stimulent la productivité et la créativité et, qui vous démarquent aux yeux des clients.

Les meilleures plateformes UCaaS offrent des fonctionnalités dynamiques et faciles à utiliser qui utilisent des technologies avancées et permettent à votre entreprise d'atteindre des performances inégalées grâce à une interface utilisateur unique.



# Une plateforme, une expérience : voix, vidéo et chat

## Voix et téléphonie

La solution XCaaS de 8x8 utilise une infrastructure de cloud public distribuée sur 35 centres de données à redondance géographique. Cela assure une connectivité transparente, une résilience intégrée et la sécurité que les clients exigent pour des communications unifiées à l'échelle de l'entreprise.

Des fonctionnalités performantes pour les appels cloud :

- Fonctions PBX d'entreprise avec voix HD primée (qualité garantie par une disponibilité de 99,999 %)
- Appels internationaux illimités (avec accès complet au RTC dans plus de 50 pays)
- Géo-routage pour une qualité de service optimale
- Une expérience unique et unifiée sur les applications de bureau et mobiles
- Numéros locaux, régionaux et internationaux, y compris les numéros verts et les services d'urgence

## Réunions vidéo

La vidéoconférence et l'audioconférence doivent être utilisées de manière intuitive et sécurisée pour stimuler la créativité et la productivité de vos collaborateurs.

Des expériences de réunion vidéo engageantes :

- Collaboration sécurisée via un navigateur, pour une polyvalence et une mobilité maximales
- Vous pouvez organiser, gérer et participer à des vidéoconférences depuis votre mobile ou votre ordinateur - jusqu'à 500 participants
- Une URL personnalisée de réunion pour chaque employé
- Une interface utilisateur intuitive
- Intégration avec Microsoft Outlook et Google G-Suite pour faciliter la gestion des calendriers et des invitations
- Diffusion en direct via YouTube
- Accès invité sans plug-in supplémentaire
- Transcription en direct
- Modération avancée
- Réaliser des sondages en réunion
- Réactions avec Emoji
- Salles de pause
- Synthèse post-réunion

# Une plateforme, une expérience : voix, vidéo et chat

## Chat et messagerie d'équipe

Une application de communication doit être flexible et polyvalente, en particulier si vos sites sont répartis dans le monde entier.

Collaborez en toute sécurité avec tout le monde :

- Une messagerie instantanée et de groupe accessible par tous les employés
- Rejoignez des salles de réunion publiques et privées
- Partage sécurisé de fichiers, mentions, suivi et désabonnement de groupes
- Création de messageries pour les clients, les prestataires, etc.
- Interopérabilité totale entre plus de 25 applications, dont Slack et d'autres applications de messagerie tierces que vous utilisez actuellement.

## Administration unifiée

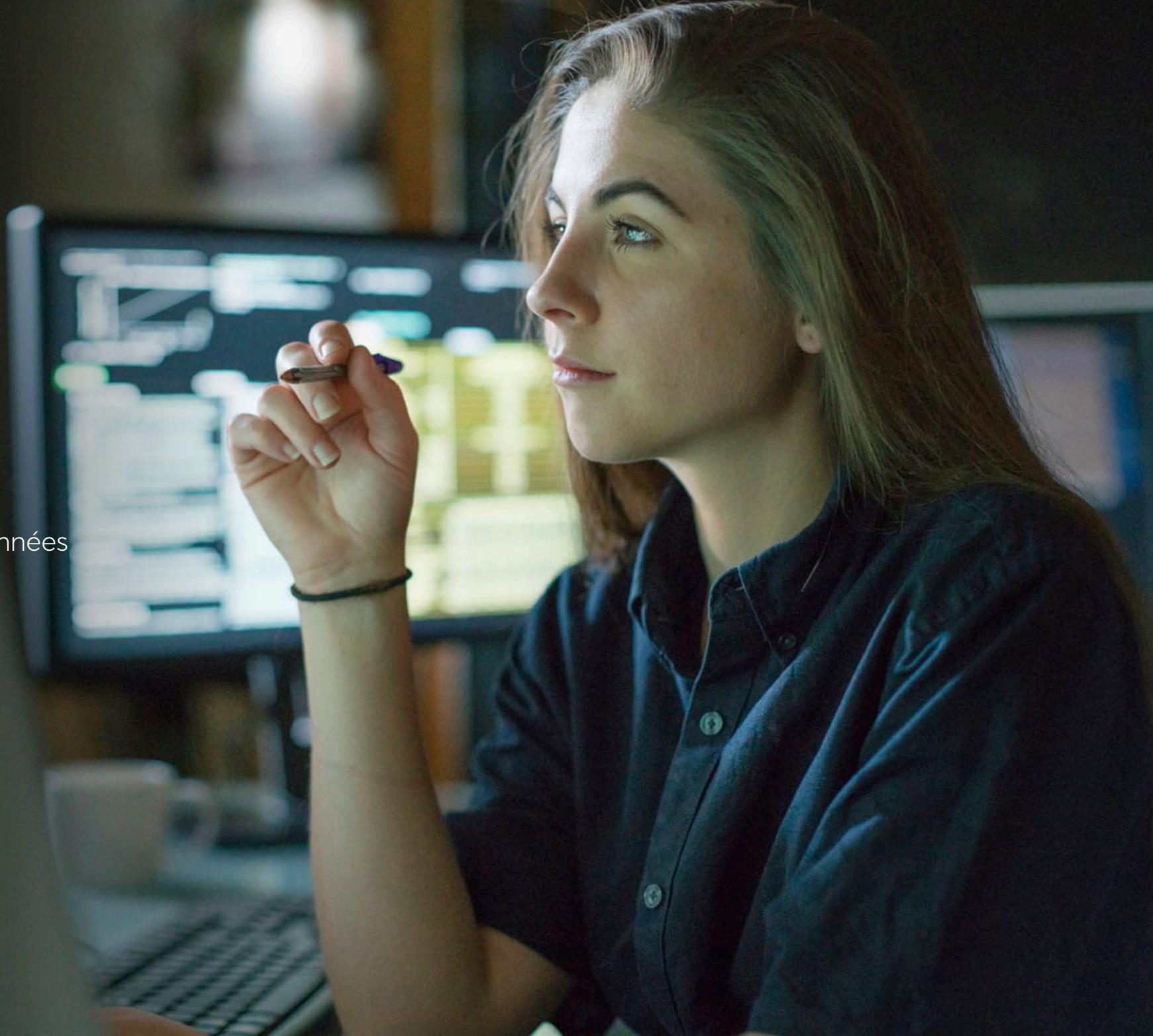
Installez, configurez et modifiez les fonctionnalités et les services 8x8 des nouveaux utilisateurs, des groupes de travail et des équipes dans le monde entier.

Point d'administration unique :

- Contrôles d'accès basés sur les rôles pour définir facilement les autorisations pour les administrateurs et les utilisateurs
- Prise en charge multisite pour automatiser la mise en place du site à partir de n'importe quel endroit, et ce rapidement
- Interface de déploiement pour créer des utilisateurs, attribuer des dispositifs, configurer des fonctions pour les utilisateurs
- Flexibilité pour mettre en place des centres de coûts indépendants et spécifiques à chaque site
- Accès granulaire à des sous-ensembles du système pour un meilleur contrôle, une meilleure conformité et une sécurité accrue
- Administration simplifiée pour tous les terminaux

## Étape 6

Ne perdez pas vos données  
importantes



# Améliorer la prise de décision interne et accélérer la réactivité des clients

Les entreprises performantes montrent la voie en générant de la valeur grâce à des analyses et des données avancées.

Votre plateforme UCaaS doit être capable de consolider les données de tous vos outils de communication pour ensuite les présenter sous forme d'indicateurs de performance exploitables.

Cela est d'autant plus important si votre plateforme comprend une fonctionnalité de centre de contact, ce qui vous permet de découvrir des tendances et de comprendre le sentiment des clients afin d'améliorer l'excellence du service.

## Analytics for 8x8 Work

Instant, actionable insights for all your cloud communications

# Obtenez des données concrètes sur votre activité grâce à des analyses avancées

En recueillant des informations à partir de multiples outils de communication, on constate que les décisions prennent beaucoup plus de temps et de ressources.

La plateforme de 8x8 offre des analyses agrégées pour toutes vos communications cloud. Les tendances d'utilisation et les données recueillies vous aident à comprendre comment les différents outils UCaaS sont utilisés dans l'entreprise et, à favoriser efficacement leur adoption pour maximiser les gains de productivité. La solution de 8x8 vous permet d'obtenir des données précises et personnalisables de tous vos canaux de communication dans un outil simple et intuitif.

- Un aperçu des conversations et du comportement des collaborateurs
- Des analyses vocales rapides et faciles à déployer grâce aux rapports prêts à l'emploi
- Des formulaires d'évaluation personnalisables et un système de notification automatique en fonction des seuils de notation
- La possibilité de se focaliser sur certains groupes et départements
- Assurez le respect des bonnes pratiques et la conformité aux processus internes ou industriels et intégrez-les aux flux de travail automatisés
- Possibilité de recevoir des données et des informations en temps réel sur la santé de votre réseau de communication.



## Étape 7

Vous méritez un déploiement personnalisé, clair et détaillé



# Planifier en amont le succès d'un déploiement UCaaS

Chaque entreprise est différente, et votre fournisseur de solutions UCaaS doit vous aider à concevoir votre système, planifier le déploiement et intégrer les évolutions.

Le déploiement doit reposer sur une compréhension approfondie de la vision actuelle et future de votre entreprise. Prenez donc le temps de planifier méticuleusement les bases nécessaires à un lancement réussi.

La planification, la détermination de vos objectifs et de vos motivations ainsi que l'évaluation de vos besoins commerciaux sont les étapes les plus importantes de tout nouveau déploiement d'UCaaS.



# Accélérer et minimiser les risques de votre projet

8x8 croit en une relation basée sur la confiance pendant et après le processus de déploiement.

Pendant le déploiement, vous disposez d'une visibilité complète et d'indicateurs permettant de suivre l'évolution du déploiement, du début du projet à la mise en service.

## Les services de déploiement suivants seront mis en place :

### Démarrage

- Parfait pour les petites entreprises à la pointe de la technologie
- Une documentation riche en contenu, des webinaires et des vidéos d'instruction
- Mise en service auto-guidée pour un maximum de 249 utilisateurs
- Deux rendez-vous de deux heures maximum d'assistance dédiée

### Services Plus

- Un chef de projet 8x8 dédié
- Des forfaits flexibles basés sur le temps
- Comprend la conception, la configuration, les tests et le soutien au

### Services managés

- Pour l'implémentation de plus de 250 lignes
- Gestion conjointe du projet par 8x8 et le client
- Comprend la conception, la configuration, les tests et le soutien au déploiement

### Services sur-mesure

- Assistance au déploiement des solutions intégrées UCaaS et CCaaS
- Un chef de projet et une équipe 8x8 dédiés
- Assistance aux déploiements régionaux et mondiaux
- Études du site, y compris l'examen des plans d'étage, l'évaluation de la connectivité des télécommunications et les informations sur le système téléphonique actuel, notamment les flux d'appels et les modèles de numérotation
- Installation et activation des équipements, y compris l'installation et l'activation sur site d'équipements 8x8 ou propres au client
- Assistance au lancement sur site, y compris l'analyse des causes profondes et l'identification des mesures correctives pour les problèmes signalés au cours du premier jour du lancement (jusqu'à 8h ouvrables)
- Services de configuration incluant la configuration de la passerelle, les informations d'identification SIP et la configuration du client

# Un support primé prêt à tout pour résoudre rapidement les problèmes

Aujourd'hui, et plus que jamais, une communication efficace est synonyme d'activité efficace. Cela est vrai pour l'engagement des clients et l'expérience client, ainsi que pour la productivité et l'efficacité de vos équipes.

Dans cette optique, vous avez besoin d'un fournisseur UCaaS qui assure la performance continue de votre système.

Cela signifie une assistance 24h/24 pour garantir que tous les aspects

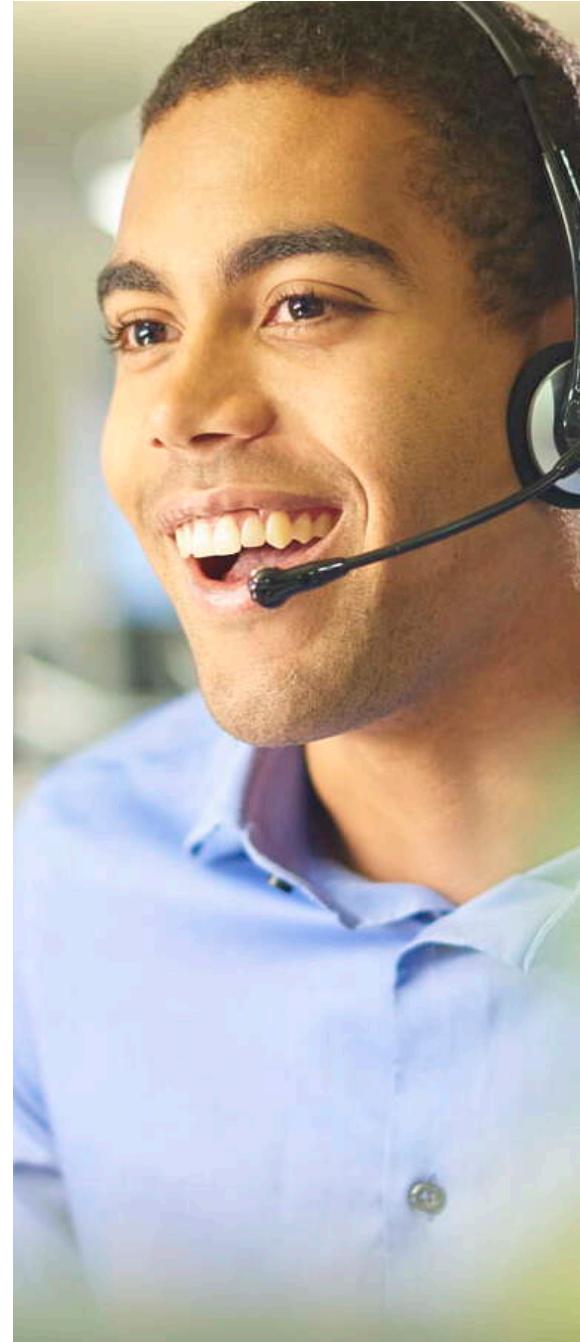
Les spécialistes de 8x8 surveillent constamment notre réseau, en effectuant des ajustements proactifs afin de garantir une qualité vocale et une disponibilité constantes du service.

Parallèlement, une équipe mondiale fournit un soutien "à la carte" pour les questions à fort impact.

Tout cela est soutenu par nos accords de niveau de service pour la qualité de la voix, la disponibilité

L'assistance de 8x8 est toujours disponible :

- Un service clientèle disponible 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, assuré par des équipes dans le monde entier, par téléphone, chat ou via votre portail client
- Mises à jour automatiques pour que vous ayez la dernière version de notre technologie
- Un responsable du service clientèle dédié
- Accès au Centre de connaissances 8x8 pour découvrir les dernières fonctionnalités et les meilleures pratiques des solutions
- Des formations pour aider vos équipes à tirer le meilleur parti de 8x8



# Check-list UCaaS

Utilisez cette check-list pour évaluer les fournisseurs de solutions UCaaS



# Check-list pour acheter une solution UCaaS

Les outils UCaaS contribuent à modifier considérablement la façon dont les gens travaillent. Au-delà des appels vocaux, des réunions vidéo et du chat, la solution UCaaS choisie doit inclure des fonctionnalités essentielles pour renforcer l'autonomie de chaque employé, satisfaire chaque client et favoriser l'agilité de l'entreprise.

Cette check-list vous aidera à évaluer les caractéristiques et les fonctionnalités essentielles de la solution UCaaS dont vous avez besoin.

| Fonctionnalités essentielles                             | Description  | 8x8 | Fournisseur 2 | Fournisseur 3 |
|--|--|-----|---------------|---------------|
| Expériences de collaboration à l'échelle de l'entreprise | Capacités personnalisées afin d'améliorer la collaboration au sein de l'entreprise pour tous les rôles : <ul style="list-style-type: none"><li>• Cadres supérieurs</li><li>• Agents d'accueil et réceptionnistes</li><li>• Personnel d'assistance et les agents des centres de contact</li></ul> | ✓   |               |               |
| Administration unifiée                                   | Fournir, configurer, gérer et contrôler tous les systèmes de communication à l'aide d'une seule interface d'administration   | ✓   |               |               |
| Cadre d'intégration unique                               | Connectez facilement les applications d'entreprise les plus utilisées et aidez vos équipes à améliorer leur productivité sans complexité ni coût   | ✓   |               |               |
| Analyses et IA sur la plateforme                         | Prenez de meilleures décisions grâce aux informations sur les conversations des utilisateurs d'UCaaS   | ✓   |               |               |
| Point unique de responsabilité                           | Des communications mondiales fiables, assurées par un seul fournisseur, avec un accord SLA de 99,999 % pour toutes vos communications  | ✓   |               |               |
| Services de remplacement du RTC dans plus de 50 pays     | Bénéficier d'une couverture mondiale et d'une redondance avec des services RTC locaux sur le cloud - numéros nationaux et numéros gratuits, appels d'urgence   | ✓   |               |               |
| Intégration native de Microsoft Teams                    | Intégration complète du routage direct de Microsoft Teams pour les utilisateurs de Teams au sein de l'entreprise et du centre de contact   | ✓   |               |               |

# Travaillez plus rapidement et plus efficacement, où que vous soyez.

N'hésitez pas à nous contacter pour découvrir comment 8x8 peut vous aider.

Tél: +33 1 8381 2880

Mail: [sales-eu@wcs.global](mailto:sales-eu@wcs.global)

Site: [eu.wcs.global](http://eu.wcs.global)

