



8x8

Microsoft Teams Phone RTC Guide de L'Utilisateur

Comment choisir les bonnes intégrations de communications externes pour Microsoft Teams

À propos de ce guide

Si vous lisez ce guide, il est tout à fait possible que votre organisation utilise Microsoft Teams comme plateforme de collaboration et de communication. Vous envisagez également probablement de remplacer votre système téléphonique professionnel traditionnel par Teams ou de l'étendre à votre centre de contact. Que votre organisation ait déjà déployé Teams ou non, il est important que vous connaissiez toutes les options permettant d'activer les appels d'entreprise avec Teams Phone. Cela dit, les organisations évaluant la téléphonie pour Microsoft Teams ne connaissent souvent pas les différentes options de connectivité au réseau téléphonique public commuté (RTC) disponibles.

Ce guide d'achat concis décrit les choix d'intégration RTC de Microsoft Teams. Vous découvrirez les avantages et les inconvénients de chacun sans vous noyer dans les détails ni perdre de vue votre objectif initial : ajouter un service vocal à Microsoft Teams. Après tout, les services vocaux d'entreprise englobant la téléphonie professionnelle ou le centre de contact sont essentiels à votre mission. Vous aurez donc besoin d'une planification réfléchie avec un partenaire expérimenté pour vous former et vous guider tout au long du processus de sélection.

Les grands titres:

Appels RTC avec Microsoft Teams

Connaissez vos options

Questions clés à poser à votre fournisseur

Accélérez vos équipes Microsoft

Succès des appels vocaux

Témoignages clients

Prêt pour la suite ?

Ressources

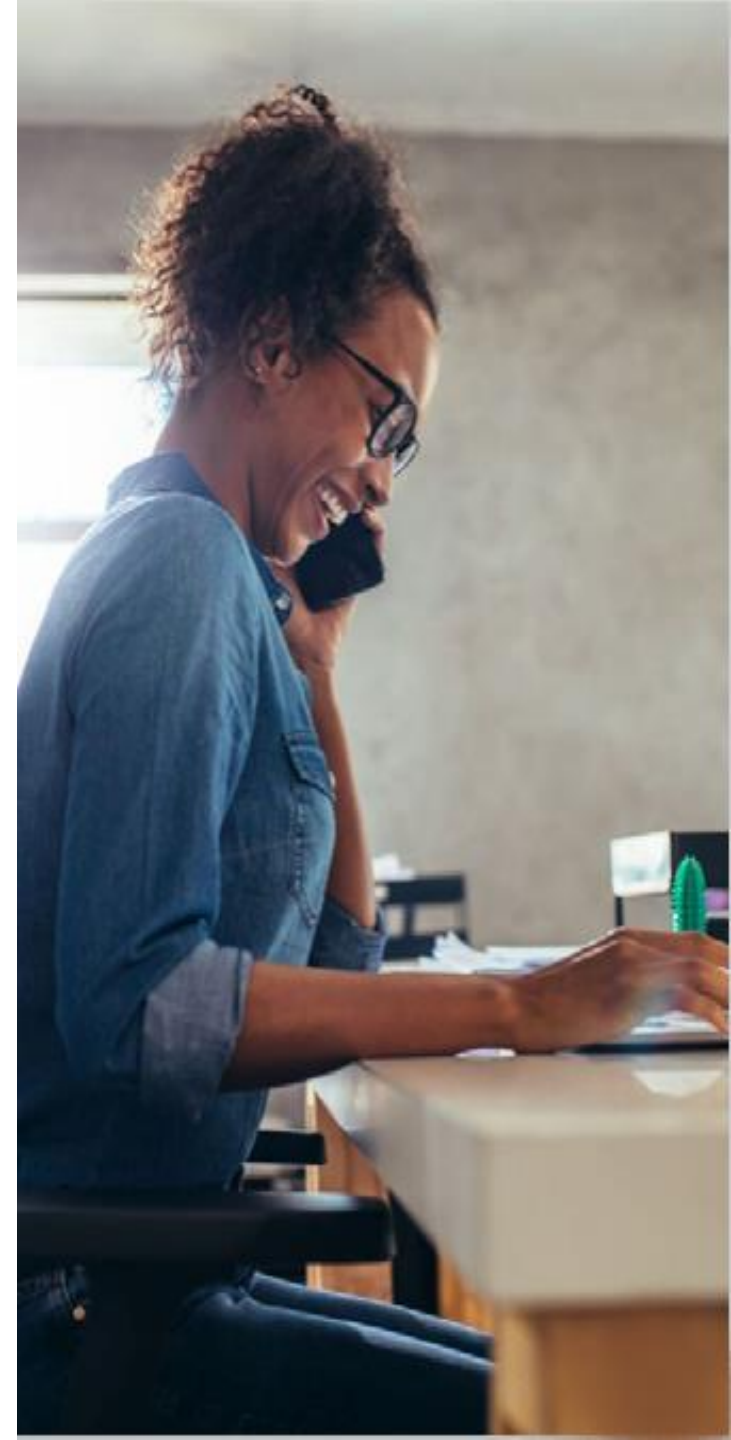
Appels RTC avec Microsoft Teams

Rester en contact avec clients et collègues à l'extérieur de l'entreprise

L'une des fonctionnalités les plus négligées de Microsoft Teams est sa capacité à proposer des appels sur le réseau téléphonique public commuté (RTC).

Les appels RTC sont un moyen fantastique pour les employés travaillant de manière hybride et le personnel des centres de contact de rester connectés en passant, recevant et gérant des appels depuis n'importe quel point de terminaison Teams.

Vos employés passent probablement déjà une grande partie de leur journée sur Teams à collaborer sur des objectifs commerciaux. L'ajout des appels vocaux d'entreprise à Teams Phone peut donc simplifier la façon dont les employés contactent les clients et leurs collègues en dehors de l'organisation sans perturber le flux de travail.



L'utilisation de Teams pour la téléphonie est de plus en plus répandue, mais une écrasante majorité des 300 millions d'utilisateurs actifs mensuels de Teams ne sont pas encore compatibles RTC. 36,9 % des utilisateurs de Microsoft 365 qui n'ont pas encore adopté Teams Phone System prévoient de le faire dans les 12 à 24 prochains mois, selon Metrigy Research. Et 39,1 % supplémentaires d'entre eux évaluent l'adoption. Les données de Metrigy montrent que la majorité des entreprises (63,4 %) s'appuient sur le routage direct, qui serait motivé par le désir d'économiser de l'argent puisqu'il est en moyenne environ 56 % moins cher qu'un forfait d'appels Microsoft.

Avec seulement 17 millions d'utilisateurs mensuels actifs de Teams Phone compatibles RTC, de nombreuses organisations se lancent désormais dans cette démarche pour intégrer la téléphonie dans Teams et rationaliser leurs opérations.

56% Le routage direct est en moyenne environ 56 % moins cher qu'un forfait d'appels Microsoft

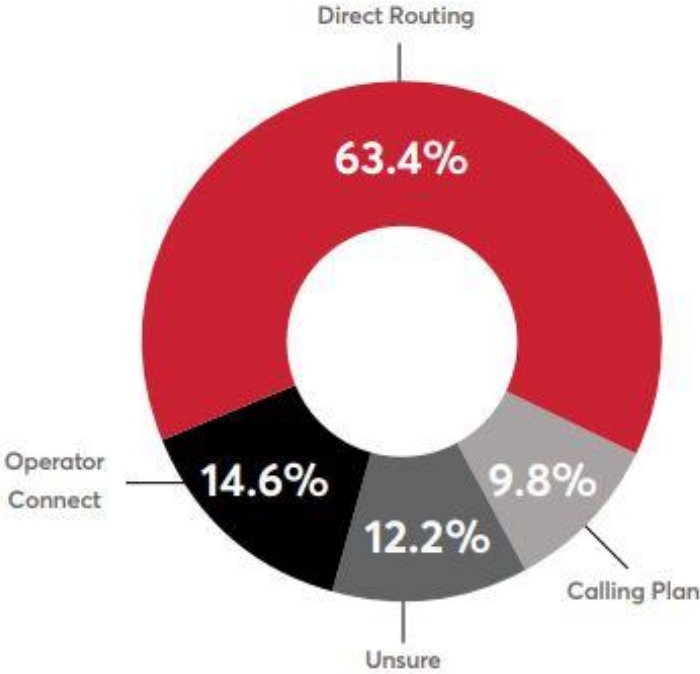
Source: Metrigy Workplace Collaboration 2023-24 study

Les organisations bénéficient de plusieurs avantages en intégrant leur système téléphonique cloud et/ou leur centre de contact cloud à Teams, notamment :

- Communications et collaboration rationalisées au sein de Microsoft Teams
- Appels RTC à l'aide d'un ordinateur portable, d'un ordinateur de bureau, d'un téléphone, d'une tablette, d'appareils compatibles Teams tels que des casques ou des téléphones de bureau, ou matériels existants
- Prise en charge des environnements de travail distribués, y compris les membres d'équipe distants et les agents de centres de contact à domicile
- Flexibilité pour attribuer des services vocaux et des ensembles de fonctionnalités par utilisateurs ou groupes de travail
- Fonctionnalités UCaaS avancées à valeur ajoutée telles que fax, SMS/MMS (dans les pays pris en charge), enregistrement des appels de conformité, groupes d'appels, etc.

Approche de connectivité Microsoft PSTN

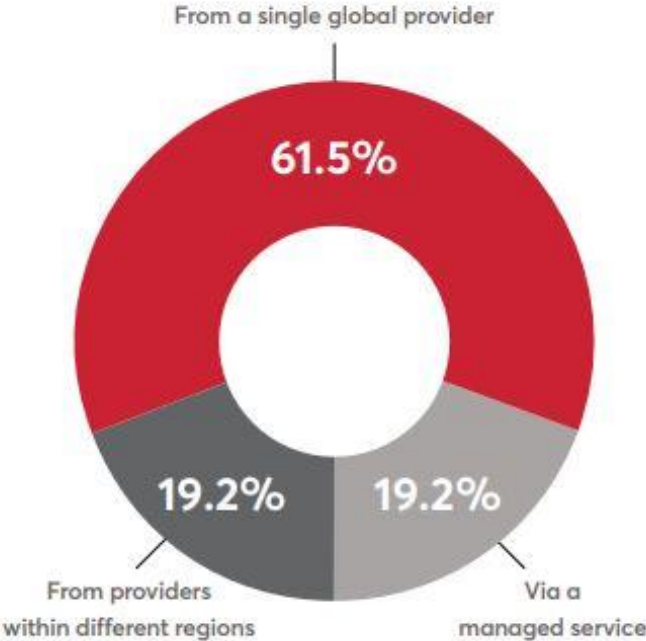
Comment connecter votre service d'appel Microsoft au RTC?



Source: Metrigy Workplace Collaboration 2023-24 study

Fournisseur de routage direct

Comment acheter des services de routage direct ?



Connaissez vos options

Choix multiples pour des scénarios spécifiques

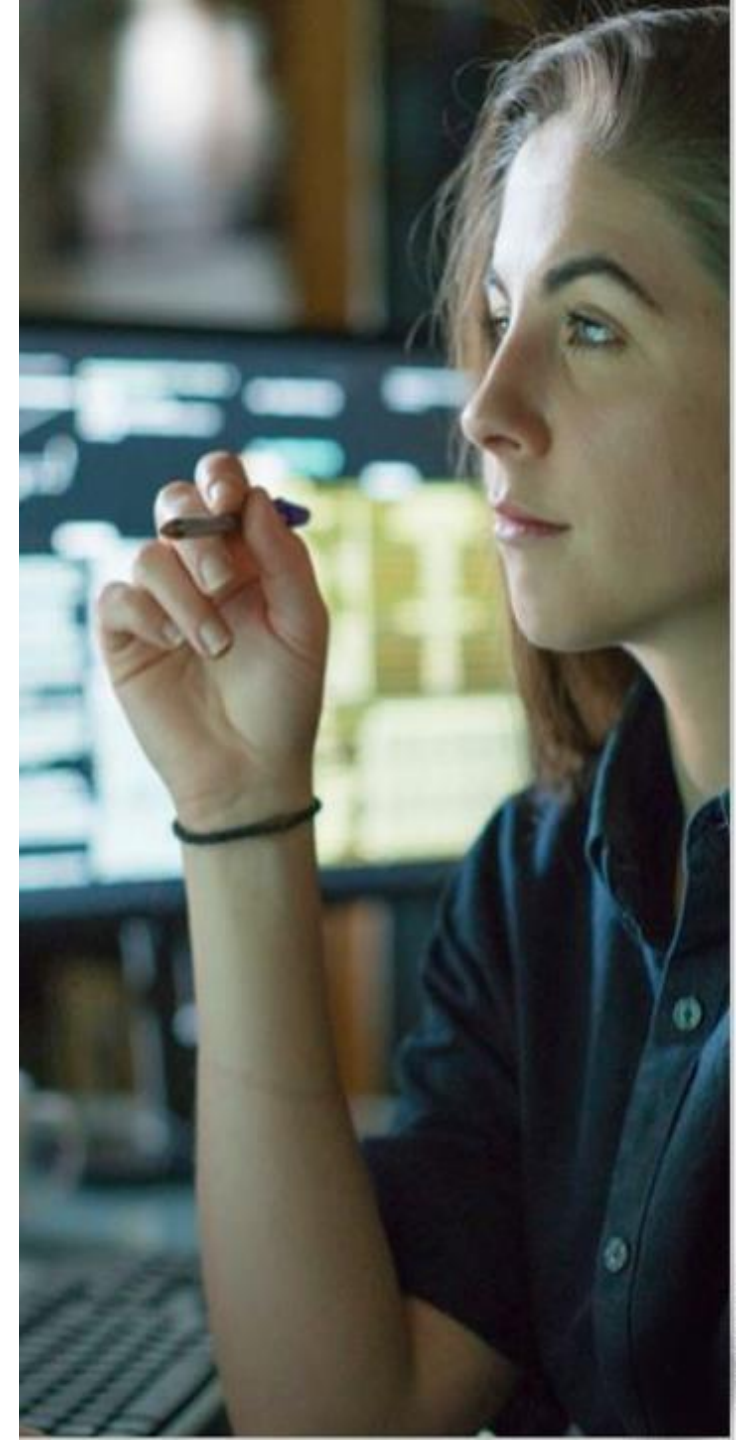
Microsoft Teams offre une flexibilité inégalée dans le déploiement des appels vocaux RTC. Pour une expérience Microsoft Teams Phone entièrement intégrée et native, chaque utilisateur doit avoir une licence Microsoft Teams Phone, puis ajoute une offre de service d'appel :

- Forfait d'appels Microsoft
- Routage direct
- Operator Connect ou Teams Phone Mobile
- Routage direct en tant que service

Ils peuvent également choisir une intégration basée sur une application qui ne nécessite pas Microsoft Licence Teams Phone par utilisateur, telle que :

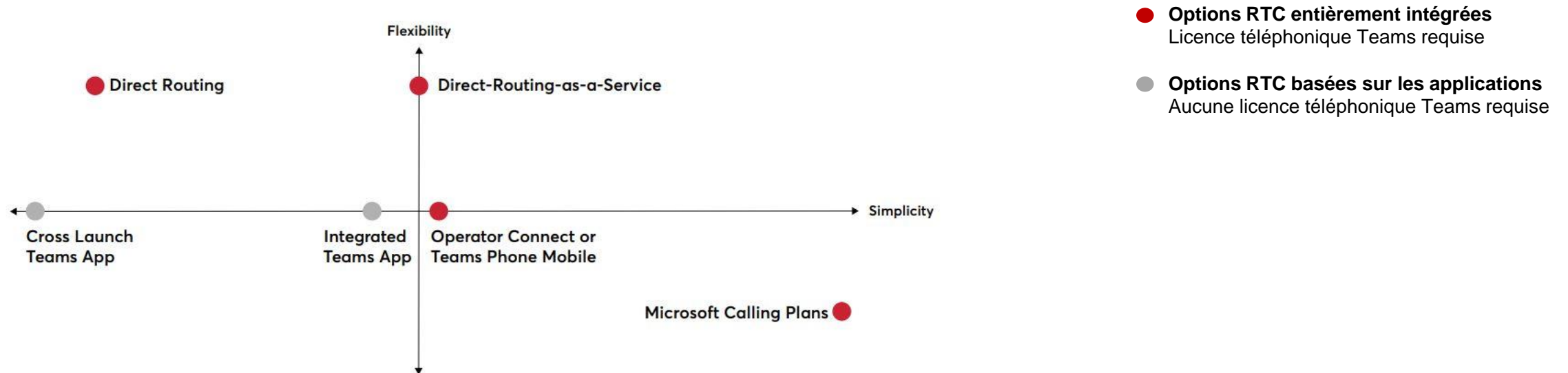
- Application Cross Launch Teams
- Application Teams intégrée

Ces options ne s'excluent pas mutuellement, elles peuvent donc être mélangées en fonction du fournisseur et des besoins de l'entreprise.



Si vous tracez les options d'intégration RTC Simplicité sur l'axe X et Flexibilité sur l'axe Y, les forfaits d'appels Microsoft seraient en bas à droite tandis que le routage direct serait en haut à gauche. Au milieu, on trouverait Operator Connect et Teams Phone Mobile, et Direct-Routing-as-a-Service sera également au milieu mais avec plus de flexibilité. Les intégrations basées sur des applications sont modérément flexibles, l'application Integrated Teams offrant plus de simplicité, elle serait donc plus proche du centre que les offres Cross Launch qui sont plus complexes.

Simplicité vs flexibilité pour les options d'intégration RTC de Microsoft Teams



Options RTC entièrement intégrées

Licence téléphonique Teams requise

Les forfaits d'appels Microsoft sont idéaux pour les organisations qui ont des exigences simples en matière d'appels RTC et qui doivent être activées rapidement, ce qui peut justifier le coût supplémentaire. Cela fournit des fonctionnalités UCaaS de base, est entièrement géré via le centre d'administration Teams et peut être plus limité en termes d'options de forfait d'appel et de zones géographiques. Cette option entièrement intégrée est la plus simple mais aussi la moins flexible.

Operator Connect ou Teams Phone Mobile permet aux organisations d'ajouter des appels RTC de base à partir d'une liste d'opérateurs approuvés par Microsoft, mais nécessitent toujours des efforts en dehors du centre d'administration Teams pour les contrats, l'approvisionnement et le support. Chaque fournisseur propose des forfaits d'appels et des zones géographiques différents, offrant plus de flexibilité que les forfaits d'appels Microsoft, mais moins que le routage direct. Remarque : Teams Phone Mobile est parfois considéré comme une option distincte d'Operator Connect, mais les deux méthodes ont des attributs similaires en termes de simplicité et de flexibilité et sont donc ici regroupées.

Le **routage direct** est idéal pour les organisations nécessitant une téléphonie personnalisable ou des déploiements complexes pouvant utiliser l'infrastructure RTC existante sur site ou coexister dans plusieurs centres de données. Le matériel, les logiciels et les services supplémentaires nécessitent une plus grande implication pour l'installation, la configuration et la gestion. Cette option entièrement intégrée est la plus flexible et peut être rentable mais aussi un peu compliquée.

Direct-Routing-as-a-Service combine la flexibilité du routage direct avec la simplicité d'Operator Connect. Cela vous donne la liberté de choisir votre propre fournisseur de téléphonie, comme Operator Connect, mais également de bénéficier de fonctionnalités supplémentaires de communications unifiées en tant que service (UCaaS) telles que SMS/MMS (dans les pays pris en charge), fax, enregistrement des appels de conformité, standards automatiques avancés. et centres de contact certifiés pour Microsoft Teams, ce qui en fait l'option la plus populaire aujourd'hui. Chaque fournisseur propose différents forfaits d'appels et zones géographiques, offrant la flexibilité et la rentabilité du routage direct sans le fardeau de la gestion de matériel et de logiciels supplémentaires.

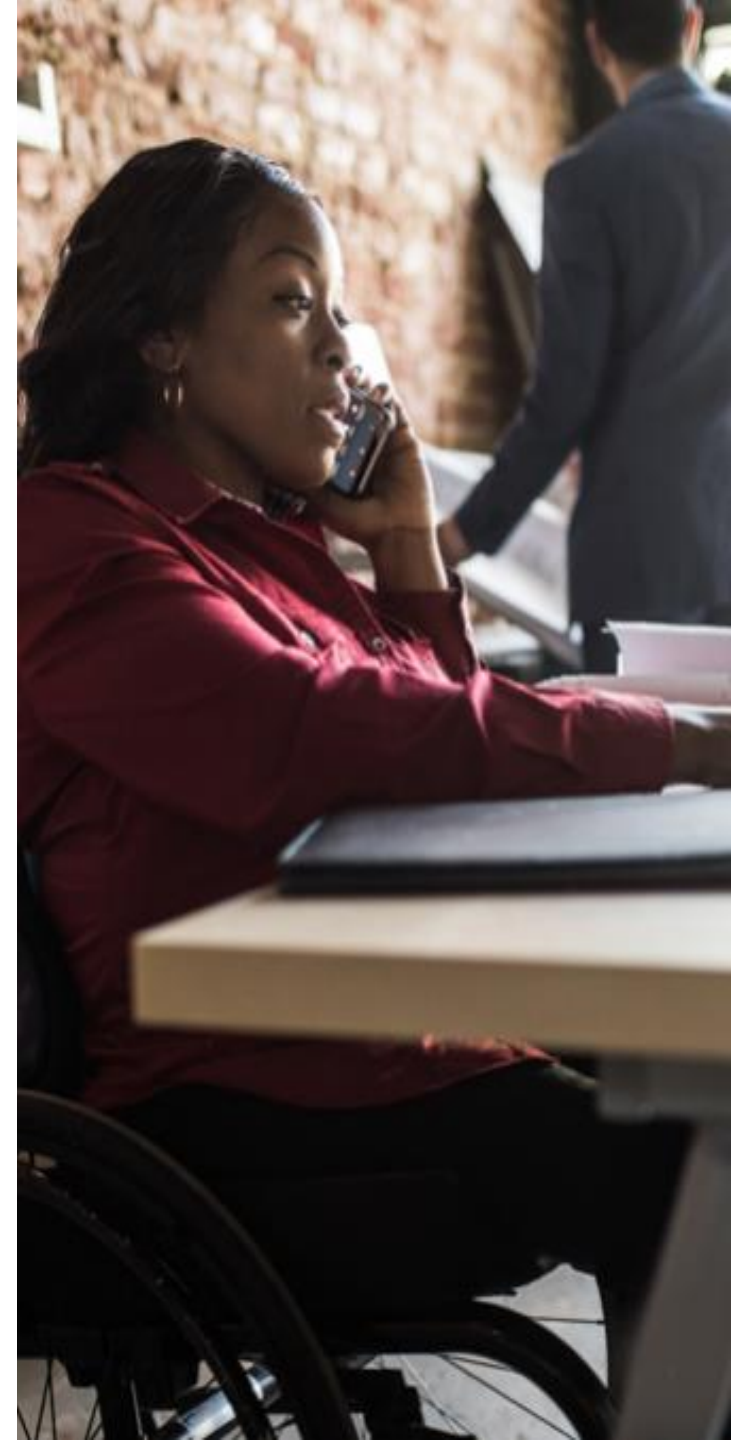
Options RTC basées sur les applications

Aucune licence téléphonique Teams par utilisateur requise

L'application Cross Launch Teams consiste en une application tierce dans Microsoft Teams du fournisseur de téléphonie qui peut passer des appels RTC sortants et offrir des fonctionnalités UCaaS supplémentaires. Pendant que l'utilisateur compose l'appel dans Teams, l'application le dirigera ensuite vers une autre application sur une application de bureau/mobile ou de plug-in de bureau pour passer l'appel réel en dehors de Microsoft Teams. Cette méthode nécessite l'exécution, la maintenance et la prise en charge d'une autre application sur l'appareil de chaque utilisateur pour fonctionner. Les appels entrants se produisent en dehors de Microsoft Teams, cette option est donc vraiment la moins intégrée à Microsoft Teams.

L'application Teams intégrée offre une option rentable pour activer le RTC dans Microsoft Teams sans nécessiter de licences Teams Phone par utilisateur. Elle diffère d'une application Cross Launch Teams en gardant les utilisateurs au sein de Microsoft Teams. Cela profite aux utilisateurs avec une expérience d'appel plus intégrée et intuitive et aux administrateurs en ayant moins de solutions à déployer, configurer et prendre en charge. Bien que cette méthode puisse coûter moins cher que les options RTC entièrement intégrées, elle comporte certains compromis en termes de convivialité.

Toutes les options de déploiement Teams RTC répertoriées ci-dessus peuvent sembler similaires, mais en y regardant de plus près, les principales différences rendent chaque modèle adapté à des scénarios d'utilisation spécifiques. Évaluez vos besoins en communications vocales et choisissez-la ou les options qui conviennent le mieux à votre organisation..



Comment les intégrations RTC de Microsoft Teams se comparent-elles ?

	Fully Integrated PSTN Calling Teams Phone License Required				App-based PSTN Calling No per user Teams Phone License Required	
	Microsoft Calling Plan	Direct Routing	Operator Connect or Teams Phone Mobile	Direct-Routing- as-a-Service	Cross Launch Teams App	Integrated Teams App
3rd Party App in Teams Not Required	■	■	■	■		
3rd Party Desktop/Mobile App Not Required	■	■	■	■		■
Place calls in Native Teams Calls App	■	■	■	■		
Calls happen inside Teams	■	■	■	■		■
Calls ring in Teams	■	■	■	■		■
Shows native "In a Call" Presence in Teams	■	■	■	■		■
Value-added UCaaS Capabilities				■	■	■
IT Training & Support Requirements	Low	Moderate/Low	Low	Low	High	Moderate/Low
IT Deployment & Maintenance Level	Low	High	Moderate/Low	Moderate/Low	High	Moderate
Business Continuity Resilience	Low	Low	Low	High	High	High
Overall Cost	High	Moderate	Moderate	Moderate	Low	Low
Overall Teams User Experience	Best	Best	Best	Best	Poor	Good
				8x8 Voice for Microsoft Teams		8x8 Phone App for Microsoft Teams

Questions clés à poser à votre fournisseur

Étapes initiales pour vous aider à décider

Il ressort clairement du tableau précédent que le routage direct en tant que service offre une plus grande flexibilité que Operator Connect ou les forfaits d'appels Microsoft, ce qui en fait le meilleur choix pour les organisations à la recherche d'une expérience d'appel entièrement intégrée pouvant s'adapter aux besoins de leur entreprise.

Soyons réalistes : avec autant d'options Teams Phone, les acheteurs informatiques n'ont que l'embarras du choix. Il existe de nombreuses options différentes, et un domaine aussi encombré nécessite un examen minutieux pour révéler la meilleure option pour votre organisation.

Naturellement, vous souhaitez une solution robuste et optimisée pour tous vos utilisateurs Teams au sein de votre organisation quel que soit leur rôle ou position hiérarchique.



Utilisez les questions ci-dessous pour mieux comprendre la solution proposée par votre fournisseur et savoir s'il s'agit du bon partenaire pour votre organisation :

Type de service d'intégration

- Quel type de service d'intégration proposez-vous ?
- Gérez-vous le service ou dois-je affecter du personnel informatique pour administrer le service ?
- Dois-je acheter et entretenir des SBC ou autre matériel sur site ?
- Vais-je devoir déployer et prendre en charge des logiciels supplémentaires ?

Forfaits d'appels

- Proposez-vous des forfaits d'appels locaux ou mondiaux ?
- Dans quels pays vos forfaits d'appels sont-ils disponibles ?
- Des services de remplacement complets du RTC sont-ils disponibles dans ces pays ?
- Proposent-ils des forfaits de minutes inclus ou des appels illimités ?

Tarifs

- Comment fixez-vous le prix de vos forfaits d'appels ?
- Que comprend le prix mensuel ?
- Y a-t-il des coûts supplémentaires pour les options d'appel d'urgence et d'identification de l'appelant ou le portage de numéro ?
- Dans combien de pays proposez-vous des numéros gratuits et non géographiques ?

Gestion des utilisateurs

- Pouvez-vous changer d'utilisateur d'un forfait à un autre ?
- Existe-t-il un portail pour gérer/ajouter/modifier/supprimer mes utilisateurs ?
- Puis-je conserver mes numéros de téléphone ou dois-je acheter de nouveaux DID (numéros de téléphone) ?

Expérience utilisateur

- Votre solution change-t-elle l'expérience utilisateur Teams ?
- Dois-je installer des applications supplémentaires pour que mes utilisateurs Teams puissent utiliser le service ?
- Le service offre-t-il une expérience utilisateur cohérente sur les applications Teams et les appareils Teams ?
- Prend-il également en charge les téléphones IP de bureau et les appareils analogiques tels que les sonnettes, les téléphones d'ascenseur ou les fax ?

Soutien international

- Pouvons-nous avoir une seule facture globale pour tous les déploiements ?
- Attribuez-vous un point de contact unique pour les comptes mondiaux ?
- Pouvez-vous fournir une assistance dans les langues locales pour les déploiements internationaux ?

Accord de niveau de service (SLA)

- Dans quelle mesure votre SLA de disponibilité est-il meilleur que celui de vos concurrents ?
- Vos SLA couvrent-ils la qualité et la disponibilité des appels ?
- Quelle est la disponibilité de votre service au cours des 12 derniers mois ?

Centre de contact pour les équipes Microsoft

- Proposez-vous une solution de centre de contact certifié Microsoft Teams ?
- Votre solution Microsoft Teams Certified Contact Center est-elle sur la même plateforme que votre offre de téléphonie ou s'agit-il d'une solution d'un fournisseur tiers ?
- Quelle fonctionnalité votre centre de contact Microsoft Teams prend-il en charge ?
- Comment votre centre de contact Microsoft Teams prend-il en charge la conformité réglementaire ?

Accréditations de sécurité

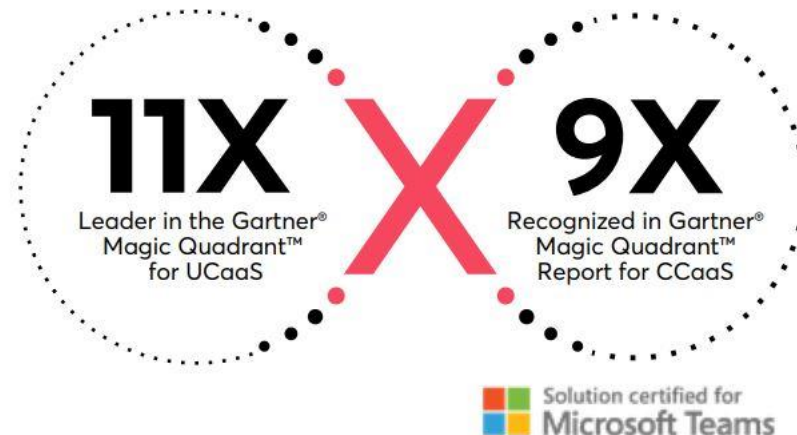
- Quelles certifications de sécurité et de conformité détenez-vous ?
- Comment maintenez-vous et validez-vous vos certifications de sécurité et de conformité ?
- Comment soutenez-vous les directives sur la confidentialité des données dans des juridictions spécifiques comme les États-Unis, le Canada, le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Australie et Hong Kong ?

Accélérez le succès de vos appels vocaux Microsoft Teams

Pourquoi 8x8 est votre partenaire idéal

Chaque organisation a des exigences uniques, qui peuvent souvent être complexes. Plus de 300 000 utilisateurs de Teams comptent sur 8x8 pour fournir des services vocaux de manière fiable dans Microsoft Teams. 8x8 pour Microsoft Teams connecte une plate-forme cloud unique avec des capacités avancées de centre de contact et de téléphonie avec Microsoft Teams.

8x8 est le seul 11 fois leader du Gartner® UCaaS Magic Quadrant avec une solution CCaaS 9 fois reconnue par Gartner et certifiée pour Microsoft Teams.



Selon les propos de Gartner au « 2022 Magic Quadrant for Unified Communications » :
« 8x8 est bien placé pour fournir UCaaS et CCaaS aux organisations disposant de Microsoft Teams pour la messagerie et les réunions mais nécessitant des fonctionnalités de téléphonie avancées. » Et depuis lors, 8x8 a continué à ajouter de nouvelles zones géographiques et à étendre les capacités du service.

8x8 Voice for Microsoft Teams est une solution de routage direct en tant que service de premier plan basée sur Azure et le principal fournisseur UCaaS de Teams Phone. Il fonctionne dans le cloud Microsoft Azure, avec des passerelles RTC (SBC) approuvés par Microsoft Direct Routing distribués au niveau régional sur quatre continents pour un service de niveau entreprise.

Cela supprime les complexités administratives liées à la configuration de l'équipement SBC sur site, à la configuration des liaisons SIP ou à l'installation du logiciel de l'utilisateur final. Contrairement à d'autres solutions de routage direct, le déploiement est simple et aucun script PowerShell n'est requis pour créer des routes SBC ou associer des utilisateurs.

Cela est réalisé à 100 % par 8x8, le tout en arrière-plan, ce qui facilite la gestion par les administrateurs informatiques et l'utilisation par les employés.



8x8 Voice pour Microsoft Teams offre une qualité d'appel supérieure, des capacités de téléphonie avancées, une solution de centre de contact certifiée et s'intègre directement aux applications professionnelles telles que Salesforce, Dynamics 365, Zendesk, ServiceNow, NetSuite, etc.

Les organisations bénéficient d'un large choix de forfaits d'appels économiques, locaux ou mondiaux, adaptés aux individus et aux groupes de travail.

8x8 Voice pour Microsoft Teams peut activer une messagerie professionnelle supplémentaire, permettant aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des textes, des messages multimédias et des fax en toute sécurité à des clients, collègues et partenaires et de rester conformes en utilisant leur numéro professionnel 8x8.

8x8 inclut également des fonctionnalités uniques telles que l'enregistrement des appels pour gérer la conformité, les fonctionnalités d'intervention, de surveillance et de chuchotement pour des capacités de coaching et de surveillance « légères » du centre de contact, une gestion de la qualité à valeur ajoutée et des analyses vocales pour révéler les tendances clés, les modèles d'appels et mettre en évidence les sentiments des clients. 8x8

Le **routage direct** est idéal pour les organisations nécessitant une téléphonie personnalisable ou des déploiements complexes pouvant utiliser l'infrastructure RTC existante sur site ou coexister dans plusieurs centres de données. Le matériel, les logiciels et les services supplémentaires nécessitent une plus grande implication pour l'installation, la configuration et la gestion. Cette option entièrement intégrée est la plus flexible et peut être rentable mais aussi un peu compliquée.

Direct-Routing-as-a-Service combine la flexibilité du routage direct avec la simplicité d'Operator Connect. Cela vous donne la liberté de choisir votre propre fournisseur de téléphonie, comme Operator Connect, mais également de bénéficier de fonctionnalités supplémentaires de communications unifiées en tant que service (UCaaS) telles que SMS/MMS (dans les pays pris en charge), fax, enregistrement des appels de conformité, standards automatiques avancés. et centres de contact certifiés pour Microsoft Teams, ce qui en fait l'option la plus populaire aujourd'hui. Chaque fournisseur propose différents forfaits d'appels et zones géographiques, offrant la flexibilité et la rentabilité du routage direct sans le fardeau de la gestion de matériel et de logiciels supplémentaires.

Prêt pour la suite ?

Maximisez la valeur de Microsoft Teams

L'ajout de services RTC à Teams Phone est simple, afin que vos employés puissent communiquer facilement et efficacement. Vous pouvez même équiper vos agents de centre de contact avec Teams pour dépasser les objectifs de résolution au premier appel, ce qui signifie des clients plus satisfaits et des agents plus heureux.

Il n'existe pas de solution unique pour intégrer le service vocal RTC aux équipes. Mais l'utilisation d'une solution de téléphonie intégrée de premier ordre d'un leader des communications cloud vous offre la flexibilité nécessaire pour adapter vos besoins avec la bonne combinaison de commodité, de coût, de couverture nationale et de capacités dans le cadre d'un package inclusif d'un fournisseur unique.

Pour savoir comment 8x8 peut dynamiser votre déploiement Teams avec des services vocaux d'entreprise mondiaux, visitez www.8x8.com/teams ou parlez à un membre de notre équipe commerciale spécialisée.



Communications pour les passionnés de la relation client

Les entreprises qui progressent aujourd'hui sont véritablement passionnées par la relation client. Les chefs d'entreprise savent qu'ils ne peuvent pas se contenter d'une expérience client suffisamment bonne ou de scores d'engagement des employés tout simplement corrects. Pour aller au-delà de leurs attentes, ils savent qu'ils ont besoin d'une plateforme de communication conçue pour eux. Une solution qui réunit les centres de contact, la voix, la vidéo, le chat et les SMS et les offres avec la fiabilité, l'intégration et les services experts que seule une entreprise passionnée par la relation client peut fournir.

Chez 8x8, nous savons que c'est grâce à ces expériences que l'on peut établir de nouvelles connexions, rassembler les équipes et transformer les prospects en clients fidèles. Les communications destinées à la relation client signifient que nous croyons en notre obligation de fournir des expériences de communication incroyables, à chaque fois.

Contactez le service commercial 8x8 ou votre partenaire 8x8 pour plus d'informations, ou visitez 8x8.com.



© 8x8, Inc. All Rights Reserved. Unless otherwise specified, all trademarks identified by the ®, ™, or SM are registered trademarks, trademarks, or services marks respectively of 8x8, Inc. 8x8®, 8x8 XCaaS™, eXperience Communications as a Service™, and 8x8 Global Reach™ are trademarks of 8x8, Inc.