

La communication
adaptée à
votre entreprise



Un guide d'achat interactif avec **8** questions à
vous poser ou à poser à votre fournisseur

Que propose ce guide ?

Ce guide comprend 8 chapitres pour vous aider à choisir les services de communication adaptés à votre entreprise aussi bien pour les responsables informatiques que pour les utilisateurs. Il explore également des défis majeurs que pose l'adoption de ces nouveaux services.

Comment utiliser ce guide ?

Ce guide interactif vous permet d'accéder à des exemples et des informations supplémentaires. Vous pouvez toujours revenir au sommaire des questions ou aller directement au glossaire si certains termes ont besoin de précision. Enfin, vous avez également la possibilité de l'imprimer.

Partager ce document



Introduction

Les services voix ne peuvent plus être délaissés. Votre entreprise dépend des communications téléphoniques pour contacter vos clients, travailler avec vos fournisseurs et collaborer avec vos partenaires.

Votre service voix doit être fiable et en mesure de supporter votre activité dans une période où l'économie numérique bouleverse la société.

C'est pourquoi les plus importants critères à prendre en compte ont été rassemblés dans ce document pour vous permettre d'appréhender cette nouvelle ère des services de communication.

Cliquez ci-dessous sur les questions afin de mieux appréhender la problématique

En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?

A l'avenir, la VoIP sera la seule technologie disponible.

La VoIP facilite le déploiement d'un IPBX centralisé pour des sites multiples. Elle permet le télétravail et propose des architectures répliquées, économiques et résilientes. Elle utilise également des connexions réseau plus standard (IP ou Ethernet), évitant ainsi de coûteuses solutions de transport TDM synchrones.

Deux des principaux avantages du réseau VoIP sont la gestion de capacité et la redondance. Cela peut nécessiter un certain travail d'ingénierie réseau et de gestion de la migration, largement compensé par le net avantage de pouvoir surveiller la qualité du réseau.

En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



Prise en compte du nombre de sites et de pays

La VoIP vous permet de couvrir sans difficulté des sites multiples et de nombreux pays avec un unique IPBX. Elle facilite le déploiement rapide des services sur des sites multiples.

Avec une telle architecture centralisée, il est crucial de disposer d'un service SIP Trunk capable de proposer la sélection directe à l'arrivée (SDA/DDI) et d'autres fonctionnalités locales pour tous les sites via l'unique PBX. Bien entendu, cet impératif est valable aussi bien pour les déploiements internationaux que nationaux. Cette centralisation présente le net avantage de réduire le nombre d'équipements et de simplifier la gestion des fournisseurs. Aspect essentiel, elle apporte plus de flexibilité pour faire répondre aux évolutions de la demande partout dans votre entreprise.

En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



Télétravail facilité

En plus de la couverture de sites multiples, un IPBX peut également joindre – via un client SIP – tout correspondant où qu'il se trouve : à son domicile, dans un hôtel ou à une conférence ou encore en clientèle.

- Les appels entrants et sortants sont passés via un dispositif logiciel unique.
- Vos collaborateurs sont joignables partout avec un numéro unique.
- La faible qualité et le coût d'utilisation des terminaux mobiles sont atténués.

La VoIP peut être synonyme de service à large portée, de haute qualité, de flexibilité ainsi que d'économies potentielles.

En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



Intégration avec les applications

La VoIP (SIP Trunk) est le vecteur de tous les types de médias, Cela la rend parfaite pour la mise en œuvre de solutions de communications unifiées (UC).

En conséquence, les IPBX sont de plus en plus intégrés avec un nombre croissant d'applications : serveurs XMPP pour la messagerie instantanée ou le travail collaboratif ; Active Directory pour l'accès et le contrôle des contacts ; ERP (progiciels de gestion intégrés) ; solutions de CRM (gestion de la relation client) et de conférence.

Ainsi, un IPBX peut être plus facile à déployer et plus rapide à intégrer, avec de nouvelles versions prenant en charge une API qui offre davantage de connexions ouvertes, simplifiant également une intégration future.

Tout cela est synonyme de préparation pour l'avenir, de facilité de mise en œuvre et de productivité des utilisateurs.

En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



Optimisation des coûts

Avec la VoIP, le nombre d'IPBX dont vous avez besoin sera réduit, potentiellement à un ou deux.

Cela signifie une seule version de logiciel dont il vous faut assurer la maintenance, avec une liste de fonctionnalités et d'équipements compatibles disponibles sur les différents sites. La centralisation de SIP Trunk réduit les coûts en éliminant la nécessité de connexions voix locales et en permettant de bénéficier de remises de volume grâce au regroupement de l'ensemble du trafic téléphonique pour tous les bureaux.

L'utilisation du réseau IP par les services voix offre également les avantages de la convergence : un seul réseau pour la voix et les données, et moins de câblage à gérer ; une seule stratégie de résilience.

Enfin et surtout, le regroupement des équipements et des fournisseurs réduit les dépenses d'exploitation pour l'administration des systèmes voix et la gestion des fournisseurs.

En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



Mise en œuvre de SIP

Le déploiement de la VoIP (SIP Trunk) impacte les architectures des réseaux voix et données.

La migration de votre connexion TDM de votre PBX existant vers une installation SIP demande le plus grand soin dans la planification, la préparation de capacité, la définition de la conception du réseau, le test des preuves de concept et le déploiement final pour éviter toute interruption du service.

Une transition fluide vers la VoIP nécessite le soutien de professionnels apportant des méthodes éprouvées de migration, un support technique en interne et une expérience de la gestion des services.

En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



Sécurité de SIP

La VoIP véhiculée par une technologie QoS telle que MPLS est aussi sécurisée que la voix TDM. Cependant, de plus en plus, avec le développement d'Internet et son utilisation croissante pour la VoIP, d'autres formes de sécurité, comme le cryptage, doivent être mises en œuvre. Le cryptage code tous les aspects d'un appel VoIP de la même façon qu'un navigateur web le fait pour les informations sensibles, par exemple lors des transactions par carte de crédit.

Les avantages de la VoIP vont aussi au-delà de la sécurité des liaisons. Comparée à TDM, la VoIP offre une meilleure capacité de préserver le fonctionnement des systèmes téléphoniques en cas de perturbation du service ou de catastrophe. Il est ainsi possible de survivre à des circonstances telles qu'une panne de courant, une coupure d'accès aux installations, une panne réseau ou des intempéries extrêmes grâce au jeu étendu d'options de reprise après sinistre, de redondance et de résilience disponibles sur la VoIP.

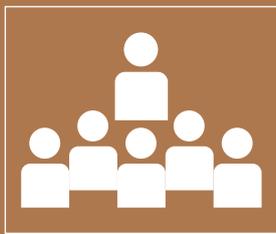
Quels sont les services de collaboration adaptés ?

De la conférence à trois voix à la collaboration multimédia sans frontières, de quoi avez-vous vraiment besoin ?

En raison des pressions économiques et concurrentielles, les entreprises doivent gagner en flexibilité, opérant souvent sur des sites dispersés, cherchant des fournisseurs économiques et de nouveaux clients et marchés, généralement au-delà de leurs frontières. Elles doivent favoriser la collaboration et la coopération internes et externes sur de grandes distances et entre différents fuseaux horaires :

- Pour encourager le sentiment d'appartenance à une grande équipe
- Pour partager et échanger des informations à l'intérieur, entre et à l'extérieur de leurs départements
- Pour nouer et entretenir des relations plus étroites avec les clients ou fournisseurs, où qu'ils se trouvent.

Quels sont les services de collaboration adaptés ?



Diffuser le message de la direction

Motivées par la nécessité d'être « agiles », les entreprises doivent partager leurs informations, leur vision et leur stratégie à un rythme accéléré.

Par conséquent, il est impératif de disposer de systèmes collaboratifs pour faciliter les communications internes et assurer une diffusion audio (ou vidéo) dans l'ensemble de l'entreprise. Des fonctionnalités interactives permettent aux participants de réagir, de formuler des commentaires ou de poser des questions, ce qui encourage également le sentiment d'appartenance à une équipe.

Quels sont les services de collaboration adaptés ?



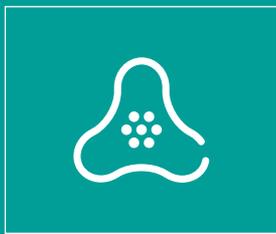
Enrichir les réunions virtuelles

Le travail en équipe ne se limite pas à une réunion tous les deux mois. Il faut pouvoir échanger des nouvelles et des avis sur les dernières réalisations de l'équipe.

Il faut pouvoir partager la charge de travail, soulager les tensions et stimuler l'enthousiasme et la passion. La communication va parfois au-delà de la simple transmission d'informations.

La communication s'opère sur à plusieurs niveaux. Dans le meilleur des cas, les collaborateurs se voient, échangent leurs réactions, sont à l'écoute les uns des autres, etc.

Quels sont les services de collaboration adaptés ?



Un service simple comme un coup de fil

Décrocher un téléphone est un geste simple. Quasi naturel. Il doit en aller de même pour la collaboration, sous peine de ne pas y associer chacun.

Or, si la simplicité n'est pas facile, elle peut du moins être mesurée : numéros de passerelle faciles à retenir, réunions virtuelles intégrées dans l'agenda, solution sans logiciel client, accès à une réunion en 3 clics et 10 secondes... Voilà qui semble prometteur...

Quels sont les services de collaboration adaptés ?



Participer aux réunions partout

Du fait que vos clients et fournisseurs peuvent être partout, ils doivent pouvoir participer aux réunions là où ils se trouvent. L'accès aux passerelles de conférence doit être possible dans des conditions acceptables et économiques pour vos clients. La fourniture d'un accès universel à un numéro local – et en définitive gratuit – peut être un préalable.

En ce qui concerne vos propres utilisateurs internes, vous avez toujours besoin de solutions étendues qui garantissent un coût minimal d'accès, quel que soit le lieu, et évitent la facturation d'appels à vos collaborateurs lorsqu'ils participent à des réunions depuis leur domicile ou ailleurs.

Dois-je externaliser ma téléphonie ?

Pour me concentrer sur mon métier, je dois confier à autrui la gestion de mon infrastructure de communications, à condition que...

Pour offrir la qualité attendue, les services de téléphonie dans le cloud doivent être assurés en conjonction avec les services réseau. En outre, même si elles proposent un éventail plus large de services collaboratifs, toutes les plateformes partagées ne possèdent pas suffisamment de capacités de personnalisation pour répondre à des besoins métier spécifiques, tandis que les plateformes dédiées ne sont pas nécessairement à la portée des PME.

Une solution externalisée doit améliorer l'expérience client en termes de flexibilité, de richesse fonctionnelle et de capacité d'auto-administration, tout en préservant ou renforçant la sécurité.

Dois-je externaliser ma téléphonie ?



Administration par l'informatique ou auto-administration

La mise en place d'une plateforme de communications unifiées est une activité à part entière. Elle doit faire l'objet de mises à jour quotidiennes pour répondre aux nouveaux besoins fonctionnels et prendre en compte les arrivées et les départs.

En outre, l'usage du téléphone est très personnel. Par conséquent, il faut permettre à chaque utilisateur de configurer la plateforme selon ses besoins : désactivation de la vidéo, autorisation ou non du transfert d'appels à un ou plusieurs postes, partage de présence, de statut ou même d'une photo, etc.

Pour faciliter le travail et la gestion, les droits d'auto-administration doivent être octroyés ou restreints suivant la politique propre de chaque entreprise, non celle de l'opérateur.

Dois-je externaliser ma téléphonie ?



Modulation de capacité pour une agilité accrue

L'époque de « l'emploi à vie » est révolu. Chacun doit faire face à un changement d'environnement et les entreprises doivent faire montre d'une solide capacité à réagir et à s'adapter.

Le déploiement d'un nouveau site, l'ajout d'utilisateurs à un site existant ou la libération de ressources en raison de changements dans l'organisation deviennent des activités courantes.

Les systèmes de communication doivent également être eux-mêmes agiles, permettant des mises à jour instantanées qui viennent enrichir les fonctionnalités au gré des besoins des utilisateurs. Des fonctions de présence et de collaboration ou encore de centre de contacts doivent être mises à disposition rapidement et partout où se trouvent ces utilisateurs, y compris à leur domicile.

Dois-je externaliser ma téléphonie ?



Facilité d'utilisation et accessibilité

Inutile de déployer une batterie de nouvelles offres de communication si les utilisateurs ne s'en servent pas pour gagner en expertise et en productivité.

Parmi la multitude d'applications à leur disposition, chacune doit être pleinement intégrée à l'environnement bureautique, au répertoire du personnel, à l'agenda et à la messagerie.

Imaginez les conséquences s'il faut :

- plus de deux clics de souris pour un appel téléphonique, un message instantané ou le transfert de vos appels sur votre mobile,
- plus de trois clics pour afficher une liste de destinataires dans une session de webconférence.

Dois-je externaliser ma téléphonie ?



Gestion de qualité de bout en bout

Les systèmes VoIP utilisent des ressources SIP Trunk partagées et sollicitent la bande passante car les codecs (dynamiques) employés peuvent changer d'un appel à un autre. Leurs besoins sont donc très difficiles à prévoir et à satisfaire.

En dehors des outils standard de gestion de réseaux IP, il est nécessaire de surveiller la bande passante, la latence ou la gigue, ce qui souvent n'est accessible qu'à un « expert réseau ». La plateforme de communications unifiées doit par conséquent inclure des outils spécifiques de surveillance permettant de visualiser le MoS (Mean Opinion Score) et de corriger la cause de tout problème, depuis le terminal de l'utilisateur final jusqu'au commutateur de l'opérateur.

Dois-je externaliser ma téléphonie ?



Connectivité sous-jacente

Les solutions de téléphonie cloud ne doivent pas se limiter aux infrastructures dédiées qui interconnectent les sites de l'entreprise. En fait, la téléphonie cloud devient plus intéressante lorsque les connexions peuvent être disponibles partout : à la maison, à l'hôtel ou sur la route. Elle doit également être accessible à partir d'équipements hébergeant des clients lourds spécifiques – intégrés dans l'environnement bureautique, ainsi que les équipements sans client, via un simple navigateur.

Dans tous ces cas, les appels voix sont prioritaires afin de préserver la qualité attendue de communications professionnelles et ils nécessitent un service offrant les moyens de surveiller et de maintenir cette qualité.

Dois-je externaliser ma téléphonie ?



Service cloud mais régulé

Le téléphonie reste le principal moyen d'obtenir de l'aide en appelant la police, les pompiers ou les secours. D'une manière générale, qu'elles soient dans le cloud ou pas, les solutions de téléphonie doivent se conformer à la réglementation locale, qui impose un minimum de fonctionnalités.

En d'autres termes, la téléphonie cloud doit permettre de localiser l'appelant, dans chaque pays où elle est déployée, suivant les règles locales mais il lui faut aussi tenir compte des utilisateurs mobiles qui se trouvent loin de leur base, à l'intérieur ou en dehors du pays, et acheminer les appels d'urgence de manière optimale.

Dois-je externaliser ma téléphonie ?



Cloud mais sûr

Des questions sont parfois posées sur la sécurité de la VoIP. Pourrait-il être utilisée par des pirates pour s'infiltrer dans les PBX des entreprises et passer des appels frauduleux vers des destinations coûteuses ? Des pirates pourraient-ils accéder à des informations privées : répertoire des utilisateurs, liste des appels entrants ou sortants, messages enregistrés ou instantanés ?

En fait, la téléphonie cloud ne doit pas être synonyme de déficit de sécurité et c'est certainement là où l'opérateur peut démontrer un niveau élevé de séparation entre les infrastructures des diverses entreprises et de protection de l'accès à leurs ressources respectives.

Le réseau a-t-il une importance ?

Les réseaux voix internationaux sont-ils par nature plus complexes que les autres ?

Il paraît parfois étonnant qu'un vaste et unique réseau voix à l'intérieur d'un pays, reliant plus d'une dizaine de sites, soit plus facile à construire qu'un simple réseau transfrontalier entre deux sites. C'est généralement en raison de la difficulté suscitée par les multiples infrastructures et processus sous-jacents, ne présentant qu'une interopérabilité partielle.

Le réseau a-t-il une importance ?



Continuité de l'infrastructure sous-jacente

Le problème auquel une entreprise peut être confrontée pour connecter des sites entre différents pays réside dans le recours à des réseaux multiples – principalement IP – qui sont interopérables... mais seulement jusqu'à un certain point.

Ce manque d'interopérabilité peut être source d'imprévus :

- les priorités à déterminer ne sont pas interprétées de la même façon ;
- lorsqu'une panne d'un côté reste invisible de l'autre, le mécanisme de reroutage ne fonctionne pas efficacement ;
- les points de peering génèrent de la congestion, de la latence ou de la gigue.

Ou, bien entendu, lorsque les processus locaux ne sont pas adaptés à un service international.

Le réseau a-t-il une importance ?



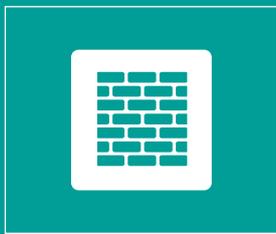
Gestion de la congestion

En dehors des problèmes techniques, votre réseau peut connaître d'autres soucis. Il peut être difficile à dimensionner lorsqu'il s'agit de combiner les effets d'appels sortants bien maîtrisés avec la fluctuation des appels entrants.

La complexité s'accroît lorsque les appels entrants sont reroutés selon des règles spécifiques, adaptées à l'activité de votre entreprise.

La délégation de la surveillance de l'ensemble de votre trafic - entrant et sortant - à un prestataire efficace en vue d'un maximum de disponibilité se révèle généralement une décision très bénéfique, en particulier lorsque les appels entrants sont une source de revenus.

Le réseau a-t-il une importance ?



Résolution des fraudes

La VoIP s'appuie généralement sur un serveur pour la gestion de vos appels. Cela soulève des préoccupations quant à la possibilité pour des pirates de générer du trafic extrêmement coûteux la nuit ou le week-end.

Les opérateurs réseaux et les fournisseurs de téléphonie IP sont ici les deux acteurs clés qui savent comment prévenir les accès frauduleux au service.

Un opérateur qui exploite son réseau en propre permet de disposer d'analyses approfondies sur pour tout schéma de trafic inattendu et d'y réagir en temps réel.



Les appels illimités sont-ils un doux rêve ?

Bénéficiez-vous d'un forfait ou d'un tarif « illimité » pour votre téléphone personnel ? Est-il temps d'envisager une tarification similaire pour votre entreprise ?

Bien entendu, les entreprises ont des profils d'appels différents et il peut être difficile de trouver un tarif adapté. L'engagement à un volume minimum de dépense pourra donner accès à de meilleurs tarifs. Les entreprises qui optent pour une solution de téléphonie hébergée pourront bénéficier d'une structure de prix « par poste » avec un nombre fixe de minutes prépayées ou une offre illimitée, pour une facturation plus prévisible.

En fonction de leur solution voix, les entreprises peuvent avoir la possibilité d'éliminer le coût des appels entre sites, y compris ceux vers leurs propres mobiles.

Les appels illimités sont-ils un doux rêve ?



Cyclicité des appels

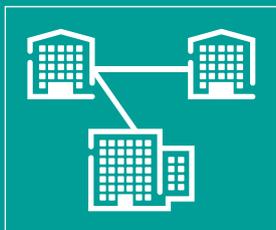
Pourquoi payer des minutes prépayées ou illimitées si vous n'en profitez pas pleinement pendant les vacances lorsque les appels sont moins nombreux ?

Certaines offres tiennent compte de cette préoccupation :

- Les offres prépayées peuvent prendre comme base votre période de plus faible consommation.
- Les offre illimitées peuvent prendre comme base votre consommation moyenne annuelle.
- Une offre assortie d'un volume minimum de dépense peut se traduire par un loyer réduit, voire égal à zéro, pour vos canaux voix et/ou par un tarif réduit par minute.

...Toutes ces offres étant crédibles et commercialement intéressantes, le question doit toujours être la suivante : quelle est la meilleure pour votre entreprise ?

Les appels illimités sont-ils un doux rêve ?



Doit-il exister une différence de prix entre vos appels internes et extérieurs ?

En apparence, un appel est un appel : qu'il soit à destination d'un client ou de l'un de vos propres bâtiments, la facturation est la même.

Certains opérateurs terminent les appels intra-entreprise locaux et nationaux sur leur propre réseau et peuvent donc faire bénéficier leurs clients du moindre coût.

Pour les appels intra-entreprise internationaux, en fonction de la couverture de votre opérateur, le coût peut là aussi être réduit. Enfin et surtout, en utilisant une solution VoIP multi-sites et multi-pays, vous pouvez économiser le coût de tous vos appels internes.

Ainsi, les appels internes et extérieurs sont bel et bien différents. Vous devez donc vous attendre à un traitement différent pour les uns et les autres.

Les appels illimités sont-ils un doux rêve ?



Destinations des appels

Même dans le cadre d'une offre « illimitée », il est probable que vous êtes soumis à une règle d'usage raisonnable qui restreint en fait le nombre d'appels que vous êtes autorisé à passer « gratuitement ». En outre, certaines destinations ne sont pas incluses dans l'offre illimitée et sont facturées à la minute. Cela vaut donc la peine de vérifier la compétitivité du tarif vers ces destinations, en particulier si vous les appelez régulièrement.

Si vos appels sont surtout internationaux ou vers les mobiles, ces minutes peuvent représenter la majeure partie de votre facture.

Si tel est votre cas, il est recommandé de vous plonger attentivement dans les détails de votre facture. Votre opérateur peut offrir des outils ou services pour vous aider à analyser vos dépenses et vos appels afin de les confronter à différentes formules de facturation. Vous pourrez ainsi plus facilement déterminer la structure de prix optimale pour votre entreprise. Le comparatif vous fournira également une référence pour vérifier que la formule tarifaire qui vous est proposée procure bien les économies escomptées au départ.

Comment gérer mes appels entrants ?

Si la première impression est toujours la bonne, il est grand temps de montrer votre entreprise sous son meilleur jour à tous les nouveaux interlocuteurs qui vous appellent

Un numéro de téléphone est comme une vitrine à travers laquelle les clients constatent votre enthousiasme, votre respect et votre professionnalisme...

Dans le monde virtuel des télécommunications, cette vitrine doit s'adapter à son public pour donner les résultats attendus.

Il ne s'agit pas de faire étalage de vos capacités mais d'offrir simplement à chaque visiteur les fonctionnalités qu'il attend.

Comment gérer mes appels entrants ?



Suivi des appels entrants

Votre vitrine téléphonique ne doit en aucun cas donner l'impression d'être « en travaux » ou indisponible. En d'autres termes, les correspondants doivent trouver quelqu'un à qui parler... et l'entreprise doit surveiller le nombre des appels perdus afin d'y remédier immédiatement.

Ensuite, l'entreprise pourra adapter son organisation au nombre de visiteurs et ses ressources internes aux besoins du marché. Ce suivi doit être simple et précis : heure et origine de l'appel, type d'appelant (connu ou inconnu, par exemple).

Enfin, il est toujours nécessaire de mesurer et d'évaluer les numéros appelés, la durée et la fréquence des appels afin d'améliorer l'efficacité des équipes.

Comment gérer mes appels entrants ?



Flexibilité du personnel

Etre efficace ne veut pas dire être à son bureau. Ni même dans un bureau. Dans l'environnement actuel, le travail à domicile devient une option parfaitement viable.

Plus largement, la collaboration avec des partenaires répartis à travers le monde permet de travailler 24 heures sur 24, ce qui optimise la réactivité face aux clients. Le coût peut aussi être un facteur clé de différenciation pour satisfaire des clients précieux et difficiles à joindre.

Comment gérer mes appels entrants ?



Exploitation des compétences

Le professionnalisme consiste à fournir les bonnes compétences à la bonne personne et au bon moment.

Cela passe tout d'abord par la capacité à identifier chaque appelant, à saisir son importance, sa situation, ses besoins... et, en conséquence, à déterminer la personne la plus compétente pour lui répondre.

Il peut également être nécessaire de personnaliser votre approche afin de mieux satisfaire vos meilleurs clients et de gérer les appels « moins importants » au mieux dans le cadre d'un support standard.

Comment gérer mes appels entrants ?



Intégration avec les applications et le Web

Les requêtes entrantes ne sont plus seulement reçues par téléphone mais aussi via le Web, les réseaux sociaux, les applications mobiles ou par e-mail. En outre, une même personne peut utiliser plusieurs canaux de communication.

L'offre la plus efficace du meilleur service nécessite les capacités :

- de gérer des canaux multiples et variables,
- de traiter les individus en fonction de leur statut et non de leur canal de communication,
- de présenter à chaque téléconseiller le statut complet de son correspondant.

La gestion de ces requêtes implique également d'intégrer les applications maison, de stocker les informations clients critiques de façon appropriée et au bon endroit, ainsi que de favoriser une communication enrichie combinant les canaux voix et numériques.

Comment gérer mes appels entrants ?



Investir à la hauteur de votre succès

La difficulté dans la gestion des appels entrants est l'impossibilité de prévoir leur volume, alors qu'il n'est pas question de mettre en place une infrastructure destinée à gérer un volume d'appels que vous ne recevrez pas en définitive. Cela vaut bien entendu pour tous les appels entrants mais, a fortiori, pour ceux gérés par les téléconseillers d'un centre de contact. Tout simplement parce que les investissements nécessaires au départ pour le traitement de ces appels spécifiques peuvent assez rapidement monter en flèche.

Autrement dit, une solution externalisée doit apporter de la flexibilité sur le plan technique mais aussi des avantages sur le plan financier.

La qualité est-elle uniquement sonore ?

Il faut des années pour bâtir une réputation d'excellence mais il suffit de quelques instants pour perdre tout le bénéfice de votre travail

Une assurance a toujours un coût, difficile à justifier tant que vous n'en avez pas besoin.

De même, une solution réseau fiable est souvent perçue comme un poste de coût sans retour sur investissement démontré, jusqu'à ce que vos utilisateurs ou vos clients aient une mauvaise expérience... et que votre réputation soit en jeu.

La qualité est-elle uniquement sonore ?



Questions réglementaires

La téléphonie est un marché réglementé et doit donc se conformer à certaines règles :

- protéger les clients contre les risques de non-fonctionnement, via la mise en place de numéros d'urgence ;
- protéger les clients contre des dépenses inopinées liées à la facturation de certains appels ;
- protéger les clients contre un engagement illégal qui les lierait à un service inutile et coûteux ;
- ou tout simplement faciliter la communication de leur numéro et leur visibilité sur le marché.

Loin d'être une gêne, la réglementation sert l'intérêt des consommateurs sur le long terme.

La qualité est-elle uniquement sonore ?



Le ton de votre voix

La voix ne sert pas qu'à exprimer des idées et à partager des informations, mais aussi à communiquer de la satisfaction, de l'impatience ou de l'inquiétude.

En outre, la qualité de la ligne peut refléter l'importance que vous accordez à vos collaborateurs et à vos clients. Elle est le reflet de votre entreprise.

Le ton de votre voix est parfois aussi important que ce que vous dites.

La qualité est-elle uniquement sonore ?



Le prix de l'indisponibilité

99,99 % de disponibilité équivaut à 52 minutes d'interruption de service par an, mais toutes les minutes ne se valent pas au long d'une année et il en est certaines que vous ne pouvez pas vous permettre de perdre :

- pendant une réunion importante ;
- pendant qu'un prospect vous appelle ;
- celles qui vont semer le doute dans les esprits et susciter un malaise et de la méfiance.

Le prix de l'indisponibilité ne peut être évalué sur une seule année car ses effets risquent d'être bien plus durables.

Est-ce qu'un unique opérateur en Europe est une réalité ?

Un problème est une gêne. Ignorer sa source est un souci.

La mise en place d'une solution de communications unifiées de bout en bout ne concerne généralement pas une seule entité mais demande la coopération de plusieurs prestataires conjuguant leurs efforts et leurs compétences.

Trouver la bonne solution signifie s'appuyer sur l'expertise de chacun, sans pour autant perdre de vue le résultat final en direction duquel tous travaillent.

Est-ce qu'un unique opérateur en Europe est une réalité ?



Qualité de bout en bout

Les communications unifiées reposent sur la combinaison de serveurs d'applications et de réseaux IP pour offrir des services en temps réel avec un minimum de gigue et de latence.

La complexité accrue de ces solutions intégrées rend leur dépannage difficile en cas d'erreurs.

Si vous êtes spécialiste, vous pouvez sans doute analyser et identifier vous-même la source de votre problème. Cependant, si vous êtes un utilisateur lambda, vous allez de préférence vous en remettre à un prestataire pour résoudre le problème conformément à un SLA donné.

Est-ce qu'un unique opérateur en Europe est une réalité ?



Complexités de la réglementation

Les réglementations diffèrent plus ou moins d'un pays à l'autre. Il ne suffit donc pas de connaître un pays pour être capable d'opérer dans plusieurs pays. Des spécialistes sont par conséquent les bienvenus.

Cependant, tout cela doit demeurer transparent pour votre entreprise. Ne supposez pas simplement que, parce que votre opérateur possède une licence, il a l'obligation de satisfaire à toutes les exigences.

Est-ce qu'un unique opérateur en Europe est une réalité ?



Spécificités linguistiques et locales

Les technologies réseaux - WDM, SDH, Ethernet, MPLS, IP - sont normalisées à travers le monde et constituent le « langage » commun parlé par tous les équipements de routage.

Par contre, les services voix exigent souvent d'être localisés :

- Le plan de numérotation varie grandement d'un pays à un autre.
- Les numéros spéciaux suivent des règles différentes et peuvent difficilement s'utiliser par-delà les frontières.
- De nombreux protocoles voix sont également sujets à des interprétations locales et l'interopérabilité avec les PBX locaux peut demander une adaptation.

Ce ne sont là que quelques-uns des aspects à garder présents à l'esprit pour bâtir un réseau voix international.

Est-ce qu'un unique opérateur en Europe est une réalité ?



Tarification

Un siècle de téléphonie a produit dans chaque pays des formules de tarification légalement contraignantes, faisant la distinction entre les appels pendant ou en dehors des heures de pointe, les appels locaux, nationaux ou internationaux même si bon nombre des tarifs correspondants sont désormais identiques.

L'évaluation d'une offre de tarification européenne peut donc tourner au cauchemar, à moins de demander une structure simplifiée à votre opérateur. Il s'agit tout simplement de différencier les appels vers les fixes et les mobiles, les appels nationaux et internationaux, et de respecter les règles du pays en matière de numéros spéciaux.

Voilà probablement une bonne approche à envisager...

Terms, Reference & Solution

Clients et références



patagonia®



trivago®



DELTICOM
Aktiengesellschaft



Louvre Hotels
GROUP



MASERGY
Performance Beyond Expectations



MACH

More about Colt Voice Solutions

Glossaire

➔ API

(Web) API (Application Programming Interface)

En programmation informatique, une API est un ensemble de routines, de protocoles et d'outils servant à la construction de logiciels et d'applications.

Glossaire

➔ CRM

CRM (Customer Relationship Management)

Ensemble des outils et applications servant à établir les interactions entre une entreprise et ses clients. Les objectifs sont multiples : toucher de nouveaux clients et prospects, entretenir la proximité avec la clientèle existante, gérer les contrats et services...

Glossaire

➔ ERP

ERP (Enterprise Resource Planning)

Ensemble des logiciels et applications permettant le fonctionnement fluide d'une entreprise, selon ses processus. Ces progiciels de gestion intégrés peuvent être destinés à différents départements au sein d'une entreprise : développement, stocks, opérations, finances, ressources humaines.

Glossaire

➔ Gigue

Gigue

Variation des temps de latence.

Lorsqu'un signal (audio ou vidéo) est transmis d'un point A à un point B, il peut voyager à des vitesses variables. La conséquence est que deux signaux séquentiels peuvent potentiellement arriver à destination en même temps, au risque de créer une congestion du trafic ou de nécessiter une mise en mémoire tampon et d'entraîner une dégradation du service.

Glossaire

➔ Latence

Latence

Temps que met un signal pour aller de son point d'émission à son point de réception.

Bien que les signaux électroniques voyagent à la vitesse de la lumière dans les fibres optiques, ils peuvent être ralentis à un certain nombre de points de routage et de commutation, où ils sont mis temporairement en mémoire tampon. C'est ce délai moyen de transmission qui s'appelle la latence.

Glossaire

➔ MoS

MoS (Mean Opinion Score)

Il est assez facile de surveiller un signal binaire et d'évaluer la proportion de 0 et 1 correctement transmis. Il est plus complexe d'évaluer la perception qui en résulte lorsqu'il s'agit d'un signal audio. Le MoS est une indication de la qualité sonore d'un appel, telle que perçue par un être humain, sur une échelle de 1 à 5.

Glossaire

➔ SIP

SIP (Session Initiation Protocol)

Nom du protocole de signalisation le plus couramment utilisé aujourd'hui pour la transmission de la VoIP. Il s'agit d'un protocole polyvalent à base de texte (par exemple html) capable de traiter des médias multiples, notamment la messagerie instantanée ou les appels vidéo. SIP emploie divers autres protocoles pour transporter les informations (tels que RTP ou SRTP).

Glossaire

➔ SLA

SLA (Service Level Agreement)

Le SLA est un engagement de niveau de service, dans la plupart des cas entre deux parties, un prestataire et son client. Dans le domaine des télécommunications du moins, il prévoit souvent des garanties de disponibilité, un temps moyen de réponse, un temps moyen de réparation et un niveau de qualité de service.

Glossaire

➔ VoIP

VoIP (Voice over IP)

Ce terme désigne la technique de transport des signaux voix du PBX du client vers le commutateur public de l'opérateur.

La VoIP consiste à numériser le signal voix pour le transmettre sur un réseau IP. Ce réseau IP peut être public ou privé, dédié à la voix ou bien partagé avec d'autres services de données.

Thank You



colt