



Routage direct ou forfaits d'appels : quelle est la meilleure approche pour votre entreprise ?

Décembre 2020



Sommaire

Résumé.....	2
Introduction.....	2
Qu'est-ce qu'un système téléphonique Microsoft et comment cela fonctionne-t-il ?.....	2
Forfaits d'appels Microsoft : une approche simplifiée pour les petites entreprises.....	3
Le service de routage direct : une solution taillée pour les entreprises de plus grande envergure.....	4
Synthèse.....	6



Résumé

Microsoft Teams est une solution de téléphonie complète de plus en plus choisie par les entreprises pour remplacer leur système téléphonique professionnel. Néanmoins, celles-ci ne connaissent pas toujours les options qui s'offrent à elles pour connecter leur système téléphonique Microsoft au réseau téléphonique public. Il existe pourtant des différences notables qui ont un impact sur des sujets aussi cruciaux que les tarifs, la couverture géographique, la mise en œuvre et l'assistance. Nous allons ici analyser les deux options principales, c'est-à-dire les forfaits d'appels et le service de routage direct, en expliquant le type d'entreprises pour lesquelles chaque option est la plus adaptée, ainsi que les besoins à prendre en compte dans le processus de décision.

Introduction

En matière d'outils de collaboration virtuels à destination des employés, Microsoft Teams domine le marché, en partie grâce à son ubiquité (l'application est en effet incluse dans la suite Office 365), mais surtout à ses fonctionnalités – notamment de messagerie, de partage de documents, d'audio- et de visioconférence. Désormais, de plus en plus d'entreprises accèdent aux appels professionnels Microsoft Teams en utilisant le système téléphonique Microsoft comme solution de téléphonie professionnelle, qui vient remplacer leur ancien système de téléphonie.

Pour les entreprises cherchant à rationaliser leurs capacités de communication et à se débarrasser des équipements et des systèmes PBX (Private Branch Exchange) implantés sur leur site, c'est la solution idéale. Pour les utilisateurs, elle a l'avantage d'être fluide et facile d'utilisation, ce qui leur permet de passer des appels et d'en recevoir – que leurs interlocuteurs utilisent Microsoft Teams ou non.

De plus en plus d'entreprises accèdent aux appels professionnels de Microsoft Teams en utilisant le système téléphonique Microsoft comme solution de téléphonie professionnelle

Toutefois, il existe différentes façons de router et de facturer des appels, c'est pourquoi il est vital de choisir la meilleure d'entre elles pour votre entreprise.

Qu'est-ce qu'un système téléphonique Microsoft et comment fonctionne-t-il ?

Avec les solutions de téléphonie professionnelle traditionnelles, les appels sortants sont routés via un système Private Branch Exchange (PBX) vers le réseau téléphonique commuté public (RTCP) pour être ensuite



redirigés vers le destinataire de l'appel. Le système téléphonique Microsoft fonctionne de la même manière : en somme, il s'agit d'un PBX virtuel hébergé par Microsoft dans le cloud, capable de connecter les appels au RTCP. Il permet aux utilisateurs des outils collaboratifs de Microsoft – auparavant Skype for Business, et à présent Teams – de passer et recevoir des appels extérieurs à l'entreprise. Ce service exige normalement une licence complémentaire du système téléphonique Microsoft.

Lorsqu'elles déploient le système téléphonique Microsoft, les entreprises doivent déterminer la meilleure façon de fournir à leurs utilisateurs une connexion entre le système téléphonique et le RTCP. Il existe principalement deux solutions pour profiter d'une connectivité en toute sérénité.

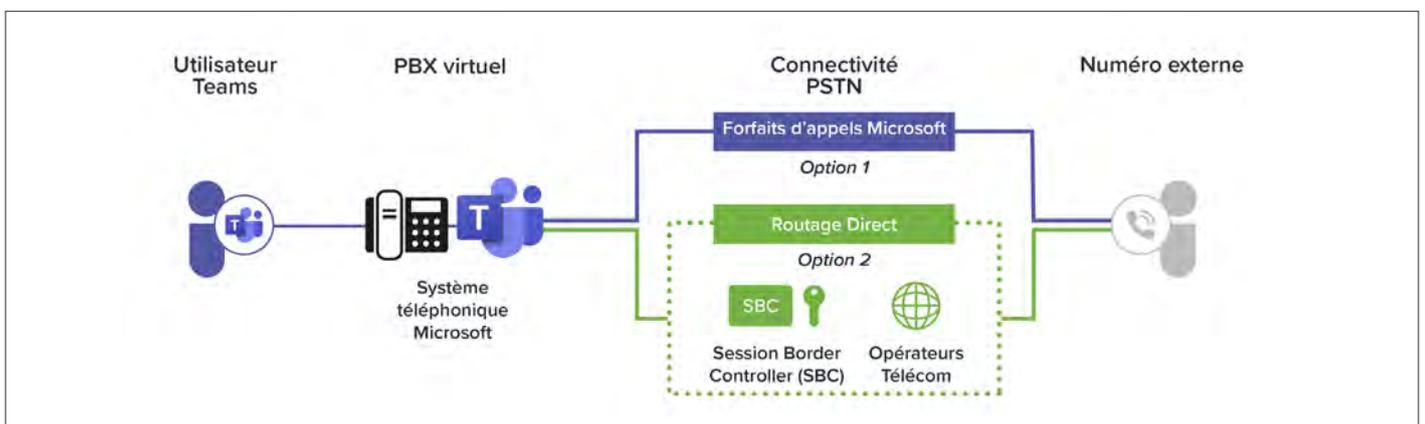
• **D'une part, les forfaits d'appels Microsoft** : Microsoft fait alors office d'opérateur qui route les appels vers le RTCP par le biais de son infrastructure, et les utilisateurs disposent d'un nombre de minutes prédéterminé pour un montant mensuel. D'autre part,

• **le service de routage direct (DRaaS)**, où un fournisseur d'infogérance route les appels Teams vers le RTCP par le biais de sa propre infrastructure réseau, lesquels sont acheminés et tarifés en s'ajustant aux besoins spécifiques du client.

Les principales fonctionnalités de téléphonie Microsoft Teams restent sensiblement les mêmes entre ces deux modalités d'acheminement, et l'expérience utilisateur ne varie pas. Il existe toutefois des différences importantes relatives à certains éléments cruciaux tels que le coût, la couverture, la flexibilité, le service et l'assistance.

Forfaits d'appels Microsoft : une approche simplifiée pour les petites entreprises

Les forfaits d'appels constituent une solution « prête-à-l'emploi ». Si elle est simple à déployer, elle peut se révéler relativement coûteuse, rigide et limitée en matière de couverture et d'assistance. Elle est particulièrement bien adaptée aux petites entreprises comptant moins de 100 utilisateurs.





Déploiement : avec ses forfaits d'appels, Microsoft connecte son système de téléphonie au RTCP par le biais de sa propre infrastructure. Chaque utilisateur dispose d'un numéro de téléphone pour les appels entrants (ou bien son numéro existant est transféré), ainsi que d'un nombre déterminé de minutes allouées pour les appels sortants.

Vous pouvez choisir entre les forfaits d'appels domestiques (dans le cadre desquels les appels internationaux seront tarifés en hors-forfait) et les forfaits d'appels domestiques et internationaux.

Coûts fixes : le prix d'un forfait d'appels est établi pour un utilisateur et sur une base mensuelle. Le prix d'un forfait d'appels domestiques standard pour un utilisateur américain est actuellement de 12 \$ par utilisateur et par mois pour 3 000 minutes domestiques ; le prix d'un forfait d'appels domestiques et internationaux standard est quant à lui de 24 \$ pour 600 minutes supplémentaires d'appels à l'international. Les tarifs sont équivalents dans les autres pays. En réalité, rares sont les utilisateurs qui utiliseront autant de minutes : ainsi, bien que les minutes puissent être partagées entre différents utilisateurs dans le cadre d'un même forfait d'appel, le risque est de payer davantage de minutes que nécessaire.

Avec ses forfaits d'appels, Microsoft se charge de la connexion entre le système téléphonique Microsoft et le RTCP par le biais de sa propre infrastructure

Couverture : les forfaits d'appels ne sont disponibles que dans certaines régions du monde, en Europe et en Amérique du nord, ainsi qu'en Australie et au Japon (18 pays au total à l'heure où nous écrivons). Les entreprises dont les utilisateurs se situent dans d'autres régions devront déployer une solution de routage direct pour ces utilisateurs si elles souhaitent que ceux-ci utilisent le système de téléphonie Teams.

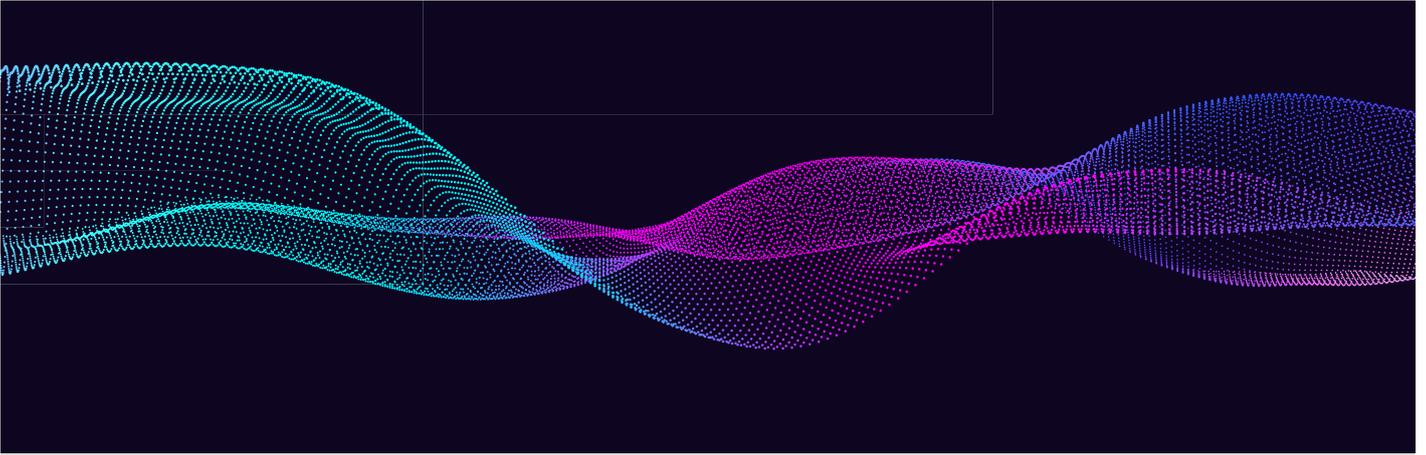
Service et assistance : dans le cadre de ses forfaits d'appels, Microsoft ne propose pas d'assistance pour accompagner les entreprises dans les problématiques de migration et de déploiement – c'est à l'entreprise de tout gérer par elle-même.

Couverture des forfaits d'appels

Australie	Japon
Autriche	Pays-Bas
Belgique	Portugal
Canada	Porto Rico
Danemark	Espagne
France	Suède
Allemagne	Suisse
Irlande	Royaume-Uni
Italie	États-Unis

Le service de routage direct : une solution taillée pour les entreprises de plus grande envergure

Le routage direct constitue une solution plus sophistiquée qui sera mieux adaptée pour les



entreprises de plus grande envergure comptant plus de 100 utilisateurs. Ce service permet davantage de flexibilité, une couverture géographique plus grande, ainsi qu'un meilleur rapport qualité-prix. Cette solution peut être plus complexe à déployer, ce qui explique pourquoi les entreprises choisissent de plus en plus de passer par un prestataire de services d'infogérance pour gérer ce système (ce qu'on appelle un « Service de routage direct »).

Déploiement : le routage direct connecte le système téléphonique Microsoft au RTCP en routant les appels via un prestataire de services d'infogérance ou via le réseau d'un opérateur téléphonique. Si l'entreprise peut décider de gérer elle-même cet aspect, les solutions de service de routage direct (DRaaS) basées sur le cloud et hébergées par un partenaire sont attrayantes car, dans leur cas, c'est le prestataire qui se charge du service du début à la fin.

Avec le service de routage DRaaS, il n'est pas nécessaire qu'un système téléphonique PBX soit installé sur le site de l'entreprise, ce qui implique moins d'équipements et de frais associés à celui-ci ; par ailleurs, il n'est pas nécessaire de disposer d'une expertise de spécialiste en interne pour gérer l'infrastructure.

Flexibilité des coûts : vous êtes libres de choisir le prestataire que vous souhaitez, lequel peut vous proposer une offre personnalisée adaptée aux besoins spécifiques de votre entreprise, avec différents crédits de minutes pour différents types d'utilisateurs. En proposant un nombre de minutes parfaitement adapté aux besoins spécifiques des utilisateurs, le DRaaS a un coût qui, par utilisateur, est comparativement plus bas que les forfaits d'appels Microsoft – d'autant plus que le tarif est négociable.

Cela est particulièrement important pour les entreprises plus grandes qui peuvent réaliser des économies d'échelle, ou bien celles dont les besoins sont complexes, comme celles d'envergure internationale,

ou encore celles nécessitant une configuration spéciale comme des centres d'appel ou l'obligation d'enregistrer les appels, conformément à leur réglementation (conformité aux normes d'enregistrements téléphoniques).

Le service de routage direct a un coût qui, par utilisateur, est comparativement plus bas que les forfaits d'appel Microsoft – d'autant plus que le tarif est négociable

Couverture : les prestataires de service de routage direct peuvent proposer des appels téléphoniques Teams dans la quasi-totalité des pays. Dans les régions où la réglementation restreint l'utilisation de la téléphonie basée sur le cloud, certains prestataires de services d'infogérance peuvent déployer des passerelles de téléphonie spécialisées appelées Session Border Controllers (SBC) pour que la téléphonie Teams puisse être utilisée conformément aux lois en vigueur.

Service et assistance : le prestataire de service d'infogérance peut planifier et mettre en œuvre la migration de votre système et fournir une assistance continue. Cela inclut la configuration des SBC qui font office de passerelle entre le système téléphonique Microsoft et le RTCP, ainsi que le paramétrage du routage des appels et des procédures associées. Il peut contribuer à optimiser votre réseau d'entreprise pour que Microsoft Teams élimine tous les problèmes susceptibles de nuire à la qualité des appels. Il peut également transférer les numéros de téléphone existants pour les lignes directes, ou bien en fournir des nouveaux, le cas échéant. Lorsqu'une entreprise a besoin d'un centre d'appel, ou bien que ses appels téléphoniques soient enregistrés, le prestataire de service d'infogérance peut intégrer à Teams des solutions de téléphonie plus complexes impliquant des tiers.



Synthèse

En incorporant leur système de téléphonie d'entreprise à Teams par le biais du système téléphonique Microsoft, les entreprises ne sont plus irrémédiablement liées à leurs anciens systèmes de téléphonie implantés sur leur site : désormais, tous leurs outils de communication sont reliés de façon fluide dans le cloud. Pourquoi compliquer les choses quand tout peut être si simple ? Dès lors que vous avez connaissance des différentes options qui s'offrent à vous en matière d'acheminement et de tarification des appels, vous pouvez choisir les modalités qui conviennent le mieux à votre entreprise.

Tandis que les forfaits d'appels peuvent être adaptés aux petites entreprises dont l'envergure géographique est limitée, le routage direct convient mieux aux grandes entreprises en raison de sa flexibilité, de son périmètre d'utilisation et de son rapport qualité-prix. En faisant appel à un prestataire de service d'infogérance pour assurer un service complet de routage direct, vous disposerez d'un système personnalisé parfaitement adapté à vos besoins ; le prestataire se chargera des problématiques de conception, de déploiement, de service et d'assistance.

La tendance générale est claire : une de nos projections prévoit que, dans moins de cinq ans, plus de 90 % des utilisateurs de Microsoft Teams utiliseront le routage direct pour se connecter au RTCP. Pour la majorité des entreprises, les solutions de routage direct basées sur le cloud et hébergées par un partenaire sont l'avenir, car elles répondent de façon efficace aux problématiques de confort, de coût, de couverture et de contrôle.

Pour découvrir comment LoopUp peut simplifier la procédure de mise en œuvre du routage direct pour Microsoft Teams au niveau de votre entreprise, [contactez un membre de notre équipe commerciale.](#)

À propos de LoopUp

LoopUp fournit une solution globale de communication dans le cloud sécurisée et fiable à l'aide de la technologie « voice cloud » avec Microsoft Teams et le routage direct.

Nous y ajoutons une solution de réunion à distance d'excellence pour des réunions à distance de qualité. Notre réseau vocal complet a été conçu pour répondre aux strictes exigences des services professionnels. LoopUp a recours à 13 opérateurs de première catégorie choisis avec soin, et applique le basculement automatique, la notation PESQ à tous les routages et la redondance de l'opérateur en temps réel. Nous sélectionnons le meilleur opérateur pour chaque appel. Cette approche améliore la qualité audio et la résilience, et permet de réduire les coûts.

Nous sommes reconnus comme partenaires de niveau Gold de Microsoft et sommes associés à Microsoft pour les solutions vocales depuis 2010.

Notre expertise couvre les environnements de travail modernes, y compris les domaines de la sécurité et de la conformité. Nous fournissons des services de conseil et d'assistance par le biais de nos consultants en environnements de travail modernes.

Nous offrons des solutions personnalisées pour les centres de contact et l'enregistrement des appels. Nous combinons ces fonctionnalités avec des services de conseil sur les solutions de communications unifiées, de collaboration et de téléphonie de Microsoft qui utilisent Teams. Nous proposons des services d'analyse et de performance du réseau, de conception et de gestion des transitions, d'activation, de formation, d'adoption et d'assistance.

Nous sommes le partenaire de confiance de plus de 5 000 entreprises, et accompagnons notamment 20 des plus grands cabinets d'avocats du monde.

[En savoir plus](#) | [Contacter le service commercial](#) | [Demander une consultation](#)



Gold Communications
Gold Hosting
Gold Collaboration and Content
Gold Cloud Productivity
Gold Messaging