



Passer à la téléphonie Microsoft Teams : comment effectuer une preuve de concept réussie

Janvier 2021



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

Sommaire

Introduction.....	2
Qu'est-ce qu'une preuve de concept ?.....	2
Quelles sont les autres options de validation ?.....	3
Trois options de validation différentes.....	3
À quel niveau se situe une preuve de concept au sein du processus décisionnel ?.....	4
Raisons courantes d'effectuer une preuve de concept.....	5
Comment fonctionne une preuve de concept ?.....	7
Résumé.....	8



Le passage à la téléphonie de Teams est une orientation adaptée pour de nombreuses entreprises, mais certaines peuvent hésiter à la déployer car elles ont des questions sur la façon dont elle peut répondre à leurs besoins spécifiques ou des préoccupations concernant les obstacles qu'elles peuvent percevoir. Elles ont besoin de réponses avant de s'engager : effectuer une preuve de concept comme une expérience d'essai peut être un moyen de les obtenir.

Introduction

La téléphonie Teams est en plein essor : plus de 650 millions d'appels ont été passés avec Microsoft Teams en à peine un mois à la fin de l'année 2020. De nombreuses organisations, en particulier celles qui utilisent déjà Teams pour la messagerie instantanée, le partage de documents et les appels vidéo, sont d'accord : il pourrait s'agir d'une solution de téléphonie professionnelle idéale pour notre entreprise, regroupant toutes nos communications en un seul endroit. Cependant, comme pour tout passage à un nouveau système, quelle que soit sa qualité, il peut y avoir des inconnues et des incertitudes.

Les entreprises peuvent se demander comment s'assurer que la téléphonie Teams répondra à leurs besoins et si des avantages spécifiques peuvent en découler.

Elles peuvent souhaiter « essayer avant d'acheter » en effectuant une preuve de concept (PoC) pour en évaluer l'adéquation et tester la qualité audio et la fiabilité du service téléphonique pour les utilisateurs du réseau. Toutefois, une preuve de concept n'est pas toujours la solution.

Cet article explique pourquoi les organisations devraient envisager d'effectuer une preuve de concept de la téléphonie Teams et comment garantir sa réussite. Elle explore aussi d'autres options pour confirmer que la téléphonie Teams est adaptée à votre entreprise.

Qu'est-ce qu'une preuve de concept ?

Effectuer une preuve de concept, c'est comme faire un tour du quartier pour essayer une voiture. Les clients qui envisagent de remplacer leur solution de téléphonie d'entreprise par Teams peuvent l'essayer pendant une période définie pour confirmer qu'elle répond aux besoins de leur entreprise. Ils peuvent essayer la fonctionnalité, et également vérifier la fiabilité du service, ainsi que la qualité audio pour les utilisateurs à différents emplacements géographiques, pour un ensemble de besoins de téléphonie. Une preuve de concept prend généralement environ un mois, mais celle-ci peut durer aussi longtemps que nécessaire afin que l'organisation puisse confirmer que la téléphonie Teams répond à ses besoins. Une preuve de concept fournit la téléphonie Teams pleinement opérationnelle pour un groupe d'utilisateurs pilotes. Si une organisation utilise déjà

Teams, la téléphonie peut être fournie pour les comptes utilisateurs existants. Sinon, une nouvelle instance de Teams avec de nouveaux comptes utilisateurs peut être créée spécifiquement aux fins de la preuve de concept. La solution de téléphonie d'entreprise existante est conservée pour le reste de l'organisation.

Le but d'une preuve de concept est de garantir que les aspects de la téléphonie Teams que vous souhaitez tester fonctionneront, et que tout « blocage » perçu peut être résolu avant le déploiement.

Les preuves de concept peuvent également mettre en évidence de nouveaux problèmes à résoudre avant le déploiement de la téléphonie Teams. Ceci peut être utile en soi, afin d'assurer que les obstacles imprévus sont surmontés bien avant un déploiement plus important.

Quelles sont les autres options de validation ?

Une preuve de concept est un excellent moyen de confirmer si la téléphonie Teams fonctionnera comme vous le souhaitez, et qu'il s'agit de la bonne solution pour votre entreprise. Cependant, il existe d'autres options intéressantes à prendre en considération :

Une démonstration de produit : Des réponses peuvent être apportées à vos questions, et tous les doutes peuvent être levés simplement, par le biais d'une démonstration de produit et en discutant avec un spécialiste.

Ce dernier peut passer quelques heures à vous expliquer les principaux aspects de la téléphonie Teams, à vous montrer son fonctionnement et à se concentrer sur des domaines d'intérêt ou de préoccupation spécifiques. Souvent, les entreprises constatent que ce qu'elles considéraient comme des défis qui leur sont propres, sont en fait des problèmes courants qui sont facilement surmontés en parlant à un conseiller expert ayant une expérience dans le domaine.

Un projet pilote : Si vous êtes prêt à mettre en œuvre la téléphonie Teams, vous pouvez décider de mener un projet pilote, qui représente essentiellement la première étape d'un déploiement global. Alors qu'une preuve de concept est une configuration temporaire pour tester et essayer la téléphonie Teams, un pilote est le début d'un déploiement complet où un groupe sélectionné commencera à l'utiliser avant le reste de l'entreprise, afin que tous les problèmes puissent être identifiés et résolus dès le départ.

Trois options de validation différentes

Démonstration de produit

- Bénéficier d'une démonstration de la téléphonie Teams
- Étude initiale de la situation, sans engagement
- Temps requis : 1 à 2 heures

Preuve de concept

- Essayer la téléphonie Teams par vous-même
- Environnement temporaire, à usage unique
- Étude approfondie de la situation, sans engagement
- Temps requis : généralement 4 à 6 semaines

Étude pilote

- Première phase de déploiement en direct
- Période de test pour modifier l'approche afin de fournir une solution permanente
- Engagement à déployer la téléphonie Teams
- Temps requis : généralement 4 à 8 semaines



À quel niveau se situe une preuve de concept au sein du processus décisionnel ?

Étape 1

Déterminer si la téléphonie Teams est une solution potentielle

Afin de décider dans quelle direction l'organisation doit se diriger en termes de nouvelles technologies de téléphonie, il est nécessaire de recueillir des données de base. Par exemple, demander à un fournisseur de services gérés une démonstration ou lui envoyer une demande de renseignements (DDR). Une DDR est une démarche moins officielle qu'une demande de proposition (DDP). Il s'agit généralement d'une série de questions qui permettent à un acheteur potentiel d'en savoir plus sur les solutions fournies par un prestataire de services et de structurer correctement une demande de proposition, si l'acheteur potentiel décide de suivre cette voie.

Étape 3

Sélectionner un fournisseur approprié pour les services gérés

Émettre une demande de proposition (DDP) pour définir la portée des exigences et permettre aux fournisseurs de services gérés de donner des conseils sur la façon dont ils répondraient à ces exigences. Dans le cadre de la démarche de demande de proposition, vous devrez sélectionner une équipe interne équilibrée pour mener le projet et définir les objectifs, inviter les fournisseurs à émettre des offres, développer des critères de notation pour évaluer les offres et examiner les contrats des fournisseurs avant d'attribuer les travaux. Une preuve de concept peut déjà avoir apporté des informations utiles concernant la démarche de demande de proposition, par exemple en mettant en évidence les exigences spécifiques dont vous aurez besoin en tant que client d'un prestataire de services, ou en aidant à hiérarchiser les éléments des services dans une matrice de notation.

Étape 2

Identifier et tester les blocages perçus concernant la téléphonie Teams

Consulter un fournisseur concernant tout obstacle perçu qui, selon vous, pourrait empêcher le déploiement réussi de la téléphonie Teams. Des exemples courants de blocages perçus sont décrits plus loin dans ce guide. Le fournisseur doit être en mesure de vous indiquer l'importance de ces problèmes, s'ils sont courants ou spécifiques à votre entreprise, et de suggérer des solutions potentielles. Il peut vous indiquer si effectuer une preuve de concept est le meilleur moyen de les résoudre ou si une démonstration plus approfondie et plus étendue pourrait suffire à dissiper vos inquiétudes.

Étape 4

Planifier le déploiement, avec étude pilote si nécessaire

Un projet pilote initial peut être souhaitable, éventuellement dans le cadre d'un déploiement par étapes, pour résoudre les problèmes persistant avant un déploiement complet. Par exemple, d'autres actions peuvent être nécessaires afin d'optimiser les réseaux internes, ou il faudra peut-être affiner davantage la communication et la formation des utilisateurs. Le projet pilote peut également être le moment de déterminer les exigences concernant les appareils, par exemple si les terminaux utilisateurs tels que les casques et les combinés doivent être remplacés. Il peut être judicieux de mener un projet pilote à un emplacement spécifique ou avec un groupe d'utilisateurs particulier ayant des exigences complexes afin d'assurer que celles-ci peuvent être satisfaites. Un projet pilote peut également servir à lancer une mobilisation interne avec un groupe sélectionné, dont les membres pourront soutenir la transition ou être des ambassadeurs.



Raisons courantes d'effectuer une preuve de concept

Les raisons d'effectuer une preuve de concept de la téléphonie Teams relèvent généralement de deux domaines principaux. La première consiste à vérifier que la téléphonie Teams offre les fonctionnalités dont vous avez besoin : qu'elle est polyvalente, complète en termes de capacités et conçue en tenant compte des besoins des entreprises et de leurs utilisateurs finaux. La seconde consiste à vérifier qu'elle offre une qualité d'appel, avec un son clair et ininterrompu, cohérent et fiable pour tous les utilisateurs à travers le monde.

1. Fonctions et fonctionnalités :

Intégration avec les processus d'entreprise

Les entreprises utilisant un système téléphonique PBX à ligne fixe traditionnel (central privé) ou qui effectuent la transition depuis Skype Entreprise peuvent souhaiter confirmer qu'une fonctionnalité particulière dont elles ont besoin pour un processus d'entreprise existant est également disponible dans Teams.

Par exemple, elles peuvent souhaiter transférer les appels d'assistance technique vers des appareils mobiles en dehors des heures d'ouverture. Elles voudront peut-être comprendre les options de traitement des appels vers le numéro principal lorsqu'il y a plus d'appels entrants que de personnes pour y répondre. Il est possible qu'elles souhaitent découvrir comment l'application mobile Teams interagit avec Teams sur ordinateur, car les appels seront acheminés vers deux endroits à la fois. De même, elles peuvent vouloir comprendre comment configurer des groupes de redirection sur Teams, afin que les utilisateurs puissent répondre aux appels de leurs collègues s'ils ne sont pas disponibles.

Étant donné que la plateforme Teams est basée sur le cloud, elle peut effectuer des actions dont les solutions PBX locales ne sont pas capables, telles que détecter les appareils auxquels un utilisateur a accès

La priorité ici est de valider que la téléphonie Teams répond aux exigences de l'entreprise, plutôt que de répliquer la fonctionnalité exacte. Étant donné que Teams est basé sur le cloud, la plateforme peut effectuer des actions dont les solutions PBX locales ne sont pas capables, telles que détecter les appareils auxquels un utilisateur a accès ou vérifier leur calendrier pour voir s'ils sont disponibles. Pour cette raison, l'adoption de la téléphonie Teams peut signifier que les organisations choisissent de modifier les processus d'entreprise, plutôt que de simplement répliquer les mêmes processus avec la nouvelle solution de téléphonie. La preuve de concept est l'occasion pour les organisations de tester cela.

Intégration avec les solutions et systèmes existants

Une preuve de concept ne nécessite généralement pas d'apporter de modifications à l'environnement client, mais il peut être utile aux entreprises de savoir que Teams s'intègre de manière fluide avec d'autres solutions et systèmes qu'elles utilisent. Ceux-ci peuvent inclure des logiciels de journalisation des appels ou du matériel tel que des téléphones de bureau ou des périphériques de salle de réunion.



2. Qualité audio et fiabilité :

Système téléphonique de Microsoft

La téléphonie Teams utilise le Système téléphonique, qui est le PBX basé sur le cloud de Microsoft, plutôt que l'infrastructure traditionnelle sur site. Les organisations peuvent souhaiter tester la qualité de la téléphonie dans le cloud avant de s'engager à la déployer. Une preuve de concept offre une expérience plus immersive qu'une simple démonstration, permettant aux utilisateurs d'avoir une idée claire des performances des appels Teams dans des situations réelles.

Réseau d'entreprise interne

Avec la téléphonie Teams, la première partie du routage des appels s'effectue sur le réseau de données d'entreprise, qui dirige l'appel vers l'infrastructure de Microsoft. Par conséquent, ce réseau interne doit avoir la vitesse et les capacités requises pour prendre en charge des appels téléphoniques audio de haute qualité. Lorsqu'un appel vocal est acheminé sur un réseau de données, le son est converti en « paquets » de données qui doivent être reçus rapidement et de manière constante afin que chaque personne puisse entendre

Une preuve de concept peut permettre d'identifier tous les problèmes de performances avec le réseau d'entreprise, qui doivent être résolus avant un déploiement plus global

clairement l'autre. Une preuve de concept peut permettre d'identifier tous les problèmes de performances avec le réseau d'entreprise, qui doivent être résolus avant un déploiement plus global.

Infrastructure du fournisseur de services gérés

De nombreuses entreprises font appel à un fournisseur de services gérés pour des solutions de téléphonie Teams. Le fournisseur de services gère la dernière partie du trajet des données, de l'infrastructure de Microsoft au destinataire de l'appel. Les organisations peuvent souhaiter mettre en œuvre une preuve de concept pour tester la qualité de l'infrastructure du fournisseur, dont les opérateurs qu'ils utilisent pour acheminer les appels sur le RTP. Plus particulièrement, les organisations peuvent souhaiter tester la qualité du service fourni là où les utilisateurs ont déjà rencontré des problèmes de téléphonie.

Baliser la voie de la réussite

Il est important de noter que la qualité et la fiabilité audio des appels Teams dépendent de ces trois éléments : le PBX du Système téléphonique de Microsoft, le réseau d'entreprise et l'infrastructure du fournisseur de services. Si des problèmes surviennent lors d'une preuve de concept, cela ne signifie pas nécessairement que la téléphonie Teams ne convient pas à une organisation : au lieu de cela, elle montre où les problèmes peuvent se trouver, afin qu'ils puissent être résolus avant le déploiement. Le fournisseur de services gérés effectuant la preuve de concept peut vous aider à comprendre les problèmes et à trouver des moyens de les atténuer.



Comment fonctionne une preuve de concept ?

Le rôle d'un fournisseur de services gérés

Le fournisseur de services gérés jouera un rôle déterminant dans la mise en place et la supervision de la preuve de concept. Chez LoopUp, nous aidons les entreprises à identifier les domaines à confirmer, à indiquer si une preuve de concept est appropriée, et à configurer le bon environnement de test, en intégrant différents scénarios de test si nécessaire.

Nous travaillons avec les organisations pour définir des critères de réussite dès le départ, afin de garantir que la preuve de concept correspond aux objectifs, c'est-à-dire prouver que la téléphonie Teams répond aux exigences de l'entreprise. Pendant le processus, nous suivons les progrès, recueillons des données pour analyser les performances et mettons en évidence les problèmes à résoudre en cours de route.

À la fin de la période de preuve de concept, nous fournissons des statistiques et des indicateurs supplémentaires afin d'examiner le processus et de mesurer la réussite. Plus important encore, nous communiquons avec l'équipe informatique et les groupes d'utilisateurs pour en savoir plus sur leur expérience. Nous pouvons alors discuter des étapes suivantes pour progresser, le cas échéant.

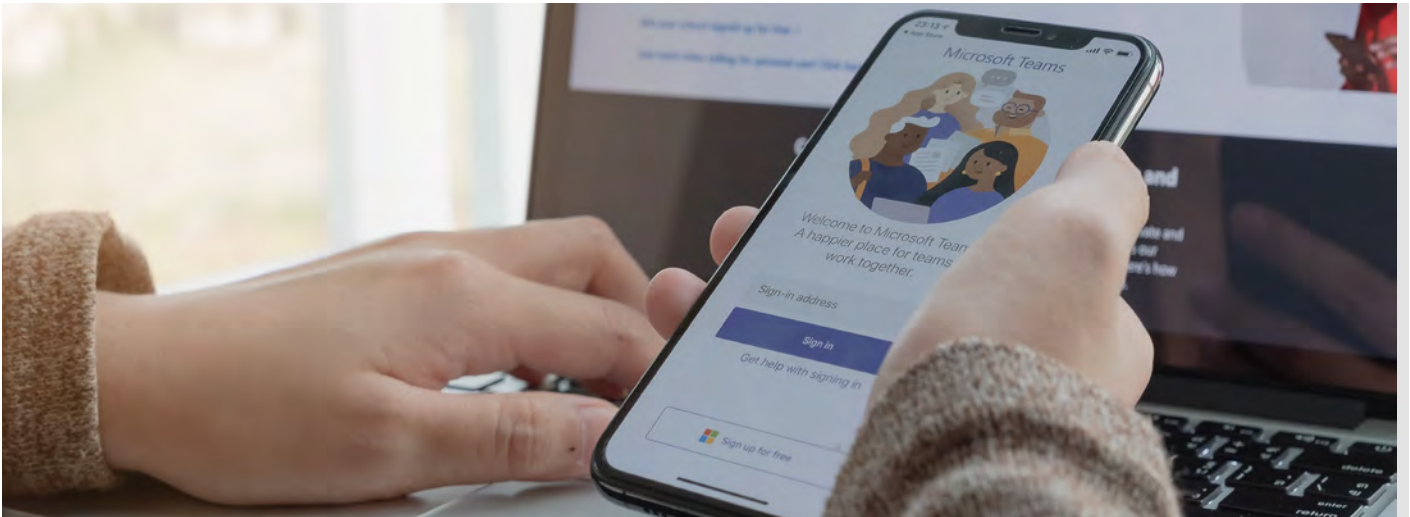
Comment fonctionne une preuve de concept ?

Si une organisation utilise sa propre architecture Teams pour la preuve de concept du système de téléphonie,

un groupe d'utilisateurs prédéterminé reçoit de nouveaux numéros de téléphone afin de pouvoir commencer à passer et à recevoir des appels à l'aide de Teams. Ils peuvent utiliser l'application Teams sur leur PC et sur leur appareil mobile. Ils peuvent également être équipés d'un téléphone de bureau compatible avec Teams, si cela fait partie de la preuve de concept. Si la preuve de concept est effectuée avec une nouvelle architecture Teams (parce que l'organisation n'utilise pas Teams ou parce qu'elle ne souhaite pas effectuer la preuve de concept avec son architecture Teams existante), le groupe d'utilisateurs recevra de nouveaux profils utilisateur et informations de connexion Teams, ainsi que des numéros de téléphone. Nous ne transférons généralement pas les numéros de SDA existants vers Teams lors d'une preuve de concept : ceux-ci restent actifs avec le fournisseur existant, mais le transfert est possible si nécessaire.

Les entreprises auront besoin d'un nombre adéquat d'utilisateurs pour la preuve de concept, et ceux-ci doivent être encouragés à participer activement. Le nombre d'utilisateurs requis dépend de ce que vous souhaitez valider. Concernant les problèmes de qualité, plus vous passez d'appels, plus vous pouvez vous faire une idée précise. Nous suggérons un minimum de 5 et un maximum de 20 utilisateurs, avec des profils d'utilisateurs différents et dans des zones géographiques différentes. À défaut d'une utilisation suffisante, la preuve de concept sera moins efficace.

Une fois la preuve de concept terminée, l'environnement de test sera supprimé et toutes les configurations effectuées dans l'architecture propre à l'organisation, reviendront à leur état initial.



Conseils utiles

- Identifiez les problèmes spécifiques que vous souhaitez valider et décidez si une preuve de concept, une démonstration ou un projet pilote, est le meilleur moyen de confirmation
- Établissez les critères de réussite et les indicateurs avant de commencer
- Assurez-vous que la preuve de concept bénéficiera d'une utilisation suffisante : elle doit être mise à l'épreuve !
- Sachez que la qualité peut être plus difficile à tester que les fonctions et fonctionnalités, car celle-ci est plus subjective à évaluer et plusieurs facteurs peuvent avoir un impact
- Pour la preuve de concept, envisagez d'investir dans des terminaux utilisateurs de qualité, tels que des casques certifiés Microsoft, si vous souhaitez obtenir une mesure réaliste de l'expérience utilisateur
- Prévoyez environ 6 semaines pour le processus de preuve de concept, dont la préparation, un mois de test utilisateur, un examen approfondi des performances et la planification d'un déploiement global

Résumé

Les organisations qui envisagent de passer à la téléphonie Teams doivent envisager d'effectuer une preuve de concept dans le cadre du processus de prise de décision. Une preuve de concept peut permettre de déterminer si la téléphonie Teams est capable de répondre aux exigences de l'entreprise, en termes de fonctions et de fonctionnalités, ainsi que de qualité et de fiabilité audio.

Pour garantir la réussite d'une preuve de concept, une organisation doit identifier les obstacles potentiels à un déploiement efficace, par exemple, si la téléphonie Teams peut être intégrée à des processus d'entreprise importants ou si elle fonctionnera là où la fiabilité du service a déjà été un problème. La preuve de concept peut alors être conçue pour répondre à ces questions spécifiques.

En plus d'aider une organisation à déterminer si la téléphonie Teams lui convient, une preuve de concept peut également être utilisée pour préparer un déploiement réussi. Une solution de téléphonie fiable est un outil essentiel pour l'entreprise et doit donc fonctionner parfaitement pour tous les utilisateurs dès le premier jour. En effectuant une preuve de concept avec un petit groupe d'utilisateurs ayant toujours accès à la solution de téléphonie existante, tous les problèmes de déploiement potentiels peuvent être identifiés et résolus (par exemple, les performances du réseau d'entreprise) avant que l'outil ne soit déployé plus globalement.

LoopUp a géré des preuves de concept de téléphonie Teams pour un large éventail d'organisations à travers le monde. Nos spécialistes peuvent répondre à toutes vos questions, organiser une démonstration pour vous présenter le produit et discuter de la manière dont une preuve de concept peut vous aider à déterminer si la téléphonie Teams convient à votre entreprise.

À propos de LoopUp

LoopUp fournit une solution globale pour une communication basée sur le cloud sécurisée et fiable, utilisant la voix cloud dans Microsoft Teams et un Routage direct.

Nous incluons une solution intégrée de réunions à distance de meilleure qualité pour des réunions à distance haut de gamme.

Notre réseau vocal entièrement géré est conçu pour répondre aux exigences des services professionnels. Celui-ci utilise 13 opérateurs de niveau 1 soigneusement choisis et propose un basculement automatique, avec un score PESQ sur tous les routages et une redondance des opérateurs en temps réel. Nous choisissons l'opérateur optimal pour connecter chaque appel. Ceci améliore la qualité et la résilience audio et réduit les coûts.

Nous sommes un partenaire Microsoft Gold certifié et un partenaire Microsoft Voice depuis 2010.

Notre sommes spécialisés dans le milieu du workplace moderne en prenant en compte la sécurité et la conformité. Nos consultants proposent des services de conseil et d'assistances.

Nous proposons des solutions sur mesure pour les centres de contact et l'enregistrement des appels.

Nous combinons tout cela avec des conseils pour les communications unifiées, la collaboration et la téléphonie basées sur Microsoft avec l'utilisation de Teams. Nos services incluent l'analyse et les performances du réseau, la conception et la gestion de la transition, l'activation, la formation, l'adoption et l'assistance technique.

Nous sommes le partenaire de confiance de plus de 5 000 entreprises, dont 20 des plus grands cabinets d'avocats au monde.

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

loopup.com/contact



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