

LIVRE BLANC

Pourquoi vous devriez passer à la téléphonie cloud : les 9 avantages clés

JUILLET 2021



De nombreuses entreprises ont déjà été conquises par la **VoIP** (*Voice over IP*, ou « voix sur IP »).

Pour certaines d'entre elles, notamment pour les organisations les plus importantes, se pose désormais la question de passer à l'étape supérieure, d'envisager la **téléphonie cloud**.

Mais qu'est-ce qui différencie la téléphonie cloud d'autres procédés rencontrés dans l'univers de la VoIP ? La distinction opère au niveau de l'infrastructure téléphonique, alors **hébergée chez un opérateur** plutôt que dans les locaux de l'entreprise.

Cette configuration est de plus en plus adoptée par les entreprises. Et pour cause, elle procure de **nombreux bénéfices** pour les professionnels, bénéfices que nous détailleront au fil de ce Livre Blanc.

Enjeux, avantages, critères de sélection pour choisir sa solution cloud... découvrez tous les tenants et aboutissants de la téléphonie d'entreprise de demain !

Sommaire

Qu'est-ce que la téléphonie cloud ?	2
De la VoIP...	2
... au virtual PBX, ou téléphonie cloud	3
Les avantages de la téléphonie cloud	5
Avantage n° 1 : réduction des coûts de téléphonie	5
Avantage n° 2 : rapidité et facilité de déploiement	6
Avantage n° 3 : mobilité et télétravail simplifiés	6
Avantage n° 4 : agilité et adaptabilité	7
Avantage n° 5 : interconnexion et évolutivité	8
Avantage n° 6 : gain de temps	8
Avantage n°7 : fiabilité et amélioration de l'expérience client	9
Avantage n°8 : sécurité	10
Avantage n°9 : démarche écologique	11
Quels critères pour choisir sa solution de téléphonie cloud ?	12

Qu'est-ce que la téléphonie cloud ?

De la VoIP...

Pour rappel, la VoIP se réfère à tous les systèmes de communication de transmission de la voix par le biais du **protocole internet** (câble, fibre optique, wifi, etc.), qu'il s'agisse de réseaux privés ou publics. Nous pensons notamment à **Skype**, apparu en 2003, et qui depuis n'a cessé de se développer, chez les professionnels comme chez les particuliers.

👉 À noter que ce que nous appelons «voix» se rapporte à différents sujets. En effet, la VoIP a évolué au fil des ans. Si elle concernait initialement le transport des communications vocales, les technologies présentes sur le marché incluent désormais la **circulation de flux multimédia**, par exemple :

- audio,
- vidéo,
- messagerie instantanée, etc.

Mais pour comprendre en quoi la téléphonie cloud s'apparente à une version «évoluée» de la *Voice over IP*, revenons sur les notions d'IPBX et de Centrex IP... ainsi que sur leurs limites.

L'IPBX

IPBX est l'acronyme d'*Internet Protocol Branch eXchange*. Il s'apparente à un **standard téléphonique privé** utilisant le protocole Internet. L'hébergement

s'effectue alors sur un serveur dédié, mais pas forcément dans le cloud (boîtier installé dans l'entreprise par exemple).

Grâce à cette technologie, il est possible d'ajouter et de configurer de nouvelles lignes facilement depuis une interface informatique.

En son temps, l'IPBX a été pionnier, puisqu'il a remplacé l'utilisation du traditionnel réseau en cuivre par celle d'une connexion internet comme **canal de communication**. Il a également adopté le modèle des **forfaits internet**, avec l'intégration de certains appels en illimité, ou encore la possibilité de gérer les lignes via une interface informatique.

Mais dans le cadre d'un IPBX physique hébergé en interne, le modèle reste celui d'un **standard de téléphonie fixe**, comme s'il était immuable. La révolution doit plutôt se chercher auprès d'autres modèles.

Le Centrex IP

Le **Centrex IP** se définit comme un **standard téléphonique externe**, certes doté d'une installation IPBX, mais hébergé chez un opérateur en mode cloud.

Ce dernier :

- mutualise l'infrastructure avec d'autres clients,
- exécute la maintenance,
- s'occupe de fournir des téléphones et les plans de numérotation, etc.

Le Centrex IP permet donc de passer le **cap de l'externalisation** ; les professionnels ont désormais la possibilité de faire héberger toute leur solution téléphonique chez un opérateur. La téléphonie d'entreprise passe alors du modèle de vente de matériel à celui de **location de services**.
Conséquence : les clients s'allègent d'une grande partie de la gestion...
... mais en paient le coût.

... au virtual PBX, ou téléphonie cloud

Aujourd'hui, le besoin d'une nouvelle technologie se fait sentir. Elle doit à la fois prendre en compte :

- les **usages du numérique**,
- ceux du **mobile**,
- et le nécessaire **allègement des coûts**.

C'est là qu'intervient le **virtual PBX**, ou la **téléphonie cloud**.

Il s'agit d'un **standard téléphonique externe privé, 100 % cloud**, mélange entre l'IPBX (hébergement sur serveur dédié) et la plateforme Centrex (pas d'infrastructure téléphonique à gérer).



Les solutions de téléphonie cloud apportent une vraie **valeur ajoutée** pour répondre aux nouveaux enjeux professionnels, en proposant :

- de **nombreux services** (messagerie instantanée, connexion au CRM de l'entreprise, intégration dans **Microsoft Teams**, audio et visioconférences, etc.),
- des **forfaits mobiles**,
- et des **terminaux** intégrant des fonctionnalités et applications en adéquation parfaite avec les usages digitaux et le mode d'organisation d'entreprises chaque jour plus flexibles.

La téléphonie cloud se révèle de surcroît :

- **facile** à comprendre et à déployer,
- **opérationnelle instantanément**,
- disponible à des **tarifs avantageux**.

Les avantages de la téléphonie cloud

Avantage n° 1 : réduction des coûts de téléphonie

La **réduction des coûts** s'avère la première source de motivation des entreprises à changer d'infrastructure téléphonique. D'ailleurs, selon un sondage de l'IFOP, 73 % des PME affirment être prêtes à changer d'opérateur si on leur propose une réduction des dépenses télécoms.

Et on comprend pourquoi face au constat suivant : pour de nombreuses organisations, l'équipement des bureaux, la maintenance et l'entretien d'un réseau téléphonique représentent un budget de plus en plus important... pour un usage de moins en moins fréquent.

Bonne nouvelle : le fait de basculer vers une téléphonie cloud permet de **réduire les dépenses** tout en conservant l'intégralité des fonctionnalités d'une téléphonie professionnelle.

Mais à quel niveau sont réalisées ces économies ?

→ **Infrastructure et matériel.** La téléphonie cloud ne nécessite aucune infrastructure physique :

- ◆ pas d'achat de matériel de téléphonie fixe,
- ◆ pas de frais de câblage,
- ◆ pas de maintenance du réseau interne,
- ◆ pas d'installation longue et coûteuse.

→ **Coût des appels.** Globalement, les coûts des appels sont moins chers avec la téléphonie cloud, particulièrement au niveau des communications à l'international.

→ **Flexibilité et diversité des offres.** Avec la téléphonie cloud, les entreprises ne paient que ce dont elles ont réellement besoin. Les offres s'adaptent au nombre de salariés (pourquoi continuer de payer des abonnements fixes pour des utilisateurs non présents ?). La facturation se fait à l'usage ou au forfait.

Grâce à la téléphonie cloud, une entreprise peut économiser jusqu'à 30 % par mois sur les appels, tout en augmentant de 50 % son efficacité commerciale.

Source : Ubefone

Avantage n° 2 : rapidité et facilité de déploiement

La complexité du déploiement constitue également un élément bloquant pour de nombreuses entreprises... et la téléphonie cloud lève ce frein.

En effet, il est possible de passer de la téléphonie traditionnelle fixe au cloud **en quelques clics seulement**.

- La téléphonie cloud n'exige **ni installation technique, ni prérequis** pour bénéficier d'un panel de fonctionnalités. Aucun équipement spécifique n'est nécessaire. Notez toutefois que si vous exercez via un ordinateur, il vous faudra tout de même investir dans des casques et autres microphones le cas échéant.
- Il suffit juste de souscrire à une offre (abonnement, forfait, etc.) et d'installer l'application, sur un ordinateur ou un smartphone.
- La seule condition pour que le service soit opérationnel ? **Disposer d'une connexion** 3G, 4G ou Wi-Fi là où se trouve l'utilisateur.

En somme, grâce à la téléphonie cloud, vous optez pour la **performance immédiate** : toute la téléphonie d'entreprise est embarquée sur les ordinateurs ou/et smartphones des collaborateurs... en quelques minutes seulement !

Avantage n° 3 : mobilité et télétravail simplifiés

La téléphonie cloud s'adapte très aux **entreprises multi-sites**, voire **internationales**, ainsi qu'aux usages des **salariés mobiles** (commerciaux terrain par exemple).

De plus, la flexibilité au travail est devenue un enjeu de taille dans le monde professionnel, et la crise de la Covid-19, avec son confinement imposé, a exacerbé ce phénomène.

86 % des télétravailleurs aspirent à poursuivre ce mode de fonctionnement.

Source : Baromètre Télétravail 2021 Malakoff Humanis

Comment la téléphonie d'entreprise peut-elle s'adapter à cette nouvelle réalité ? Grâce au cloud.

La téléphonie cloud, c'est la garantie :

- d'une **connexion aux services de téléphonie de n'importe où, 24/7**, tant qu'un accès internet est disponible,
- de **solutions de communication unifiée** identiques ou compatibles partout dans le monde.

Avantage n° 4 : agilité et adaptabilité

Autre gros point fort de la téléphonie cloud : sa capacité à **répondre de manière agile aux besoins de tout type d'entreprise**.

Prenons l'exemple des startups. D'ici 2022, elles ne généreraient pas moins de 400 000 nouveaux emplois en France !

Comment les solutions de téléphonie peuvent-elles s'aligner avec différentes typologies d'organisations, dont certaines connaissent des évolutions fulgurantes ?

→ La téléphonie cloud **s'adapte à des tailles d'entreprises et à des typologies de professionnels très variées** :

- ◆ artisans,
- ◆ commerçants et commerçants itinérants,
- ◆ TPE,
- ◆ PME,
- ◆ startups,
- ◆ grands groupes, etc.

→ La téléphonie cloud **convient à des organisations susceptibles de connaître des croissances exceptionnelles et accélérées** (qui passent par exemple de 2 à 50 collaborateurs en un mois). Elle accompagne efficacement les évolutions.

→ La téléphonie cloud est capable de proposer des **formules très souples**. Depuis une interface unique, vous gérez votre offre en toute liberté, quels que soient les aléas du moment (télétravail, grèves, crise sanitaire, etc.). En quelques clics, il est possible de réaliser toutes les actions permettant la poursuite de l'activité.

→ La téléphonie cloud permet aux collaborateurs de **travailler de n'importe quel endroit** (en interne, en itinérance, en télétravail, etc.) tout en restant connectés à l'entreprise.

En somme, la téléphonie cloud offre la garantie d'une flexibilité totale, tant au niveau de la gestion économique (vous ne payez que ce dont vous avez besoin en fonction de la taille de votre entreprise) qu'en matière d'usage (vos collaborateurs travaillent de n'importe quel endroit tout en restant connectés à l'entreprise, quels que soient les événements).

Avantage n° 5 : interconnexion et évolutivité

Une téléphonie cloud n'est jamais obsolète. Et pour cause, en fonction des offres auxquelles vous souscrivez, **elle s'intègre à un certain nombre d'autres plateformes technologiques**, à l'exemple d'un CRM ou d'un logiciel de Help Desk.

Hébergée en mode SaaS, une solution cloud peut être agrégée au fur et à mesure de **nouvelles fonctionnalités**, en fonction de vos besoins.

👉 Dans cette même logique, elle s'interconnecte avec des **logiciels collaboratifs** dans l'objectif d'**unifier les communications dans l'entreprise**. C'est pourquoi de nombreuses organisations se tournent vers la téléphonie cloud, puisqu'elle peut s'intégrer directement dans **Microsoft Teams**. L'objectif ? Réconcilier le meilleur des deux mondes : collaboration visio et téléphonie pro.

Avantage n° 6 : gain de temps

S'équiper d'un système de téléphonie cloud permet aux entreprises de **gagner du temps** lors de l'exécution de nombreuses activités.

Déjà, soulignons l'absence d'une infrastructure (parfois complexe) à gérer :

- **Moins de temps de déploiement**. La solution est opérationnelle en quelques clics seulement.
- **Configuration simple** en cas d'évolution des besoins ou des effectifs de l'entreprise.
- **Suppression de la maintenance** des téléphones IP et des PABX/IPBX.

💡 Ubefone, par exemple, met à disposition de ses clients un outil de Selfcare afin d'administrer le plus simplement possible sa téléphonie d'entreprise :

- création et paramétrage en quelques clics depuis une interface unique,
- création, sans aucune connaissance technique préalable, d'utilisateurs, de groupes d'appel, etc.,
- configuration du Serveur Vocal Interactif, etc.

Mais c'est également grâce aux **possibilités d'intégrations** évoquées plus haut (outils CRM, logiciels de Help Desk, G-Suite, Office 365, etc.) que vous gagnez en efficacité.

Imaginez un peu : si vous reliez votre téléphonie IP à votre CRM, vous bénéficiez alors de fonctionnalités supplémentaires et de la **synchronisation de vos données** au sein d'une même interface. Par exemple, vos nouveaux contacts ou vos appels sont enregistrés automatiquement au sein de votre outil de gestion de la relation client. Autant de saisie manuelle en moins à effectuer !

Avantage n°7 : fiabilité et amélioration de l'expérience client

Grâce à un système de téléphonie cloud, vous restez connecté en toutes circonstances.

Toutes les fonctionnalités de votre téléphone sont accessibles **24 h/24 h et 7 j/7** :

- standard virtuel,
- transfert d'appels,
- groupes d'appels, etc.

Et ce en dépit des événements qui viendraient perturber le bon déroulement de vos activités (passage au télétravail forcé par exemple).

- Dans ce contexte, vos clients et prospects peuvent compter sur vous à tout moment s'ils souhaitent vous joindre.
- Ils obtiennent une **réponse plus pertinente**, notamment grâce aux SVI (Serveurs Vocaux Interactifs), qui ont la capacité de qualifier la demande en amont, et donc de rediriger le client vers l'opérateur le plus compétent au regard de la problématique rencontrée.
- Toujours grâce aux SVI et à la préqualification des appels, **le temps de traitement de la demande se réduit**.

Atout non négligeable lorsque l'on sait que la rapidité et la réactivité font partie des critères de qualité les plus importants pour le consommateur.

Enfin, l'interconnexion aux outils CRM ou de Help Desk participe également à la **satisfaction client**. Lorsque l'information est centralisée, vous gagnez en efficacité et en pertinence pour répondre au mieux aux besoins de vos prospects et clients.

Avantage n°8 : sécurité

Lorsque l'on évoque la téléphonie dans le cloud, certains craignent rapidement pour la sécurité du système. On pense notamment au piratage des lignes VoIP, ou **phreaking**, procédé consistant à employer de manière frauduleuse des systèmes téléphoniques (utilisation du numéro d'autrui pour effectuer des appels à des tarifs exorbitants par exemple).

Fort heureusement, la téléphonie cloud a su se prémunir face aux diverses menaces. La **sécurité** est même devenue un atout majeur pour des éditeurs de solutions qui ne lésinent plus sur les moyens à développer pour augmenter la fiabilité de leur système de télécommunication :

- systèmes de **mots de passe sécurisés** pour accéder aux comptes,
- **restriction des accès** aux données,
- disponibilité et préservation des data grâce à des **systèmes de réplication et de sauvegarde**,
- architecture **Secure by Design**,
- cryptage et stockage des données dans des data centers **conformes aux exigences européennes**, etc.

Par ailleurs, notez que la mise à jour de la téléphonie cloud s'effectue de manière transparente et instantanée. Les entreprises ont ainsi la possibilité d'utiliser les **technologies les plus récentes** et les plus sûres.

Enfin, le virtual PBX est réputé plus sécurisé que le Centrex IP, ce dernier faisant transiter toutes les communications par un seul et même endroit.

Avantage n°9 : démarche écologique

Les entreprises deviennent de plus en plus responsables et limitent leurs déchets afin de **réduire leur impact environnemental**, et ainsi économiser l'énergie et les ressources.

Avec la fin du RTC et l'avènement de la VoIP, et donc de la téléphonie cloud, les téléphones fixes seront de moins en moins utilisés.

En effet, de par :

- la grande flexibilité offerte par ces nouvelles technologies,
- et la possibilité de disposer d'une application de téléphonie sur son mobile (ordinateur, tablette),

les entreprises suppriment le **matériel superflu**, son **entretien**, son **renouvellement**, et réduisent par là même leur empreinte écologique.

👉 Attention toutefois à nuancer ces propos. Si la réduction du matériel diminue les conséquences écologiques négatives, notamment celles liées au **recyclage des déchets**, gardons à l'esprit que l'hébergement des données dans des data centers reste fortement énergivore.

Quels critères pour choisir sa solution de téléphonie cloud ?

Convaincu par les nombreux avantages offerts par la téléphonie cloud ?

Vous êtes prêt à sauter le pas, mais vous vous demandez comment choisir la **meilleure solution** parmi les nombreuses offres présentes sur le marché ?

Afin de vous aider à y voir plus clair, nous vous avons dressé une liste de **critères** à considérer pour structurer au mieux vos besoins et avoir en tête les divers points à observer.

Facilité de déploiement et d'utilisation

Nous avons vu que par nature, la téléphonie cloud est plus simple à déployer et à entretenir qu'un système traditionnel ou même qu'une technologie VoIP avec téléphones fixes.

Il convient néanmoins d'étudier la **facilité d'installation et de déploiement** de votre solution cloud, ainsi que sa **flexibilité**, avant de vous engager chez un acteur plutôt qu'un autre :

- Comment s'opère la configuration de votre téléphonie ?
- Est-elle rapide ?
- L'interface de votre solution cloud semble-t-elle ergonomique et facile à prendre en main ?

- De quelle manière s'effectue l'ajout ou la suppression d'utilisateurs, de services ?
- Êtes-vous autonome dans l'administration de votre téléphonie d'entreprise ?
- Vos mises à jour s'exécutent-elles instantanément ? Etc.

Qualité de la communication et des services

Avant de mettre en place une solution de téléphonie cloud, nous vous recommandons de la tester dans l'objectif d'éviter les mauvaises surprises, notamment en matière de qualité de la communication.

Voici quelques points de vigilance à observer :

- La **résolution de la voix** (son Crystal d'Ubefone par exemple),
- La **latence** (délai nécessaire pour qu'un paquet de données soit transmis entre l'émetteur et le destinataire),
- La **gigue** (variation de la latence au fil du temps),
- La **perte de paquets** (erreurs de transmission de données),
- Le **contrôle du phénomène d'écho**, etc.

Choix des services

Le choix de votre prestataire s'effectue également en fonction des services proposés. Là, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise combinaison, **tout dépend de vos besoins.**

Différents critères entrent alors en compte pour opérer votre choix :

- Le nombre d'utilisateurs et d'appareils,
- La possibilité d'appeler dans les DOM-TOM et/ou à l'international,
- La compatibilité avec les téléphones IP,
- Les options ou fonctionnalités supplémentaires disponibles, etc.

Ce point est donc crucial !

Richesse fonctionnelle

La téléphonie cloud promet d'aller au-delà du simple fait d'effectuer et de recevoir des appels. Elle offre un panel de **services supplémentaires**, qui doivent pouvoir être activés simplement, depuis l'interface de la solution.

Voici, à titre d'illustration, les nombreuses fonctionnalités proposées par

Ubefone :

- Visioconférence,
- Conférence téléphonique,
- Messagerie instantanée intra entreprise,
- Serveur Vocal Interactif,
- Transfert et renvoi d'appel,
- Groupe de distribution d'appels,
- Annuaire d'entreprise,
- Statistiques des appels,
- Enregistrement des appels,
- Prédécroché avec annonce vocale personnalisée,
- Restriction d'appel, etc.

À vous de déterminer quelles fonctionnalités s'avèrent **indispensables** au bon déroulement de vos activités et le soutien de la communication unifiée, afin d'opter pour la solution de téléphonie cloud la plus alignée.

Sécurité

Comme évoqué précédemment, qui dit cloud dit risque de *phreaking*. Nous vous recommandons donc de vérifier que votre prestataire procède :

- au **chiffrement des données et des communications**,
- ainsi qu'à des **audits réguliers** pour veiller à l'efficacité de sa stratégie de sécurité.

Par ailleurs, privilégiez un fournisseur dont le siège social et les data centers sont situés **au sein de l'Union européenne**.

Il est également important de vous assurer :

- de la **redondance des données** au niveau des datacenters, pour pouvoir bénéficier rapidement d'un service opérationnel en cas de panne,
- de l'**accès à une ligne de secours** en cas de débordement lié à des pics d'activité.

Enfin, la **qualité du support** doit également entrer en ligne de compte. La disponibilité de techniciens (idéalement 7 j/7 et 24 h/24) contribue à une meilleure reprise de vos activités en cas de problème.

Compatibilité avec vos autres outils internes

Les logiciels de téléphonie cloud d'aujourd'hui **s'intègrent parfaitement avec de nombreux outils**, nativement ou via des API.

Nous vous conseillons, en fonction des impératifs liés à votre activité, de vérifier si votre solution s'interconnecte avec :

- Vos services mail,
- Microsoft Office,
- Google G-Suite,
- Zapier,
- Votre CRM,
- Votre logiciel de Help Desk, etc.

Intégration dans Microsoft Teams

Avec plus de 145 millions d'utilisateurs à travers le monde, **Microsoft Teams** est devenu au fil des ans l'**outil collaboratif incontournable**. Et bonne nouvelle, toutes les fonctionnalités de la téléphonie d'entreprise peuvent être accessibles depuis le logiciel. En d'autres termes, vous recevez et réalisez vos appels directement dans l'application Microsoft tout en bénéficiant de l'ensemble des fonctionnalités de la téléphonie :

- Appels HD,
- Conférence téléphonique,
- Transfert d'appel, etc.

Si votre entreprise évolue déjà dans l'environnement Microsoft Teams et souhaite **unifier l'ensemble de ses communications et améliorer la collaboration**, nous vous recommandons de vous tourner vers un fournisseur offrant cette possibilité.

Tarifs et investissement

Pour terminer, **la question du budget reste déterminante**. Réfléchissez bien en amont aux moyens que vous envisagez d'allouer à votre téléphonie, au regard de vos besoins et de la valeur ajoutée que vous souhaitez qu'elle procure à votre entreprise.

Pour ce faire, évaluez tous les aspects tarifaires :

- Le rapport qualité/prix,
- Les retombées économiques à moyen et long terme,
- Le nombre d'utilisateurs,
- Le matériel (Si vous décidez de basculer vers des softphones, combien vous coûteront les casques par exemple ? Vos ordinateurs actuels sont-ils bien adaptés ?),
- Le budget internet (Votre connexion internet actuelle est-elle suffisante en matière de bande passante ?),
- Les coûts « cachés »,
- Les fonctionnalités comprises dans l'abonnement,
- Les conditions d'abonnement et leur flexibilité,
- Les possibilités de résiliation,
- La gratuité ou non du support client et technique, etc.

 Nous vous suggérons d'élaborer des **profils utilisateurs**, englobant tous les cas de figure présents dans votre entreprise (salariés fixes ou mobiles, télétravail, sites multiples, international, etc.).

Vous vous assurez ainsi que les besoins de tous soient parfaitement couverts, afin que chacun profite des multiples avantages de la téléphonie cloud pour faire prospérer votre entreprise.



Appvizer est le premier média en Europe dédié aux logiciels professionnels.

Sa mission est de permettre aux professionnels de trouver facilement les bons logiciels pour être plus compétitifs et travailler plus agréablement au quotidien.



Ubefone est un opérateur télécoms et un éditeur de solutions de téléphonie Cloud et VoIP *made in France*. Ubefone digitalise le téléphone de bureau et offre aux entreprises une téléphonie digitale innovante via une suite d'applications complète (smartphone, desktop, tablette) et de fonctionnalités de téléphonie professionnelle. Facile à déployer, économique et immédiat, Ubefone est la solution idéale pour le travail à distance.