

# Les trois façons d'intégrer la téléphonie dans Microsoft Teams



**L'auteur :**


Roger Vogler, Partner & Technical Manager, peoplefone

**En matière de regroupement de la communication interne et externe, les entreprises suisses n'ont pas fait partie des "early adopters". La pandémie a donné un coup de pouce à cette évolution. Cela n'a rien d'étonnant, car l'intégration de la téléphonie dans une solution de coopération comme Microsoft Teams offre de multiples avantages. Grâce à sa longue expertise, peoplefone dispose de solution adaptée à chaque entreprise.**

Même après la pandémie, les principales raisons de relier la communication interne et externe sont la réduction de la complexité, la diminution des coûts et la facilité d'utilisation. De plus, l'intégration de la téléphonie offre d'autres avantages : la reprise des propres numéros d'appel, une intégration sans faille dans l'environnement Microsoft 365, la téléphonie avec les tarifs à la minute les plus bas de Suisse ou en abonnement FLAT, etc.

Il n'est donc pas étonnant qu'actuellement, près de la moitié des nouveaux projets de peoplefone incluent la fusion de l'installation téléphonique avec Microsoft Teams. Selon leur taille et leurs besoins, les entreprises ont trois options pour intégrer la téléphonie dans Microsoft Teams : Direct Routing, Operator Connect ou SBCplus.

	Direct Routing	Operator Connect	SBCplus
Grundsetup	Mit lokalem IT-Partner	Direkte Teams-Integration	100% Individualisiert
Setup-Kosten	Sehr gering	Gering	Nach Anforderung
Ideal für Firmengrösse	KMU	Startup-KMU	Enterprise
Session Border Controller	Shared	Shared	Dediziert
Laufende Kosten pro	Sprachkanal	Benutzer	Sprachkanal
Zusammenarbeit mit lokalen IT-Partnern	●	●	●
Microsoft Lizenzierung durch peoplefone-Partner	●	●	●
Hosting in der Schweiz	●	●	●
Teststellung für peoplefone Partner	●		●
Einbindung 3 <sup>rd</sup> party Lösungen			●
Smarte Integrationsphase			●
Einbindung von SLA's			●

Quelle: 

## Direct Routing : la solution standard pour les PME

Avec le routage direct, il s'agit de la méthode classique qui consiste à connecter le trunk SIP ou la ligne téléphonique du client à son compte Microsoft Teams au moyen de Session Border Controller (SBC). Cette solution présente un ensemble de fonctions défini qui permet à la plupart des entreprises de couvrir leurs besoins en téléphonie. Les possibilités d'adapter les processus internes à l'entreprise au routage direct sont toutefois limitées.

L'avantage est que la connexion de peoplefone est assurée en collaboration avec des partenaires d'installation et que l'étendue des fonctions est ainsi adaptée aux attentes du client. Un autre avantage du routage direct est le mode de facturation par canal vocal. Comme tous les collaborateurs ne téléphonent généralement pas en même temps, le nombre de canaux vocaux peut être fixé à un niveau inférieur au nombre de numéros de téléphone utilisés. Cela fait du routage direct l'option d'intégration téléphonique la plus économique pour de nombreuses entreprises.

## Operator Connect pour Microsoft Teams : directement intégré dans l'univers Microsoft

Microsoft propose désormais aussi la solution Operator Connect, qui soutient peoplefone en tant que fournisseur. Celle-ci fonctionne en principe de la même manière que Direct Routing, mais est directement reliée à Microsoft. Les avantages sont un onboarding rapide et sûr et une connexion directe via IP sur la base d'une connexion "One to One" qui est protégée. De plus, le fournisseur peut être sélectionné directement via Microsoft Teams et l'onboarding peut être effectué de manière automatisée.

En outre, Operator Connect permet au fournisseur d'accéder directement à l'ingénierie Microsoft. Des tickets peuvent être ouverts via un portail dédié, ce qui peut conduire à une amélioration du support Microsoft. La facturation d'Operator Connect avec peoplefone est facilement calculable, car elle est basée sur le nombre d'utilisateurs.

### **SBCplus : la voie royale**

Si l'étendue des fonctions d'une solution SBC ou Operator Connect ne suffit pas à un client, il peut choisir la voie royale : SBCplus. SBCplus est ce que l'on appelle un modèle "as a service". Cela signifie que le client reçoit un Session Border Controller dédié, c'est-à-dire une "ligne" rien que pour lui. Cela peut être nécessaire si des systèmes tiers doivent être rattachés ou si l'on ne peut pas renoncer à certaines fonctions de l'installation téléphonique. Un onboarding "intelligent", c'est-à-dire une introduction échelonnée de la téléphonie avec Microsoft Teams, est possible avec un SBCplus, tout comme l'intégration de centres de contact, d'enregistrements ou de systèmes CRM et ERP.

Les portiers peuvent également être mieux gérés via SBCplus. En outre, la connexion directe garantit une connexion plus sûre et plus stable. Cela permet d'enregistrer SBCplus dans le cloud du client, ce qui permet de conserver les données en Suisse si on le souhaite. En raison du processus individualisé, l'implémentation commence généralement par un atelier au cours duquel les besoins du client sont déterminés et SBCplus est orienté en conséquence.

Dans les trois variantes, les partenaires d'installation jouent toujours le rôle central d'interlocuteur principal avec les clients. peoplefone, de son côté, soutient ses partenaires avec son savoir-faire dans les domaines de la gestion de projet, de l'implémentation et du support.



peoplefone AG  
Albisstrasse 107, CH-8038 Zurich  
[www.peoplefone.com](http://www.peoplefone.com)