



## Teams Phone Intégration et Accompagnement



## Les enjeux

*Le travail en mobilité et le télétravail ont rendu obsolète la téléphonie traditionnelle au profit d'une téléphonie collaborative*



### Les enjeux

[Teams Phone](#)

[Fonctionnalités](#)

[Prérequis](#)

[Notre offre](#)

[Opérateur](#)

[Nos formations](#)

[Tarification](#)



## Téléphonie Teams

L'usage de TEAMS s'est largement répandu au sein des organisations. Les appels entre collaborateurs sont devenus des usages courants.

### *Etendez la fonction téléphonie TEAMS à l'extérieur de votre organisation*



Teams est un système téléphonique d'entreprise performant bénéficiant de fonctionnalités avancées.

Ses plus par rapport à une solution traditionnelle, son intégration étroite au Système d'Information et aux besoins des métiers :

#### Intégration

Accès à l'information, collaboration et communication au sein du même outil

#### Unification

Communication unifiée : tchat, visioconférence, téléphonie et appels vidéo

#### Adoption

Adoption facilitée et expérience utilisateur positive

#### Convergence

Disponibilité depuis n'importe quel périphérique : ordinateur, tablette, smartphone (Android / IOS)

#### Mobilité

Passer des appels de qualité et sécurisés depuis n'importe où

#### Rationalisation

Réduction des coûts par une rationalisation des outils

[Les enjeux](#)

[Teams Phone](#)

[Fonctionnalités](#)

[Prérequis](#)

[Notre offre](#)

[Opérateur](#)

[Nos formations](#)

[Tarification](#)



[Les enjeux](#)

[Teams Phone](#)

**[Fonctionnalités](#)**

[Prérequis](#)

[Notre offre](#)

[Opérateur](#)

[Nos formations](#)

[Tarification](#)

Esprit Cloud ©



## Fonctionnalités évoluées

Synchronisation du statut avec le calendrier Outlook

Gestion des notifications d'appels selon votre statut

Passer ou recevoir un appel vidéo

Transcription des messages vocaux

Enregistrement et transcription d'appels

Transfert d'appel entre périphériques pendant l'appel

IA Copilot - Récapitulatif, liste des actions, notes de la conversation ... (En Option)

Standards automatiques - Reconnaissance vocale et choix interactifs

File d'attente - Routage d'appels basés sur la présence, sur le débordement et en cas d'absence d'agent connecté

## Fonctionnalités

### Fonctionnalités de bases

Gestion autonome de sa ligne directe

Renvoi, groupe, délégation de ligne directe

Mise en attente, transfert et fusion pendant l'appel

Messagerie vocale avec synthèse vocale intégrée

Message d'absence personnalisé selon votre calendrier

Historique des appels sur ligne directe

Carnet de contacts personnel synchronisé avec Outlook

Standards automatiques

Files d'attentes, appels dans les canaux





## Les prérequis



[Les enjeux](#)

[Teams Phone](#)

[Fonctionnalités](#)

**[Prérequis](#)**

[Notre offre](#)

[Opérateur](#)

[Nos formations](#)

[Tarification](#)



## Notre offre

### Analyse du besoin

Validation du besoin et du respect des prérequis.

### Conseil et accompagnement

Opérateur, Equipements  
Design des flux d'appels  
Solution tierce (Call Center, ...)

### Migration

Paramétrage de la solution :  
Licences, Opérateurs, Numéro,  
flux d'appels, ...

### Adoption

Accompagnement aux usages\*  
et à l'administration

### Evolution

Suivi et évolution de la solution  
Teams Phone

### Support

Support des liens par l'opérateur  
Support Expert Esprit Cloud



\* Les utilisateurs devront être familiarisés avec les autres composantes de la solution Microsoft Teams sinon une formation complémentaire est à prévoir.



## Opérateur

Teams Phone est un système téléphonique d'entreprise performant bénéficiant de fonctionnalités avancées.

Selon vos besoins spécifiques, nous vous proposerons notre partenaire pour le Direct Routing.

Canal d'appels Mutualisé\*\* Teams  
illimités en France  
vers les fixes/mobiles et  
vers 30 destinations à l'international



Teams Phone offre diverses méthodes de connexion à l'opérateur télécom et nous vous accompagnons selon vos besoins spécifiques :

### Licences\*\*

Des forfaits individuels entièrement géré par Microsoft : Au Compteur, National 2h, National 20h et International 10h ou National 20h,

### Direct Routing\*\*

Solution flexible permettant l'utilisation de l'opérateur de votre choix\*\*\* tel que notre partenaire

### Operator Connect\*\*

Choisissez selon un catalogue, votre opérateur certifié et intégré à Microsoft Teams

***Etendez la fonction d'appels TEAMS à l'extérieur de votre organisation selon vos besoins***

\* Le nombre de canaux d'appels détermine le nombre d'appels simultanés entrant/sortant. Minimum de 5 canaux d'appels à souscrire.

\*\* Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer selon l'opérateur, notamment des frais de portabilité, souscription...

\*\*\* L'opérateur doit proposer un Trunk compatible Teams, sinon une passerelle SIP/Teams et un certificat public dédié seront nécessaires interconnecter le Trunk SIP opérateur.

[Les enjeux](#)

[Teams Phone](#)

[Fonctionnalités](#)

[Prérequis](#)

[Notre offre](#)

**[Opérateur](#)**

[Nos formations](#)

[Tarification](#)



[Les enjeux](#)

[Teams Phone](#)

[Fonctionnalités](#)

[Prérequis](#)

[Notre offre](#)

[Opérateur](#)

**[Nos formations](#)**

[Tarification](#)



## Administration et support Téléphonie Microsoft Teams

Teams dans Microsoft 365, usages avancés et outils disponibles aux utilisateurs

Console Teams, paramètres de la voix

Gouvernance et Support de Teams Phone

## Nos formations

### Accompagnement utilisateur

Prise, Emissions et Gestion d'appels

Historique des appels sur ligne directe

Carnet de contacts personnel synchronisé avec Outlook

Gestion autonome de sa ligne directe

Délégation de ligne directe

Files d'attente (le cas échéant) :

- Connexion au Files d'attentes
- Appels dans les canaux
- Gestion des paramètres de la file





## Le Projet

Un acte fondateur fort, l'adoption du modèle SCOP, pour traduire la culture d'entreprise que nous souhaitons porter :

*« Une relation de confiance et à long terme avec nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires »*

Site Web : <https://www.espritcloud.fr>

Nos articles : <https://www.espritcloud.fr/blog/>

Suivez-nous : [LinkedIn](#)

Contact : [contact@espritcloud.fr](mailto:contact@espritcloud.fr)

Tél : 04 89 41 29 41

Prenons rdv :



### Conseil

Gouvernance et pilotage des services Cloud  
Alignement du Système d'information  
Optimisation des coûts de fonctionnement  
Analyse d'impact et d'opportunité



### Opérationnel

Expertise technique  
Pilotage et réalisation projets  
Sécurisation



### Formation

Formation des équipes techniques  
Accompagnement au changement  
Priorisation d'un savoir opérationnel

