

Inetum  
TEAMS Phone  
(first deployment)

**inetum.**  
Positive digital flow



# Implémentation de Teams Phone



## Challenges

### Permettre aux utilisateurs de communiquer plus efficacement

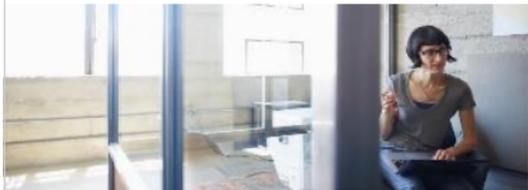
La mise en place du télétravail, le besoin de communiquer de façon plus fluide et les contraintes et exigences des utilisateurs sont autant de nouveaux défis à relever pour votre organisation et vos utilisateurs.

#### Attentes utilisateurs

- Simplicité
- Mobilité
- Performance

#### Les besoins de l'IT

- Gestion simplifiée
- Sécurité/Conformité
- Réduction des coûts



## Ideal Solution

### Teams Phone

Teams Phone est une solution de communication TOIP multiplateforme bénéficiant de toutes les avancées en termes d'innovation et de sécurité pour votre organisation. Les utilisateurs pourront recevoir et passer des appels téléphoniques TOIP quel que soit leur localisation ou leur périphérique.

### Une solution simple

Le client Teams, quel que soit le périphérique utilisé, dispose d'une interface simple et intuitive pour passer des appels téléphoniques. L'espace de travail des utilisateurs n'est plus conditionné à un lieu géographique.



## Desired Outcomes

### Une gestion moderne de la téléphonie

- Passer des appels téléphoniques depuis son numéro professionnel, quel que soit le périphérique
- Provisionnement rapide des numéros de téléphone
- Possibilité de déléguer les appels professionnels
- Portabilité des numéros de téléphone historique

### Une vision claire sur l'adoption de Teams Phone

Notre expertise de Teams nous permet de vous accompagner dans la stratégie de mise en place de Teams Phone et des fonctionnalités qui compose le service. La conduite aux changements est indispensable pour réussir un projet de téléphonie.



## Implémentation maitrisée de Teams Phone

### Présentation

#### Qu'est-ce que Teams Phone ?

- Pour la réussite de la mise en place de Teams Phone, il est important de comprendre :
  - Son fonctionnement
  - Son implémentation
- Animation d'ateliers

### Implementation

#### Accompagnement et mise en place de Teams Phone

- Ouverture du service
- Validation des prérequis
- Définition de la stratégie pour les utilisateurs clés

### Configuration

#### Comment mettre en place Teams Phone ?

- Configuration de Teams Phone
- Configuration du Direct Routing et de l'Appliance SBC,  
**et/ou**
- Configuration des Calling Plan
- Rédaction d'un dossier de paramétrage

### Adoption

#### Apporter une vision innovante dans l'adoption du service

- Service multiplateforme
- Formation des équipes à l'utilisation de Teams Phone
- Rapport sur les usages
- Analyse de la qualité d'appels

En tant que Partenaire Microsoft, Inetum met son expertise et ses connaissances avancées de la téléphonie IP pour accompagner ses clients dans leur transformation de la téléphonie d'entreprise avec la mise en place de Teams Phone

## Les bénéfices de la solution Teams Phone par rapport aux équipements conventionnels



Communication actuelle

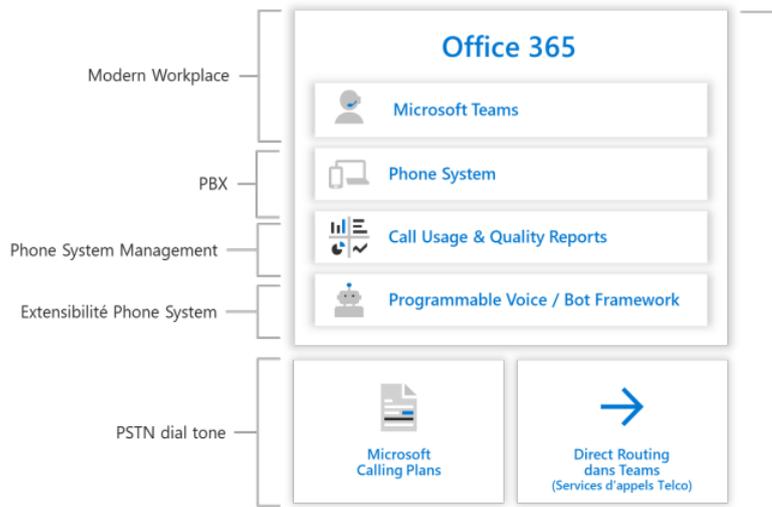


Solution Teams

- Une infrastructure PABX/IPBX lourde à maintenir
- Un poste fixe téléphonique exclusivement utilisable dans les locaux de l'organisation
- Peu d'agilité lors de l'utilisation de la téléphonie conventionnelle
- Peu d'innovation possible

- Mise en place et configuration d'une Appliance SBC (Session Board Contrôler) si Direct Routing
- Support d'une multitude de périphériques (PC / MacOS / Téléphones mobiles / Tablettes / Téléphones physiques)
- La possibilité de passer des appels TOIP quelle que soit la localisation des utilisateurs.
- Des services de téléphonie avancée simples à mettre en œuvre

## Teams Phone, bénéfices ?



Phone System, lorsqu'il est associé aux forfaits d'appels (Calling Plans) Microsoft et/ou au routage direct (Direct Routing), offre une expérience d'appel professionnelle complète aux utilisateurs d'Office 365 dans Teams à l'échelle mondiale

### Calling Plan :

- Approvisionnement rapide des numéros de téléphone
- Portabilité des numéros de téléphone
- Appels locaux, interurbains et internationaux

**ET / OU**

### Direct Routing :

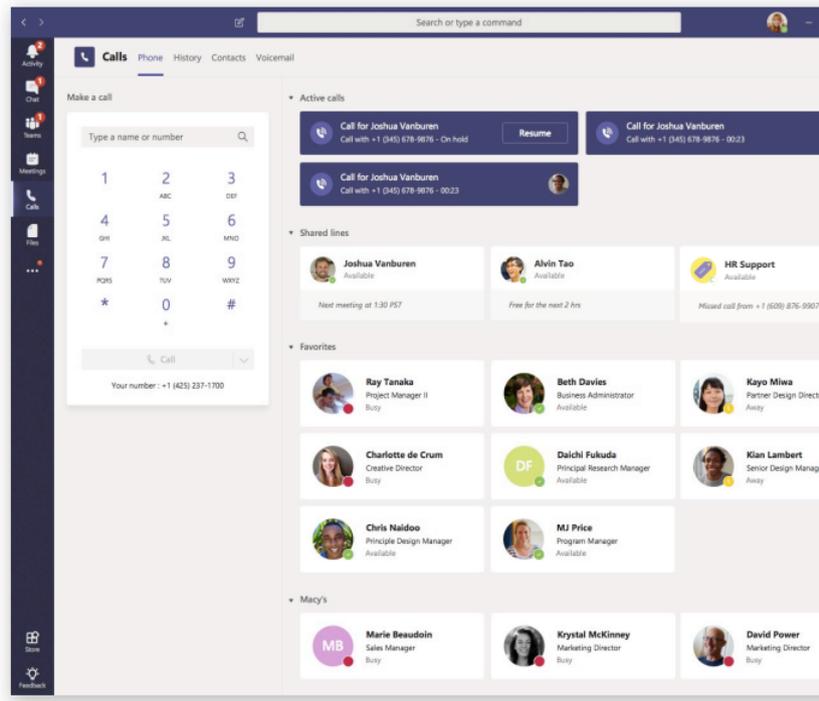
- Interopérabilité avec des systèmes tiers
- Tirez parti du service PSTN existant
- Optimisation des médias
- Flexibilité de déploiement



Teams Phone est un service de téléphonie IP permettant de mener une transition douce entre la téléphonie traditionnelle et la téléphonie IP.

L'utilisation des Calling Plans et/ou du Direct Routing est un plus en termes de flexibilité pour les clients souhaitant migrer leur infrastructure historique. Cela répond aux exigences des entreprises souhaitant basculer dans le monde de la mobilité et du télétravail sereinement.

Il est ainsi possible de disposer de son numéro professionnel, quel que soit le type de périphériques utilisés ou le lieu géographique du collaborateur. C'est un gain important pour toute organisation souhaitant fournir des outils innovants à ses utilisateurs.



# Customer Success Story



*Projet de téléphonie : Téléphonie  
Microsoft Calling Plan avec Teams*

## Les enjeux

- Migration de la téléphonie traditionnelle du client C.G.O.S vers la téléphonie Microsoft Calling Plan. Les personnels du C.G.O.S sont disséminés sur 19 sites différents et souhaitent interagir entre eux soit par téléphone ou bien par visioconférence, ou alors être en contact avec les actifs et les retraités (Agents).

## Le périmètre de la mission

- **Migration & Déploiement** : migration de l'infrastructure de téléphonie actuelle vers les Calling Plans de Microsoft.
- **Conseil & Architecture** : Challenger la stratégie de migration de la téléphonie.
- **Formation & Accompagnement** : Prendre en charge la communication pré et postmigration, offrir un support spécifique aux populations VIP.

## Win Results

### Une communication plus simple

Les utilisateurs de C.G.O.S sont dans la capacité de passer des appels, quelle que soit leur situation géographique.

### Des options de téléphonie avancées

Utilisation des SVI (Serveur Vocal Interactif), des transferts et de mise en attente des appels, etc...

### Un monitoring avancé

Le service informatique est dans la capacité de surveiller plus finement les incidents liés aux appels téléphoniques.



PLUS DE  
**27 000**  
CONSULTANTS



2020  
**1,966**  
MILLIARD D'EUROS  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



**26** PAYS

FRANCE, ESPAGNE, PORTUGAL, BELGIQUE, MEXIQUE,  
LUXEMBOURG, POLOGNE, MAROC, ROUMANIE,  
SUISSE, BRÉSIL, TUNISIE, COLOMBIE, CÔTE D'IVOIRE,  
PÉROU, USA, ANGOLA, CAMEROUN, SINGAPOUR, ANGLETERRE,  
E.A.U, RÉPUBLIQUE DU PANAMA, CHILI, COSTA RICA,  
RÉPUBLIQUE DOMINICAINE, ARGENTINE

**6**  
ACTIVITÉS

- + CONSEIL
- + SERVICES APPLICATIFS ET D'INFRASTRUCTURES
- + INTÉGRATION SYSTÈMES (Business Solutions, ERP, CRM, PLM...)
- + OUTSOURCING
- + VALUE ADDED RESELLING
- + SOFTWARE :
  - 4 solutions verticales :  
*Collectivités, Assurances, Santé sociale, Retail*
  - Solutions Transverses  
*Gestion des Temps (Chronotime) DDM (Business Document)*

**PLUS DE**

- + Proximité-Intimité-Agilité
- + Industrialisation-Automatisation
- + Innovation-Solutions Métier



**5**  
VALEURS  
& PRINCIPES  
D'ACTION

**SOLIDARITÉ**  
Nous avons un esprit entrepreneurial solidaire.

**AMBITION**  
Notre puissance locale crée notre réussite globale.

**EXCELLENCE**  
Notre culture de l'excellence naît de notre audace.

**ENGAGEMENT**  
Nous évoluons en restant proche de nos clients et de nos équipes.

**INNOVATION**  
Nous co-inventons en permanence l'activité technologique de nos clients.

**inetum.**  
Positive digital flow

**7** CENTRES  
D'INNOVATION

PARIS, NANTES, LYON,  
GAND, LISBONNE, MADRID,  
CASABLANCA  
(Varsovie en 2021)

**ALLIANCES  
GROUPE**

SAP, Microsoft, Oracle,  
Salesforce  
.....  
AWS, IBM, Sage, HRAccess,  
Google  
.....  
PTC, Siemens, Dassault



**21** CENTRES DE SERVICES

APAC (Macau) ■ BRÉSIL (São Paulo) ■  
COLOMBIE (Bogota) ■  
FRANCE (Lille, Lyon, Meudon, Nantes, Toulouse) ■  
INDE (Pune) ■ MAROC (Casablanca) ■  
POLOGNE (Varsovie-Poznan-Lublin) ■  
PORTUGAL (Lisbonne-Covilha-Bragança) ■  
ROUMANIE (Bucarest-Constanza) ■  
ESPAGNE (Alicante-Bilbao) ■ TUNISIE (Tunis)

**10** PRACTICES  
GROUPE

DIGITAL BANKING ■  
DIGITAL ASSURANCE ■ DIGITAL RETAIL ■  
DIGITAL UTILITIES ■ E-SANTÉ ■  
INDUSTRIE 4.0 ■ SMART CITIES ■  
DIGITAL TÉLÉCOM ■  
DIGITAL TRANSPORT ■  
SMART DATA & AI ■

**7**  
SECTEURS D'ACTIVITÉS

- 🏠 SERVICES FINANCIERS
- 🏭 INDUSTRIES
- 🏥 PUBLIC-SANTÉ
- 📱 TÉLÉCOM-MEDIA-TECHNOLOGIES
- ⚡ ÉNERGIE-UTILITIES-CHIMIE
- 🛒 DISTRI. - PRODUITS DE CONSOMMATION
- 🚗 TRANSPORT-VOYAGE-SERVICES



**PARTENARIAT**

Inetum est partenaire  
majeur du Paris  
Saint-Germain  
Handball

