

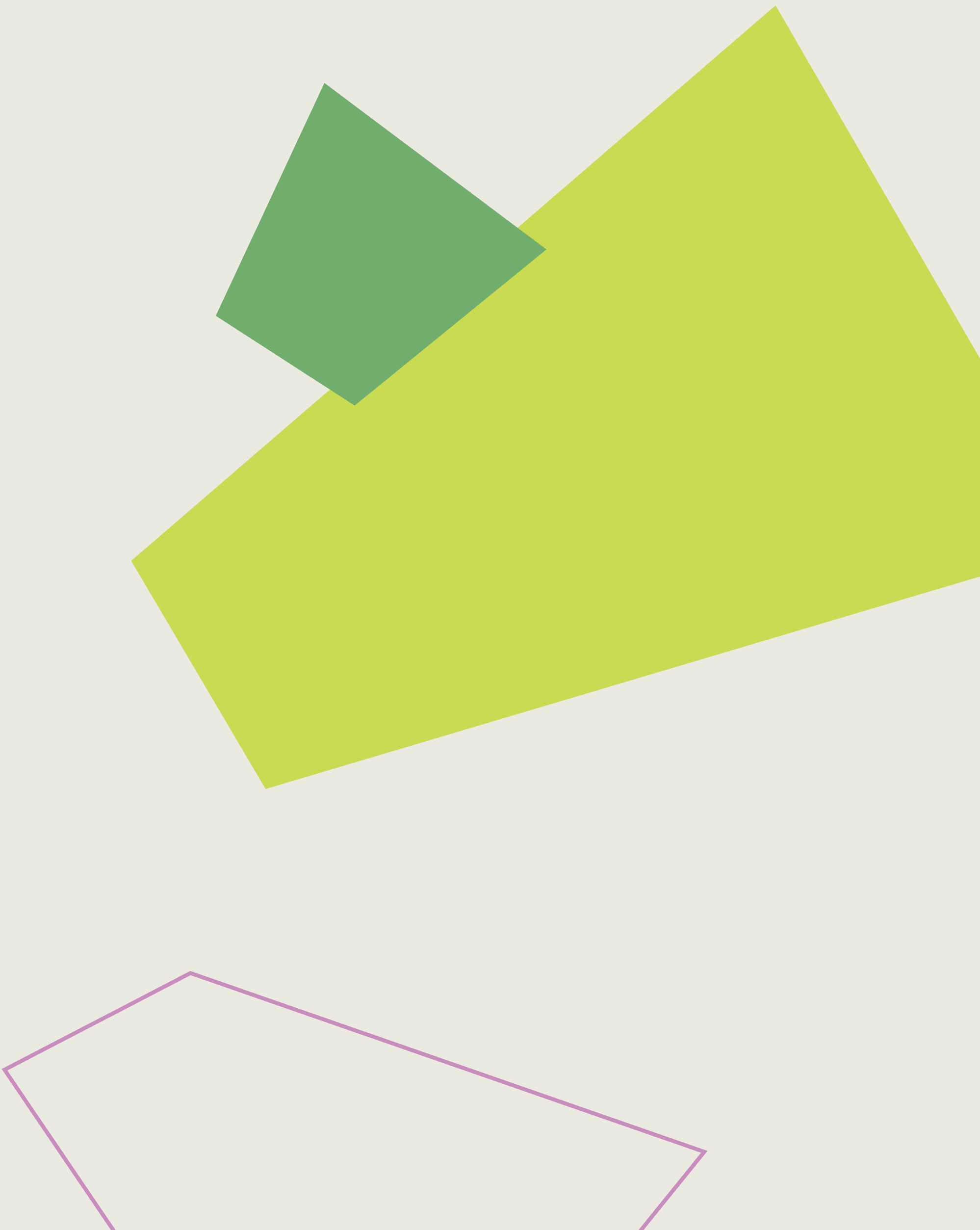
Ne mettez plus votre entreprise en péril avec un ancien système téléphonique

5 raisons de passer du PBX au cloud.



Sommaire

Introduction	3
<u>Raison 1:</u> Éliminez les communications décousues et inefficaces entre plusieurs fournisseurs.	5
<u>Raison 2:</u> Adaptez facilement vos communications en fonction de la croissance et de l'évolution de votre entreprise.	7
<u>Raison 3:</u> Passez facilement aux nouvelles fonctions de communication pour ne pas vous laisser devancer par vos concurrents.	9
<u>Raison 4:</u> Bénéficiez d'une visibilité et d'une compréhension de vos communications essentielles.	11
<u>Raison 5:</u> Ne vous souciez plus des pannes, des interruptions et des imprévus.	13
Conclusion	15



Introduction

Comment votre ancien système téléphonique (PBX) met votre entreprise en danger.

Votre système de communication téléphonique PBX traditionnel vous a bien été utile. Selon toute vraisemblance, il est déjà payé, ce qui vous incite à le conserver. Mais il y a fort à parier que votre entreprise est hybride, avec des employés travaillant en dehors du bureau, et qu'essayer d'arracher des fonctionnalités hybrides à votre ancien PBX est une lutte coûteuse et sans fin.

En conservant un système PBX, vous vous exposez à des pannes de système et à des temps d'arrêt imprévus ainsi qu'à des coûts de mise à niveau élevés, avec peu ou pas de flexibilité ou d'agilité pour vos employés. S'il peut sembler que changer de système de communication implique des efforts et des risques importants, il est en réalité bien plus risqué de conserver un ancien PBX peu performant sur site.

Passer à une communication dans le cloud n'est plus avant-gardiste. C'est aujourd'hui une action indispensable, et c'est d'ailleurs le seul moyen de répondre aux attentes des clients et des employés, d'atteindre les objectifs commerciaux et de vente, et de garder une longueur d'avance sur vos concurrents. Même si les communications dans le cloud ont d'abord été connues pour la voix sur IP (VoIP) hébergée, les fournisseurs actuels ne se limitent plus à remplacer le PBX.



Il est temps de passer en douceur au cloud.

Il y a de nombreuses raisons d'abandonner votre PBX vieillissant et de migrer vos communications vers le cloud. Laissez-nous vous présenter les cinq principales.



Recherchez-en un qui propose une plateforme unifiée pour chaque expérience employé et client, des conférences audio aux conférences vidéo, du chat d'équipe au centre de contact. Vous y trouverez adaptabilité, évolutivité élastique, fiabilité et rentabilité. Et vous serez en mesure de répondre aux demandes en constante évolution de votre main-d'œuvre hybride et de vos clients.

Ces employés et clients attendent des expériences de communication à la demande, faciles à utiliser et accessibles à partir de n'importe quel canal et appareil, ce qu'un ancien système PBX ne peut garantir. En outre, le plus grand risque encore de votre ancien PBX est qu'il ne peut pas suivre le rythme accéléré de l'innovation et du changement, ce qui signifie que votre entreprise reste aussi à la traîne.

Raison 1

Éliminez les communications décousues et inefficaces entre plusieurs fournisseurs.



Raison 1

La plupart des anciens systèmes de communication sont constitués de solutions distinctes et disparates pour les fonctionnalités essentielles.

Un système typique peut comprendre un PBX pour le contrôle des appels généraux et différentes solutions pour des services tels que la messagerie instantanée (MI), le répertoire/la solution présence, la collaboration web, la vidéoconférence et les solutions de centre de contact. Cela signifie des informations cloisonnées sur plusieurs plateformes, une multitude de fournisseurs et de systèmes à gérer, ainsi que des coûts d'abonnement et de maintenance multiples.



Même les entreprises qui espèrent centraliser leurs communications auprès d'un seul fournisseur se rendent compte que, pour répondre à tous leurs besoins, elles doivent encore déployer des solutions individuelles qui ne communiquent pas toujours entre elles. Des fonctionnalités aussi disparates peuvent avoir un effet paralysant sur la productivité et l'efficacité de l'ensemble de votre organisation.

La VoIP dans le cloud vous permet d'éliminer le temps et les coûts considérables associés au déploiement, à l'intégration et à la gestion de technologies disparates et multifournisseurs. Vous pouvez regrouper les relations avec les fournisseurs pour des communications unifiées incluant les appels locaux, gratuits et internationaux ainsi que les solutions de déploiement. Certains fournisseurs de services de communication dans le cloud peuvent même simplifier la gestion des fournisseurs de réunir tous les services de communication sur une seule facture mensuelle, même pour les grandes entreprises multinationales.

Par exemple :

- La nature cloisonnée et multifournisseur des anciens systèmes introduit une complexité à tous les niveaux, du déploiement à la gestion, en passant par la maintenance et le dépannage.
- Les communications déconnectées entraînent des temps de réponse lents qui diminuent les ventes, réduisent les revenus et érodent la satisfaction client.
- L'enfermement propriétaire des appareils et de l'infrastructure vous contraint à payer plus cher au fil du temps pour remplacer les composants qui deviennent obsolètes ou se détériorent.
- Les solutions ponctuelles offrent peu d'intégration multi-plateforme.

En conséquence, les utilisateurs professionnels sont confrontés à des expériences incohérentes et sont souvent considérés comme moins productifs car ils passent d'une application à l'autre et d'un service à l'autre pour accomplir leurs tâches.

Raison 2

Adaptez facilement vos communications en fonction de la croissance et de l'évolution de votre entreprise.



Raison 2

Les plateformes de communication traditionnelles sont trop rigides pour permettre la croissance.



Au fur et à mesure que les entreprises s'adaptent aux changements (souvent invisibles et imprévisibles, comme la pandémie), adoptent des modèles de travail hybrides, procèdent à des fusions et acquisitions, lancent de nouveaux sites internationaux et embauchent de nouveaux employés, les systèmes de communication doivent être en mesure de s'adapter rapidement et de manière transparente. Pour parler franchement, cela n'est pas possible avec un PBX sur site.

La mise à l'échelle des services sur ces systèmes est lente, laborieuse, coûteuse et implique de grandes quantités de câbles, de routeurs et de commutateurs. Les systèmes dans le cloud ne nécessitent qu'une connexion Internet publique, tout en prenant en charge les connexions MPLS, SD-WAN et autres réseaux privés.



Un système basé sur le cloud vous donne la possibilité d'ajuster rapidement les fonctionnalités de communication pour répondre précisément et à tout moment aux besoins de votre entreprise.

Il n'y a donc pas de câbles téléphoniques à poser ni d'infrastructures à entretenir. Toute la complexité est transférée hors des locaux vers le cloud, et vous n'avez plus à vous en préoccuper.

Aujourd'hui plus que jamais, les entreprises doivent être en mesure de répondre aux attentes de leurs clients et de leurs employés en matière d'agilité et de flexibilité. Grâce au cloud, les employés peuvent disposer de services de communication sophistiqués déployés en quelques jours ou semaines au lieu de plusieurs mois. Même du point de vue de la gestion courante du système, la mise en place de nouveaux sites, l'ajout ou la suppression d'utilisateurs ne prennent que quelques minutes et peuvent être effectués de n'importe où, sans avoir besoin de travailler avec des fournisseurs ou des spécialistes en informatique.

Et comme les systèmes dans le cloud combinent souvent plusieurs fonctionnalités, vous pouvez rapidement faire évoluer non seulement les services téléphoniques, mais aussi tout ce dont votre entreprise a besoin – téléphones de bureau modernes, visioconférences, centre de contact, messagerie instantanée, télécopie par internet et fonctionnalités mobiles – de manière progressive ou en une seule fois.



Raison 3

Passez facilement aux nouvelles fonctions de communication pour ne pas vous laisser devancer par vos concurrents.



Raison 3

Dans le monde hyperconnecté d'aujourd'hui, les employés exigent une gamme entièrement nouvelle de fonctions de communication que les systèmes PBX du siècle dernier n'ont pas été conçus pour prendre en charge.

Avec ces systèmes, il est souvent complexe de mettre en place des fonctions de communication de base telles que le renvoi d'appel, le standard automatique, les groupes d'appels et les notifications de messagerie vocale mobile.

Les PBX traditionnels ne peuvent pas étendre les communications à d'autres applications professionnelles ni intégrer des fonctions populaires telles que la visioconférence ou la messagerie instantanée. Le personnel de vente et d'assistance est beaucoup plus productif lorsque les applications GRC sur lesquelles il s'appuie sont « compatibles avec les communications », avec des fonctions intégrées de numérotation en ligne et d'enregistrement automatique des appels.



Toutefois, lorsqu'il est possible de le faire, l'ajout de telles fonctionnalités dans les systèmes traditionnels nécessite souvent une personnalisation coûteuse et des services professionnels. Les nouvelles fonctionnalités peuvent également être liées au matériel, ce qui limite le choix, augmente les coûts et continue à vous enfermer dans votre ancien système.

Grâce à leur polyvalence et à leur agilité, les communications dans le cloud sont idéales pour déployer l'ensemble des fonctionnalités qui permettent aux personnes d'être plus productives et plus efficaces partout où elles sont amenées à travailler.

Dans un système basé sur le cloud, même des fonctions très sophistiquées telles que la collaboration mobile, le hot desking, le monitoring (écouter, chuchoter, intervenir) et les intégrations avec des applications professionnelles et de productivité comme les GRC et les e-mails sont facilement accessibles et simples à utiliser. De plus, les solutions dans le cloud permettent des communications continues et transparentes. Par exemple, à partir d'une seule application et d'un seul flux de travail, les employés peuvent facilement localiser leurs contacts professionnels, vérifier la présence et accéder aux fonctions « click-to-chat », « click-to-call » ou même « click-to-meet ».

Et contrairement aux PBX traditionnels, les communications dans le cloud permettent aux entreprises de déployer facilement de nouvelles fonctionnalités de manière centralisée et à distance via Internet, avec une assistance informatique minimale, ce qui réduit la frustration, la confusion et les coûts informatiques.

Les mises à jour sont fréquentes, de sorte que vous avez accès aux dernières fonctionnalités, qui sont déployées de manière à ne pas affecter l'utilisateur. Il n'y a pas de temps d'arrêt et aucune fonctionnalité n'est perdue ou indisponible pendant la mise en place de la nouvelle version. Les entreprises dotées de systèmes cloud peuvent facilement évoluer vers de nouvelles fonctionnalités au fur et à mesure qu'elles sont développées, pour que la mise à niveau soit une chance et non un casse-tête.



Les communications dans le cloud prennent en charge toutes les fonctionnalités souhaitées par les employés et les clients, aujourd'hui et à l'avenir.

Raison 4

Bénéficiez d'une visibilité et d'une compréhension de vos communications essentielles.



Raison 4

Les implémentations des anciens PBX ne sont pas transparentes pour ce qui est d'évaluer l'efficacité des communications d'entreprise.

Les implémentations des anciens PBX ne sont pas transparentes pour ce qui est d'évaluer l'efficacité des communications d'entreprise. Ils n'offrent que peu de solutions au niveau du reporting ou des analyses. Tout d'abord, la nature fragmentée et propriétaire de ces systèmes disparates rend l'analyse très difficile.

Les maigres informations que vous pouvez extraire des anciennes technologies sont si lentes, si lourdes à produire et si fragmentaires qu'elles sont pratiquement inutilisables dans la pratique. Si vous n'avez pas accès à des données pertinentes en temps voulu, vous ne disposez pas d'une vision critique et ne pouvez pas rendre compte de vos investissements dans vos systèmes de communication.



Grâce à une plateforme basée sur le cloud, vous pouvez tirer des enseignements profitables de toutes vos communications.



Contrairement aux systèmes traditionnels, les communications dans le cloud sont cohérentes dans toute la gamme des services individuels.

Elles utilisent également des technologies ouvertes, de sorte qu'elles s'intègrent facilement à des fonctionnalités avancées d'analyse et de reporting. Et maintenant que les employés des systèmes hybrides peuvent travailler de n'importe où, les données et les informations issues de l'analyse sont plus importantes que jamais. Grâce à la visibilité et à la transparence qu'offrent les communications dans le cloud, vous pouvez remplacer les intuitions et les suppositions par des informations fondées sur des données, afin de prendre des décisions commerciales plus éclairées. Vous pouvez également recueillir des données pour favoriser l'adoption du système et stimuler la collaboration entre les employés.

Pour tirer le meilleur parti de l'analyse, il convient d'opter pour des plateformes basées sur le cloud qui offrent des tableaux de bord interactifs et polyvalents, ainsi que des rapports personnalisés. Ils vous permettent de surveiller et de suivre des aspects tels que les appels actifs, les appels non rappelés, la performance des agents et l'état de la file d'attente des appels, ce qui vous permet d'identifier rapidement les domaines à améliorer.



Raison 5

Ne vous souciez plus des pannes, des interruptions et des imprévus.



Raison 4

Parmi les nombreuses lacunes des systèmes PBX traditionnels, l'absence de reprise après sinistre et de continuité des activités est sans doute la plus grave.

Les anciens systèmes sur site ne sont pas conçus pour assurer une connectivité continue en cas de pannes dues à des catastrophes naturelles ou à d'autres événements.

Par exemple, les perturbations dues au vieillissement des composants de l'infrastructure PBX, les grèves des transports et les grands projets de construction peuvent mettre hors service tout ou partie d'un système PBX sans aucun avertissement. Les coûts des interruptions de service peuvent être considérables, allant de plusieurs dizaines à plusieurs centaines de milliers de dollars par heure. En outre, les défaillances de communication peuvent mettre en danger les employés et les clients et causer des dommages durables à la marque et à la réputation de votre entreprise.



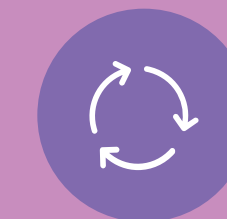


Par nature, la VoIP dans le cloud garantit la haute disponibilité, la reprise après sinistre et la continuité des activités.

Recherchez un fournisseur de services cloud sans aucun point de défaillance dans une mise en œuvre cloud et qui offre une garantie de disponibilité de 99,999 %, à la différence d'un PBX traditionnel sur site.

Les meilleurs systèmes de communication dans le cloud sont hébergés dans des centres de données redondants et géographiquement dispersés. Si un serveur d'une partie du monde tombe en panne, les connexions sont maintenues en permanence sur d'autres serveurs mis en miroir dans le système, de sorte qu'il n'y a pas d'interruption de service. En cas de perte de connectivité Internet, par exemple lors d'incendies, de tremblements de terre ou de conditions météorologiques difficiles, les appels dans un système cloud peuvent être automatiquement acheminés vers des téléphones mobiles. En outre, si les sièges sont hors ligne, la VoIP dans le cloud offre la possibilité de se connecter à distance via internet.

Quoi qu'il arrive, les employés peuvent continuer à se connecter entre eux en interne et avec les clients en utilisant leur numéro professionnel, tout en gardant leur numéro personnel privé.



Un système de communication dans le cloud permet à votre entreprise de rester connectée.

Conclusion

Il faut regarder la réalité en face: votre PBX ne va pas s'améliorer avec les années.

Dans l'environnement ultra-compétitif d'aujourd'hui, il n'est plus possible de juste viser le simple maintien du statu quo. Par rapport à votre système existant, les communications dans le cloud sont extrêmement rentables, peu risquées, riches en fonctionnalités et beaucoup plus simples à gérer et à utiliser. Un système basé sur le cloud garantit que vos communications sont toujours disponibles, peu importe ce qui arrive. Il est temps d'abandonner votre technologie obsolète et de profiter des nombreux avantages concurrentiels et logistiques des communications dans le cloud.

Si vous envisagez de modifier vos services de communication existants, nous vous recommandons de vous tourner vers 8x8.

8x8 est le premier accord de niveau de service mondial à l'échelle de la plateforme avec un temps de disponibilité de 99,999 % soutenu financièrement dans une solution UCaaS et CCaaS intégrée au cloud. Une nouvelle référence en matière de fiabilité des communications dans le cloud. De plus, son processus de déploiement éprouvé garantit que la migration vers le cloud se fait sans risque.



Contactez-nous pour en savoir plus et vous doter d'une solution de communication professionnelle moderne.



À propos de 8x8

8x8, Inc. (Bourse de New York : EGHT) transforme l'avenir des communications d'entreprise en tant que fournisseur leader de Software-as-a-Service de 8x8 XCaaS™ (eXperience Communications as a Service™), une solution intégrée de centre de contact, de communications vocales, de vidéo, de chat et d'API construite sur une plateforme globale de communications dans le cloud. 8x8 élimine de façon unique les silos entre les communications unifiées en tant que service (UCaaS) et le centre de contact en tant que service (CCaaS) pour répondre aux besoins de communication de tous les employés au niveau mondial travaillant ensemble pour offrir des expériences client différenciées.

Visit 8x8.com



© 8x8, Inc. Tous droits réservés. Sauf indication contraire, toutes les marques commerciales par ®, TM ou SM sont des marques déposées, des marques commerciales ou des marques de services, respectivement, 8x8, Inc. 8x8®, 8x8 XCaaS™, eXperience Communications as a Service™, et 8x8 Global Reach™ appartiennent à 8x8, Inc.

