

## **La téléphonie de nouvelle génération au service des entreprises**

### **Internet**

Posté par : JerryG

Publié le : 10/11/2023 13:00:00

Notre manière de collaborer a profondément évolué ces dernières années. D'ordinaire, le numérique et la téléphonie sont des éléments clés de la compétitivité des entreprises. Mais comment mener à bien son projet et quelles sont les priorités et par où<sup>1</sup> commencer ? Capitaliser sur le canal voix Parmi l'ensemble des moyens de communication plébiscités par les équipes, le canal voix continue d'occuper la première place. De fait, la téléphonie doit se positionner comme une priorité clé pour les entreprises. Mais qui dit téléphonie ne pense pas nécessairement à la téléphonie mobile.

Ainsi, le traditionnel téléphone de bureau ou plus globalement sur site doit évoluer pour répondre à toutes les attentes exprimées. Pour ce faire, les entreprises peuvent tirer avantage de l'évolution du réseau et de la fin du réseau cuivre au profit de nouvelles infrastructures très haut débit.

Ainsi, l'usage de la téléphonie IP est désormais incontournable et permet de donner un nouveau souffle à la téléphonie de bureau.

En effet, l'évolution des infrastructures et les technologies IP permettent d'accéder à de nouveaux bénéfices notamment grâce à la convergence de l'informatique et de la téléphonie.

Il est alors possible de connecter le poste téléphonique des applications métiers de gestion qui feront remonter de nombreuses informations lors d'un appel par exemple. Tenir compte des spécificités de la téléphonie sur IP Pour bénéficier des avantages liés à la téléphonie sur IP, s'appuyer sur des téléphones et environnements qui supportent ce protocole est une évidence.

Pour autant, attention tout de même à ne pas se tromper dans la sélection de son matériel. En effet, à ce stade, différents matériels et terminaux existent et tous ne bénéficient pas de la même qualité ni des mêmes fonctionnalités.

Il convient donc de bien benchmarker les équipements en fonction de ses attentes et de ses besoins métiers. Attention aussi à prendre en compte la nationalité des constructeurs de téléphonie.

N'oublions pas que des différences de législations existent dans le domaine de la technologie et que des points de divergence peuvent exister notamment en matière de sécurité. Notre ouvert au système d'information et ses applicatifs Les terminaux utilisés doivent également être parfaitement compatibles et connectés avec le système d'information des organisations. Dans ce contexte, de nombreuses informations présentes dans les applications doivent pouvoir être accessibles depuis le terminal. C'est notamment le cas de la remontée des fiches clients lors de la réception d'un appel téléphonique.

De manière générale, les outils CRM et ERP sont les principales solutions à connecter. Il faut bien s'assurer que les téléphones utilisés bénéficient d'une API pour être reliés aux applications présentes dans le SI. La téléphonie n'est en effet plus isolée, mais constitue une extension du système d'information. Tirer avantage des nombreux accessoires existants La transformation des espaces de travail dans l'entreprise et en dehors de ses murs (montée en puissance du télétravail), il est désormais utile de pouvoir s'appuyer sur des dispositifs qui offrent une qualité sonore cristalline en toutes circonstances.

Dans ce contexte, utiliser des casques professionnels, pieuvres et autres dispositifs devient une nécessité. Partenaire des systèmes téléphoniques, ces devices sont aujourd'hui massivement utilisés (casques, pieuvre mobiles...) Impossible de ne plus utiliser ces accessoires. Le poste téléphonique va donc continuer de monter en puissance ces prochaines années et d'occuper une place de choix dans les dispositifs de communication des entreprises. Toujours plus ouvert et connecté au Système d'Information, il est un maillon essentiel de l'évolution des nouveaux environnements de travail. Enfin, avec la téléphonie de nouvelle

génération, il sera possible de bénéficier de l'ensemble des apports liés à l'usage des systèmes UaaS. Par Gregory Rogé, Channel Director Snom France