Choisir un fournisseur de service de téléphonie en nuage?

Six critères d'évaluation à garder à l'esprit

cloudli®

Choisir un fournisseur de service de téléphonie en nuage?

Six critères d'évaluation à garder à l'esprit

Ce n'est un secret pour personne que de plus en plus de fonctions opérationnelles se déroulent en nuage, et cela vaut également pour les communications voix en nuage. Les systèmes de téléphonie en nuage, également appelés voix par le protocole d'internet (voix par IP) ou autocommutateur privé en nuage (PBX en nuage), ont gagné en popularité ces dernières années, en particulier auprès des petites et moyennes entreprises (PME). Voici pourquoi.

Les systèmes téléphoniques traditionnels internes des entreprises sont désuets.

Cela signifie une baisse de la qualité, des coûts d'installation et d'entretien élevés et un nombre réduit de techniciens qualifiés pour régler les problèmes inévitables. Lorsque quelque chose ne va pas, il faut parfois des jours, voire des semaines, pour trouver les pièces et l'expertise nécessaires pour le réparer.

Les téléphones filaires ont une utilité limitée dans la culture actuelle du télétravail et le marché décentralisé d'aujourd'hui.

La voix en nuage, en revanche, vous permet de travailler à domicile ou sur la route, puisqu'il permet de connecter facilement plusieurs bureaux et de transférer les appels vers n'importe quel téléphone cellulaire ou autre appareil de votre choix.

Même les changements mineurs sont lourds.

Chaque fois que vous embauchez ou remerciez des employés, changez de bureau ou ajoutez un service, vous devez passer par un processus long et fastidieux avec votre fournisseur de téléphonie pour mettre à jour le système.

La qualité du signal s'améliore constamment.

La clarté et la fiabilité du service de téléphonie en nuage sont de qualité égale ou supérieure à celles des réseaux analogiques traditionnels.

Le moment est venu de faire passer votre entreprise à la technologie téléphonique supérieure la plus rentable et la plus rapide qui soit : la téléphonie en nuage. Mais avant de faire le grand saut, consultez ce livre numérique qui vous présente les six propriétés à prendre en compte lorsque vous choisissez votre fournisseur de service de téléphonie en nuage.

cloudli®

1

Connaissance technique

La première étape consiste à trouver un fournisseur de services qui assurera une transition en douceur. Cherchez un fournisseur qui :

Place la technologie au coeur de ses activités.

Vous avez besoin de solutions de téléphonie en nuage puissantes, conçues pour répondre aux exigences du monde des affaires qui ne s'arrête jamais. Recherchez un fournisseur de services de télécommunications qui a fait ses preuves en matière d'innovation technologique et qui propose des solutions novatrices.

Comprend votre entreprise et s'adapte en conséquence.

Une approche standard n'est pas suffisante. Vous avez besoin de solutions adaptées à vos besoins, flexibles et personnalisables, et d'un fournisseur qui ajuste le produit à vous, plutôt que d'un fournisseur qui s'attend à ce que vous vous ajustiez au produit.

Traite les PME comme des clients importants.

Vous méritez un fournisseur qui se concentre sur les besoins en matière de voix en nuage des PME, et non pas un fournisseur qui se contente d'être un petit poisson dans une mer de baleines. Pour trouver la meilleure solution, recherchez un fournisseur qui a l'esprit entrepreneurial et qui considère que votre réussite est la sienne.

cloudli®

2 Facilité de mise en oeuvre

La migration vers un système téléphonique en nuage doit être excitante, pas angoissante. Pour rendre la transition aussi facile que possible, recherchez un fournisseur qui :

Offre des solutions conviviales.

Vous voulez un fournisseur qui propose une solution avec des fonctionnalités faciles à utiliser, dont votre entreprise a réellement besoin, ainsi qu'une assistance conviviale, pour que cette solution de communication en nuage ne vous fasse pas perdre de temps au détriment de votre travail.

Fonctionne avec votre technologie existante.

Votre service en nuage doit être conçu pour s'intégrer à la technologie actuelle des employés, qu'il s'agisse d'ordinateurs personnels ou professionnels ou de téléphones mobiles.

Assure une transition sans interruption.

Vous ne devriez pas avoir à interrompre vos opérations et à perdre du temps de travail en vous convertissant à la téléphonie en nuage. Trouvez une solution « prête-à-brancher » programmée et prête à fonctionner dès que vous faites le changement.

Offre des configurations flexibles pour s'adapter à l'évolution de votre entreprise.

Votre entreprise a des besoins spécifiques qui peuvent évoluer au fur et à mesure de votre croissance, alors choisissez un fournisseur qui peut s'adapter en conséquence. Vous ne voulez pas avoir à changer pour un autre fournisseur dans un an ou deux.

cloudli®

3 Coût d’exploitation

En général, la téléphonie en nuage devrait vous faire économiser de l’argent et du temps. Mais tous les plans ne se ressemblent pas, alors cherchez un fournisseur qui :

Offre des plans abordables et flexibles qui vous permettent de personnaliser vos services afin que vous obteniez exactement ce que vous voulez - et que vous ne soyez pas obligé de payer pour des fonctionnalités que vous n’utiliserez jamais.

Vous permet de structurer votre service pour optimiser votre capacité. Le sur abonnement à des lignes n’est pas l’idéal et peut s’avérer très coûteux lorsque vous payez pour des lignes téléphoniques qui ne sont que très peu utilisées.

Vous permet d’augmenter ou de réduire vos services selon vos besoins. L’ajout ou la suppression d’utilisateurs et de services ne doit pas entraîner de frais de modification coûteux ni nécessiter de grands efforts de votre part.

cloudli®

4 Des fonctionnalités performantes pour simplifier la communication

La technologie de téléphonie en nuage offre toutes les fonctionnalités de vos téléphones analogiques, et bien plus encore. Elle devrait fonctionner de manière intégrée avec votre téléphone de bureau, votre téléphone mobile, votre ordinateur ou votre tablette, où que vous alliez, mais avec la capacité de protéger votre vie privée en gardant vos numéros personnels et professionnels séparés sur le même appareil.

Assurez-vous que votre nouveau service comprend exactement ce dont vous avez besoin et ce que vous voulez, y compris ce que vous pourriez vouloir à l'avenir. Cherchez un fournisseur qui offre :

- Possibilité de composer un numéro de téléphone direct pour chaque utilisateur. Personne ne veut passer par une fastidieuse chaîne téléphonique pour atteindre la bonne personne.
- Transcription de la messagerie vocale. La possibilité de transcrire un message téléphonique et de se l'envoyer par texte ou par courriel est l'un des avantages les plus populaires de la téléphonie en nuage.
- Réceptionniste automatisée. Programmez votre système de voix par IP pour répondre aux appels et les acheminer à l'aide de cette fonctionnalité.
- Enregistrement des appels. Avec l'autorisation de l'autre partie, conservez un enregistrement audio des appels téléphoniques importants.
- Gestionnaire d'appels. Modifiez vos paramètres de système téléphonique où que vous soyez dans le monde.
- Appels et textes intégrés. Consultez d'un coup d'oeil les textes et les appels manqués pour déterminer rapidement l'urgence d'une réponse.
- Contacts préchargés. Toute votre liste de contacts professionnels peut être ajoutée automatiquement à votre appareil, mais séparée de vos contacts personnels. Il n'est pas nécessaire de saisir à nouveau les renseignements.
- Historique de conversation. Qui a dit quoi et quand? Retrouvez toutes vos interactions par texte, messages vocaux et appels en un seul endroit, accessible par contact ou par date.
- Capacité de conférence téléphonique. Cette fonction intègre plusieurs lignes téléphoniques ainsi qu'une qualité de voix claire sur le haut-parleur du téléphone.
- Clavardage en groupe. Tenez toute votre équipe informée grâce à cette capacité d'envoi de messages rapide et efficace.
- Notifications. Configurez cette fonction pour être sûr de savoir immédiatement si vous avez manqué un appel, un message texte ou vocal.
- File d'attente des appels. Habituellement un service en option, cette fonction peut être nécessaire si vous utilisez votre PBX en nuage pour les appels du service à la clientèle.

cloudli®

5 Capacité d'adaptation

La plupart des PME espèrent prendre de l'expansion, alors assurez-vous que votre fournisseur de services téléphoniques peut progresser avec vous. Cherchez un fournisseur qui peut :

Travailler partout où vous travaillez. Vos équipes sont peut-être réparties dans tout le pays ou dans le monde entier, à la maison, au bureau ou en voyage. Assurez-vous que votre système téléphonique fonctionne dans tous ces endroits et dans tous ces cas.

Pivoter facilement. Vous voudrez peut-être ajouter d'autres postes ou employés. Au fur et à mesure que les employés changent, vous devriez pouvoir gérer facilement les numéros de téléphone.

Gérer les files d'attente. Vous souhaitez peut-être ajouter ou modifier une file d'attente pour votre entreprise, le fournisseur doit donc offrir cette fonctionnalité.

cloudli®

6 Service à la clientèle exceptionnel

Votre entreprise mérite d'être traitée comme une VIP. Pour éviter de vous retrouver dans une situation où vous devez vous débrouiller seul avec votre nouvelle technologie, cherchez un fournisseur qui :

Est accessible en tout temps.

Vous aurez peut-être besoin d'aide la fin de semaine, alors cherchez un fournisseur qui offre un service en tout temps.

Dispose de personnes bien informées pour répondre au téléphone.

L'assistance technique robotisée n'a qu'une utilité limitée. Vous devez savoir qu'un représentant du service à la clientèle formé et qualifié répondra à votre appel et vous offrira l'aide dont vous avez besoin.

Traite les problèmes rapidement.

Recherchez un fournisseur qui a la réputation de régler les problèmes immédiatement et avec succès. Qui ne prend pas de repos tant que le problème n'est pas réglé.

Veut (vraiment) votre entreprise.

De nombreux grands fournisseurs peuvent vous vendre un service, mais s'ils n'ont aucun intérêt à obtenir ou à conserver votre entreprise, vous serez confronté à un service de qualité inférieure. Choisissez un fournisseur qui démontre qu'il est prêt à gagner votre confiance tous les jours.

cloudli®

La conversion vers des services voix en nuage est le bon choix pour notre ère, car les systèmes de commutation câblés appartiendront bientôt au passé. Il vaut la peine de prendre le temps de rechercher, de comparer et d'interroger les fournisseurs avant de faire le saut. Ne vous contentez pas d'un service «acceptable», alors que vous pouvez choisir un fournisseur ayant les capacités et les qualités exactes dont votre entreprise a besoin.

En vous assurant que votre nouveau fournisseur de solutions voix sur IP possède les six qualités décrites dans ce livre numérique, vous gagnerez du temps et vous vous épargnerez des ennuis maintenant, et pourrez peut-être même éviter des maux de tête plus importants et susceptibles d'avoir un impact sur l'entreprise dans les années à venir. Si vous souhaitez savoir comment la solution voix en nuage de Cloudli est à la pointe de l'industrie se conformant à ces critères et plus encore, veuillez nous appeler au 1-877-808-VOIP (8647), ou visitez le site Internet de Cloudli pour plus d'informations.

cloudli®

Communications Cloudli fournit des solutions de communication riches en fonctionnalités aux entreprises de tous types et de toutes tailles, avec un savoir-faire qui s'étend sur plusieurs décennies. Aujourd'hui, nos solutions comprennent des applications de communications unifiées pour les PME, des solutions de connectivité VoIP optimisées pour les entreprises de toute taille et des solutions de télécopie numérique qui tirent parti des nouvelles technologies sans perturber les processus de travail reconnus et établis. Au service de plus de 9 000 clients aux États-Unis et au Canada, Cloudli aide les entreprises d'Amérique du Nord à mieux communiquer avec leurs clients, de la manière, de l'endroit et au moment souhaité, sans compromettre la sécurité, la fiabilité et l'efficacité. Retrouvez-nous sur le Web, sur LinkedIn, X, Facebook et Instagram.

Pour parler à un de nos agents ou revendeurs partenaires des services Cloudli, composez le 1-877-808-VOIP (8647), ou visitez cloudli.com pour plus d'informations.

Tous droits réservés © 2024 Cloudli v20240813

cloudli®