

Présentation de MiCloud Office

Né dans le cloud et conçu pour le collaborateur mobile d'aujourd'hui, le système MiCloud Office est une solution de communication innovante avec un impact commercial mesurable.



L'avènement de l'entreprise mobile

L'émergence de la mobilité a remis en cause notre vision de l'espace de travail. Les grands espaces remplis de bureaux à cloisons ont disparu au profit d'espaces fonctionnels où les gens collaborent et se sentent plus productifs.



Près de **70%**
des employés
utilisent leur tablette
personnelle pour
envoyer des e-mails.



26%
des employés se sentent
plus productifs lorsqu'ils
sont en dehors du bureau
ou chez eux.



36%
des employés
utilisent jusqu'à 3
appareils mobiles
pour faire leur travail.

Tout est fluide dans l'environnement de travail mobile actuel. Le travail est effectué dans la voiture, sur le chemin du restaurant ou assis dans un aéroport. Vos employés travaillent à distance, envoient une profusion d'e-mails et de SMS à toute heure de la journée, pendant que votre équipe informatique lutte quotidiennement pour que votre système de communication vieillissant reste connecté.

Voici ce que disent généralement les chefs d'entreprises en pleine expansion :

« J'aimerais que mes clients puissent sentir qu'ils travaillent avec une entreprise du Fortune 500. »

« Je veux dépendre de la même solution de communication aujourd'hui ET dans cinq ans. »

« Je veux pouvoir profiter de toutes ces capacités à un prix abordable. »

« J'aimerais que mon équipe informatique puisse souffler et se concentrer sur d'autres priorités commerciales. »

Il est temps d'envisager d'utiliser MiCloud Office.



La mobilité avant tout pour les entreprises

Basé dans le cloud et centré sur les nouveaux usages, le système MiCloud Office est la première solution du secteur conçue pour être mobile avant tout et pour relever les défis auxquels les chefs d'entreprise et les responsables informatiques sont confrontés dans l'environnement de travail collaboratif et dynamique d'aujourd'hui.

Mais que signifie « être mobile avant tout » ?



Mobile avant tout

Votre journée commence et se termine un appareil mobile à la main. Ce dernier vous accompagne partout, si bien que carrière et vie privée semblent fusionner. C'est pour cette raison que la solution MiCloud Office est axée sur l'appareil mobile. Elle vous permet d'optimiser l'outil dont vous dépendez pour rester connecté à votre entreprise et vos clients.



Hébergé dans le cloud

Les systèmes téléphoniques sur site sont des éléments d'infrastructure coûteux qui requièrent beaucoup d'espace. Ils sont difficiles à gérer et leur taille n'évolue pas pour s'adapter à celle de votre entreprise. MiCloud Office contient toutes les fonctions dont vous avez besoin pour garantir votre compétitivité. Cette solution, nettement plus économique que les systèmes téléphoniques professionnels conventionnels, est facile à déployer et à gérer.



Centré sur les nouveaux usage

D'après le Pew Research Center, les personnes nées après 1980, surnommées « la génération Y », représentent l'essentiel de notre population active. Cette génération a grandi avec Internet, utilise énormément les appareils mobiles et dispose d'une bibliothèque d'applications complètement intégrée à sa vie quotidienne. MiCloud Office renforce la productivité de votre entreprise en prenant en charge vos diverses méthodes de travail et celles des natifs du numérique que vous employez.

À chaque problème, sa solution

Les entreprises en plein essor doivent faire face au conflit opposant des besoins grandissants et des ressources limitées. Quels que soient la taille, la portée et le nombre d'employés des organisations, la quête de meilleurs résultats avec moins de ressources constitue une préoccupation professionnelle universelle.



CHEFS D'ENTREPRISE

« L'argent ne pousse pas sur les arbres. J'ai besoin d'un moyen de communiquer en interne et en externe, mais je ne peux pas continuer à devoir choisir entre ma technologie et le recrutement de personnes capables de l'utiliser. »



RESPONSABLES INFORMATIQUES

« Mon équipe est mise à rude épreuve pour prendre en charge des systèmes téléphoniques incapables de satisfaire les besoins de l'entreprise. Quant au budget qui permettrait de résoudre ces problèmes, il continue d'être alloué à l'embauche de personnel de vente supplémentaire. »



Qu'est-ce qui vous empêche de dormir ?

GESTION DES DÉPENSES : facteur déterminant pour l'avenir d'une entreprise. Grignoter constamment sur votre chiffre d'affaires, restreindre la trésorerie et limiter le recrutement de nouveaux talents pour développer votre entreprise sont autant d'obstacles qui vous empêchent de rivaliser avec la concurrence si une grosse partie de votre budget est consacrée à la gestion d'un système vieillissant.

FIABILITÉ : chaque appel, chaque interaction et chaque vente sont importants. La perte d'un client est toujours inadmissible et c'est encore plus vrai si cette perte est due à votre système téléphonique. Basé sur un niveau de service de 99,99 % et des data centers géoredondants de niveau 4, le système MiCloud Office garantit la continuité des activités de votre entreprise. Testée sur le terrain, cette solution est parfaitement fiable pour que vous restiez connecté à votre entreprise et vos clients à tout moment.

EXPÉRIENCE CLIENT : hormis un nouveau client, il n'y a rien de mieux qu'un client fidèle qui chante vos louanges. Le contraire vaut aussi en cas d'expérience négative. Vous ne pouvez pas laisser votre système téléphonique transformer une expérience excellente en une expérience médiocre.

RÉPERCUSSIONS PROFESSIONNELLES CONCRÈTES : un système téléphonique qui se contente de répondre aux appels ne suffit pas. Votre investissement dans une solution de communication professionnelle doit être capable de changer la donne en fournissant à la fois retour sur investissement et avantage concurrentiel. MiCloud Office est la garantie que les appels sont tout de suite transférés aux bonnes personnes avec les bonnes informations. Les analyses d'appel en temps réel fournissent de précieuses informations quant aux flux de l'entreprise. MiTeam, notre application de collaboration, bannit le cloisonnement et ouvre de nouvelles lignes de communication avec les employés, partenaires et clients éloignés.

CECI N'EST PAS UN EXERCICE.

Le bureau était semblable à une ville fantôme le vendredi précédant le 14 juillet. C'est pourtant ce jour-là qu'a surgi la piste la plus importante du trimestre. Quelques secondes avant que Julie ne s'apprête à rentrer chez elle, une opportunité qu'elle n'attendait plus est apparue sur son écran.

Un concurrent avait commis une erreur catastrophique sur une mission et le représentant du compte ne parvenait pas à joindre tout le monde au téléphone.

Julie a alors mobilisé son équipe :

- Le responsable des opérations, qui était en plein barbecue dans son jardin
- Le chef des produits, au beau milieu d'un embouteillage au volant d'un minibus rempli d'enfants
- Un ingénieur d'astreinte, qui s'est connecté à partir de son bureau à domicile

Ensemble, ils ont élaboré un plan pour faire d'une pierre deux coups : aider le client à surmonter le long week-end et supplanter un concurrent.

Qu'en est-il de votre responsable informatique ?

PLANIFICATION DES RESSOURCES : l'aspect financier n'est pas la seule contrainte. Si votre personnel informatique concentre tous ses efforts pour que les systèmes existants continuent de fonctionner, il délaisse les initiatives de croissance essentielles à l'amélioration de la productivité et de l'efficacité. À long terme, la flexibilité de votre entreprise en pâtit.

ÉVOLUTIVITÉ : le nombre de ports sur un commutateur ne peut être illimité et la bande passante ne peut prendre en charge qu'une certaine quantité de données. Si votre entreprise est en pleine expansion, vous finirez par réaliser des investissements importants dans l'infrastructure pour plusieurs ports. Or, si vous traversez une période délicate, il n'y a rien de plus rageant que la présence d'un équipement coûteux inactif.

GESTION DU CHANGEMENT : l'une des tâches cruciales d'un bon département informatique réside dans l'exécution de correctifs et de mises à niveau. À mesure que les systèmes téléphoniques se complexifient, il devient de plus en plus difficile et risqué d'y apporter des modifications, car cela étend les projets technologiques et nuit à la fiabilité.

ADMINISTRATION À DISTANCE : les déplacements, ajouts et modifications basiques représentent 80 % des tâches système effectuées dans le cadre de l'administration quotidienne de votre système téléphonique vieillissant. Lorsque l'on travaille dans le cloud, ces tâches peuvent être accomplies depuis n'importe où en quelques minutes (et non en quelques heures), pourvu que l'on dispose d'un accès Internet.



Ne vous contentez pas de passer des appels : communiquez

La philosophie « un téléphone sur chaque bureau » n'est plus d'actualité depuis une quinzaine d'années. Votre entreprise est dynamique et ne se limite pas à un téléphone fixe, alors pourquoi acheter un système téléphonique conventionnel ? Offrez-vous une solution de communication qui s'adapte à la manière dont votre entreprise fonctionne. Mobile avant tout, vous vous rappelez ?

FLEXIBILITÉ : offrez à vos employés la possibilité de rester connectés et de travailler sereinement depuis n'importe quel terminal mobile.

FONCTIONS MÉTIER : vous disposez de toutes les fonctionnalités nécessaires pour ressembler à une entreprise du Fortune 500, où que vous soyez, sans avoir besoin du budget d'une société du Fortune 500.

COLLABORATION : supprimez le cloisonnement à l'aide de nombreux outils de collaboration pour mobile ou bureau qui connectent les membres d'une équipe, qu'ils soient internes ou externes à l'entreprise.

INTÉGRATION DES APPLICATIONS PROFESSIONNELLES : vendez et offrez facilement des services à l'aide d'applications clés étroitement intégrées dans votre processus de vente et d'assistance.

OUTILS AXÉS SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT : améliorez l'expérience client grâce à des outils de fidélisation et de suivi à valeur ajoutée.

ANALYSES COMMERCIALES EN TEMPS RÉEL : prenez de meilleures décisions commerciales en vous appuyant sur des indicateurs et des analyses.

REDONDANCE : veillez à la continuité des activités grâce à des applications et des services vocaux géoredondants.



RESTER OU PARTIR ?

L'entreprise était prospère. L'augmentation du chiffre d'affaires et du nombre d'employés est un indicateur essentiel de la santé d'une entreprise, mais aussi une source de préoccupation pour le département informatique.

Le système téléphonique devenait un obstacle plutôt qu'un atout. Les incessantes personnalisations ponctuelles se révélaient précaires et les exigences d'intégration d'applications des départements de vente et d'assistance très incertaines. Quant aux mises à jour et au support des équipements, ils s'apparentaient à un rêve inaccessible.

Alors que de nombreux utilisateurs étaient ajoutés au système, il convenait de prendre une décision : valait-il mieux renforcer des fondations bancales et survivre

ainsi une année encore ou passer à une nouvelle solution capable de fournir à l'entreprise l'évolutivité et la flexibilité dont elle avait besoin ?

Après avoir évalué les exigences de chaque département et finalisé le budget, l'entreprise a opté pour un système téléphonique dans le cloud fixe, abordable et conforme aux besoins actuels et futurs de l'entreprise.

Cela a permis au département informatique d'ajouter de nouveaux utilisateurs « à la volée » et de bénéficier de mises à niveau simples, ainsi que d'une gestion facile. Le département informatique a pu souffler pendant au moins une heure avant d'avoir à réinitialiser les mots de passe des nouveaux venus.

MiTeam : unification des flux de travail

Le travail, et particulièrement le travail d'équipe, n'est pas statique. Ce processus continu requiert la collaboration des différents acteurs pour résoudre les problèmes, mesurer et améliorer les résultats, qu'il s'agisse de la rapidité de la commercialisation, de la qualité de service ou du retour sur investissement.

Ce flux de travail constant se compose de courants plus rapides dans certaines parties du projet et de demandes plus lentes dans d'autres. Il fluctue au rythme des individus, des conversations, des outils de collaboration et du contenu.

Suivant ce flux naturel, MiTeam fournit une expérience unique et unifiée avec une collaboration riche en fonctionnalités et des communications en temps réel pour optimiser le travail d'équipe au quotidien.



- Grâce aux discussions, aux outils de collaboration et au contenu (présentations, PDF, etc.), les nouveaux arrivés dans l'équipe peuvent rattraper leur retard en quelques minutes.
- Suivez vos projets de près, restez en contact avec vos collègues et clients, et réduisez les communications par e-mail fastidieuses à l'aide de couches de collaboration intégrée performantes, dans une application unique.
- Concentrez les activités de travail en équipe dans un environnement unifié, qui centralise les discussions, le partage de contenu, les sessions de collaboration sur tableau blanc, les images, les vidéos, les présentations et l'ajout d'annotations graphiques et vocales diverses.

- Organisez des réunions en face à face avec les membres de votre équipe, même si vous ne vous trouvez pas dans la même pièce, grâce à l'intégration des vidéoconférences à plusieurs.
- Étendez le champ d'action des équipes au-delà des limites physiques de votre entreprise pour inclure les salariés à distance, les sous-traitants et même les contacts partenaires ou clients, où qu'ils se trouvent dans le monde et quel que soit leur terminal.

Veillez à être connecté

L'intégration des applications professionnelles garantit la communication entre vos systèmes. Le fait de basculer d'un écran à l'autre et de saisir différents mots de passe ralentit l'activité et freine la productivité. En plus de son intégration transparente avec Microsoft Exchange, MiCloud Office se connecte aux principales applications professionnelles, indispensables à vos opérations quotidiennes.

Une seule taille ne peut convenir à tous

Les systèmes téléphoniques conventionnels ont du mal à distinguer les différents types d'utilisateurs. Ils ne font pas la différence entre un employé à l'accueil qui répartit les appels et un cadre qui collabore avec des fournisseurs à l'échelle nationale. Plutôt que d'imposer une seule licence standard à toute votre organisation, vous pouvez adapter votre système de communication aux besoins spécifiques de chaque employé et augmenter ou diminuer les fonctions selon ces besoins. Vous pouvez combiner les licences comme vous l'entendez. Seule la solution MiCloud Office vous permet d'atteindre un tel niveau de flexibilité.

Pourquoi Mitel ?

Avec plus de 40 ans d'expérience dans le secteur des télécommunications, Mitel est le 1er fournisseur mondial de technologies et de solutions basées dans le cloud. Depuis 2008, Mitel est devenu le fournisseur de communications dans le cloud avec la croissance la plus rapide, assurant les connexions de près de 2 millions d'utilisateurs, soit deux fois plus que tout autre concurrent.



Rendez-vous sur mitel.fr/micloud-office ou contactez votre revendeur pour en savoir plus sur la manière dont MiCloud Office peut vous aider à faire la différence.