

« LA SOLUTION MICROSOFT
CLOUDVOICE DE POST PERMET
D'ACTIVER JUSQU'À UN MILLIER
D'EXTENSIONS
EN QUELQUES MINUTES,
SANS RECOURIR
À UNE INTERVENTION
DE L'OPÉRATEUR »

Christian Schneider,
Managing Director
de SCHNEIDER IT MANAGEMENT



INTERVIEW

SCHNEIDER IT MANAGEMENT unifie tous ses canaux de communication avec Microsoft Teams

En intégrant la solution Direct Routing de POST (Microsoft Cloud-Voice) à la plateforme de collaboration de Microsoft, le spécialiste de la gestion des licences informatiques au Luxembourg permet à ses employés d'être joignables et de passer des appels, en interne ou vers l'extérieur, où qu'ils soient.

Spécialisée dans la gestion des licences informatiques, SCHNEIDER IT MANAGEMENT accompagne les grands acteurs au Luxembourg et à l'international avec des services en ligne, des licences logicielles et la gestion des actifs logiciels (Software Asset Management). Établie à Wecker, à l'est du Grand-Duché, elle compte actuellement une quinzaine de collaborateurs. «Nous sommes le principal partenaire de Microsoft en termes de licences au Luxembourg, commente Christian Schneider, Managing Director de l'entreprise. Si nous accompagnons nos clients dans le choix des technologies proposées par Microsoft, nous les mettons avant tout en œuvre pour répondre à nos besoins. Cela nous permet de bien les appréhender et de

mieux conseiller les clients à trouver la bonne solution.»

UNE SOLUTION POUR TOUT UNIFIER

Parmi les solutions Microsoft utilisées par SCHNEIDER IT MANAGEMENT, Microsoft Teams occupe désormais une place centrale dans l'organisation, et plus encore depuis le début de la pandémie liée au coronavirus. «Microsoft Teams est aujourd'hui la solution de collaboration la plus complète. Elle permet aux membres d'une équipe de mieux interagir entre eux, de personne à personne ou encore en groupe, aussi bien par messagerie instantanée que par audio ou vidéo. Elle offre la possibilité de partager aisément des documents, en s'intégrant parfaitement avec Microsoft 365», explique Christian Schneider.



Si la crise du COVID-19 a permis à de nombreuses personnes de découvrir une grande diversité de solutions de communication et de collaboration à distance, le dirigeant de SCHNEIDER IT MANAGEMENT estime qu'aucune d'entre elles n'intègre autant de fonctionnalités que Teams. **«Depuis peu au Luxembourg, Teams se positionne comme une plateforme centrale pour toutes les communications, qu'elles soient internes à l'organisation ou orientées vers l'extérieur, poursuit le dirigeant. POST, avec sa solution avec sa solution Microsoft CloudVoice, offre désormais la possibilité d'intégrer les services de télécommunication directement à la plateforme de Microsoft, permettant de passer des appels**

vers l'extérieur ou de recevoir des communications n'émanant pas de l'organisation.»

UNE EXTENSION POUR CHAQUE EMPLOYÉ

SCHNEIDER IT MANAGEMENT attendait depuis longtemps qu'un acteur luxembourgeois offre cette fonctionnalité, déjà disponible à l'étranger. Déjà cliente de POST, la société n'a pas hésité à mettre en œuvre cette solution au cœur de son organisation dès que cela a été possible. **«Avec la solution Microsoft CloudVoice de POST, chaque employé dispose désormais d'une extension téléphonique qui lui permet d'être joint au départ d'un seul numéro, peu importe l'endroit où il se**

trouve pour peu qu'il y ait de la connectivité », commente le Managing Director.

UNE MISE EN ŒUVRE RAPIDE ET TRANSPARENTE

Alors que les équipes sont encouragées à travailler à distance pour limiter la propagation du virus, une telle solution contribue à dématérialiser le bureau et à soutenir l'efficacité opérationnelle des équipes. **«Nous discutons déjà du projet de mise en œuvre de Direct Routing avant le confinement généralisé. La crise a accéléré son déploiement, notamment grâce à la grande flexibilité des équipes de POST, assure Christian Schneider. La solu-**

« NOUS DISCUTIONS DÉJÀ DU PROJET DE MISE EN ŒUVRE DE **DIRECT ROUTING** AVANT LE CONFINEMENT GÉNÉRALISÉ. **LA CRISE A ACCÉLÉRÉ SON DÉPLOIEMENT, NOTAMMENT GRÂCE À LA GRANDE FLEXIBILITÉ DES ÉQUIPES DE POST** »

tion a pu être déployée très rapidement et nos équipes, à domicile, ont pu profiter d'une plateforme de communication unifiée, robuste et facile d'utilisation, pour échanger facilement, aussi bien avec leurs collègues qu'avec nos clients et nos partenaires.» La mise en œuvre du service se fait très simplement. Une fois l'offre déterminée avec POST en fonction des besoins et le transfert des numéros effectué, l'intégration peut se faire très rapidement, en toute transparence, sans perturber l'activité. Au terme de celle-ci, chacun peut recevoir ou passer des appels vers l'extérieur au départ de Teams.

DES COLLABORATEURS PLUS MOBILES

L'intégration de la solution rend chaque collaborateur plus mobile. Par le passé, en effet, ils ne pouvaient être joints qu'au bureau, sur un poste fixe. Et tous ne disposaient pas d'une extension. La solution Microsoft CloudVoice de POST permet d'activer jusqu'à un millier d'extensions en quelques minutes, sans recourir à une intervention de l'opérateur. «C'est une solution extrêmement flexible, qui nous permet

de mieux envisager notre développement à venir, poursuit le dirigeant. Chaque nouvelle recrue est directement opérationnelle. La solution fonctionne indépendamment du device utilisé, sur un mobile, depuis un poste fixe, via l'application Teams ou encore au départ d'une interface web.»

ECONOMIES ET GAINS DE PRODUCTIVITÉ

L'autre grand avantage réside dans la possibilité de faire évoluer le service de télécommunication en fonction des besoins réels et, de cette manière, d'optimiser les coûts. «La tarification ne dépend pas du nombre d'extensions activées, mais bien du nombre de lignes dont nous avons besoin en parallèle pour garantir la communication, ajoute Christian Schneider. Le recours à la solution Microsoft CloudVoice permet en outre de se passer de tout système téléphonique on premise. Tout est hébergé et géré depuis le cloud de POST Telecom. On ne doit pas investir dans un hardware spécifique, ce qui peut aussi représenter une belle économie.» Depuis l'unification de l'ensemble de nos canaux de communication à travers Teams, SCHNEIDER

IT MANAGEMENT profite en outre de gains de productivité. «Chaque personne peut être jointe directement, sans passer par l'intermédiaire d'une assistante ou d'une secrétaire. Nous avons gagné en réactivité et pouvons mieux satisfaire les attentes de nos clients.»

TESTÉE, APPROUVÉE, À RECOMMANDER

Après avoir pu apprécier les avantages de cette nouvelle solution, SCHNEIDER IT MANAGEMENT entend bien la recommander à ses propres clients. «Beaucoup des organisations que nous accompagnons disposent de licences Microsoft qui incluent l'utilisation de Teams. Une majorité d'entre elles ont pu profiter des possibilités qu'elle offre au cours des mois passés. Notre volonté, en recommandant la solution Microsoft CloudVoice de POST, leader du marché des solutions de télécommunication au Luxembourg, est d'améliorer leur expérience en matière de communication professionnelle au départ de la plateforme Microsoft», conclut Christian Schneider.