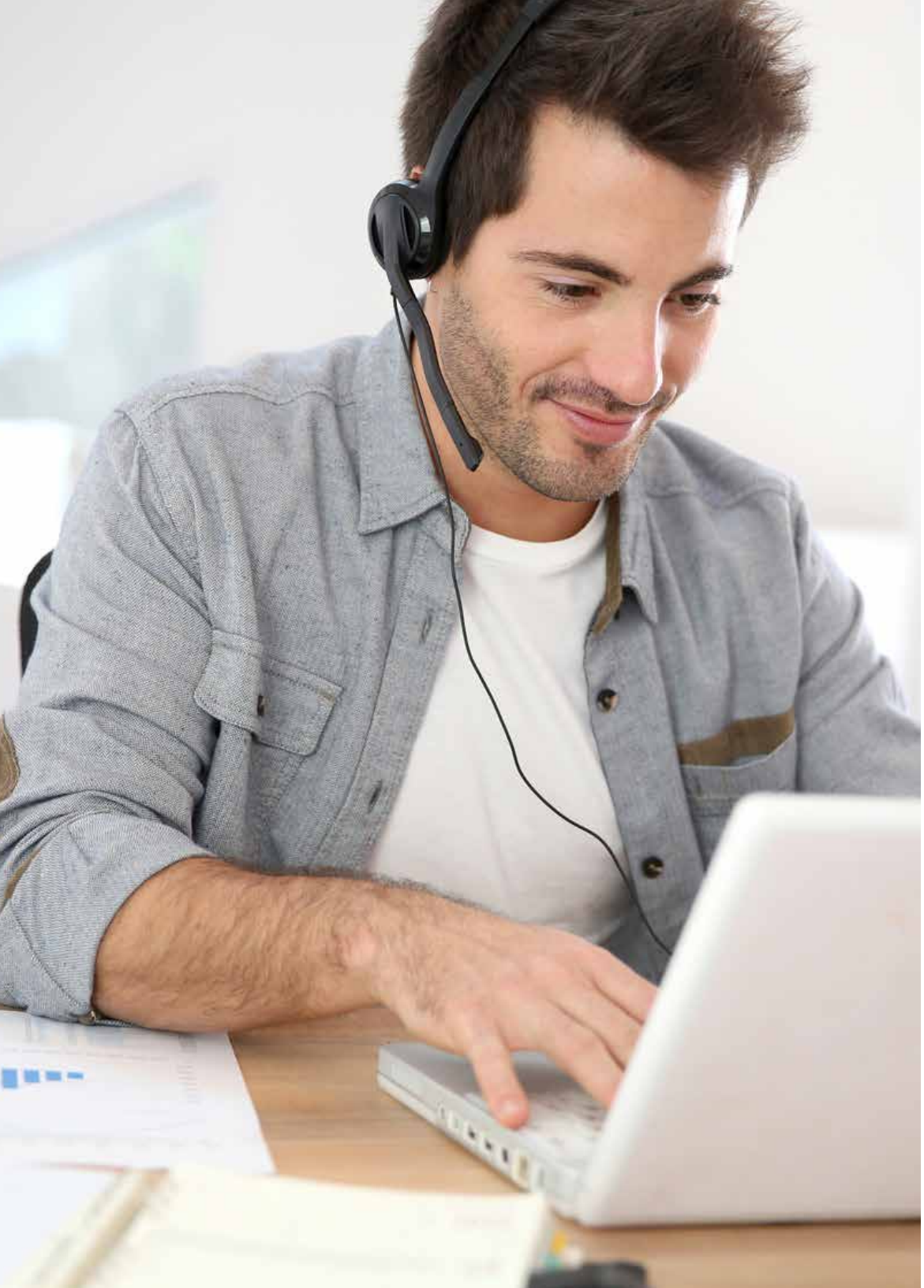


arkadin
COLLABORATION SERVICES

an NTT Communications Company

Arkadin au service de votre productivité :

Les experts de la téléphonie pour Microsoft Office 365



Arkadin est LE spécialiste mondial de la téléphonie pour Office 365. Nous maîtrisons mieux que quiconque toutes les complexités des déploiements de communications audio. Et nous avons prouvé notre capacité à intégrer les services téléphonie et conférence audio de Microsoft à Office 365.

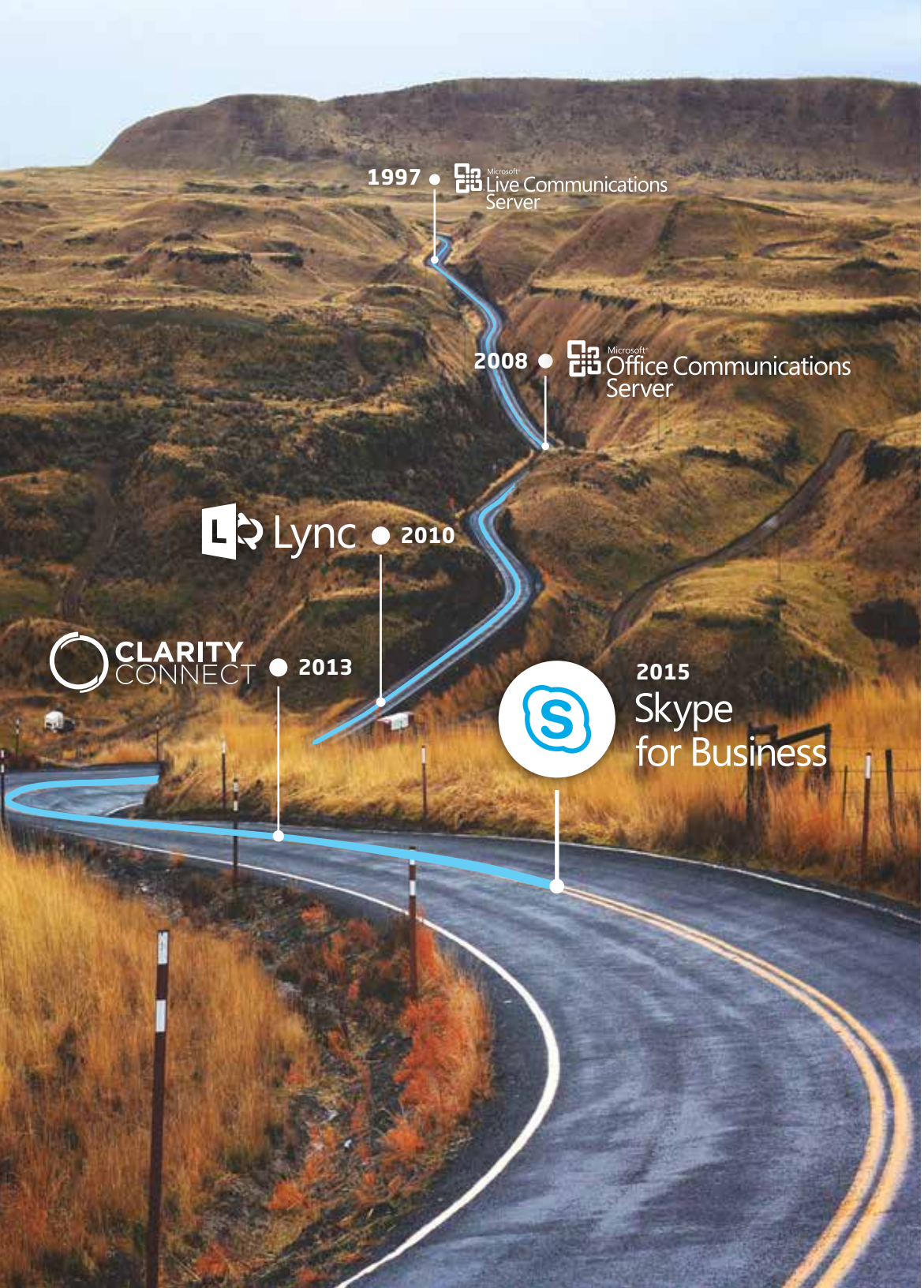
Notre mission est d'accélérer les communications, de simplifier l'expérience utilisateur et d'augmenter la productivité de nos clients.

Fournisseur mondial de solutions Microsoft Cloud, Arkadin est votre point de contact unique pour vos licences Office 365 et déploiements de la téléphonie et de la conférence audio intégrée Skype Entreprise (hébergés, hybrides ou dédiés) en Europe, Amérique du Nord, Asie et Amérique latine.

Pour vous, Arkadin transforme Skype Entreprise en une solution de téléphonie, de conférence et de centre de contacts tout-en-un.

Avec Arkadin Total Connect pour Office 365, jamais les Communications Unifiées n'ont été aussi simples pour les utilisateurs.

arkadin®
COLLABORATION SERVICES
an NTT Communications Company



Arkadin et Microsoft : plus de 18 ans de collaboration.

Depuis 1997, Arkadin assure des missions de conseil sur les services Microsoft Cloud.

Arkadin a joué un rôle actif dans le déploiement du premier service de téléphonie hébergé de Microsoft.

Depuis longtemps, Arkadin intègre les communications téléphoniques et conférences audio aux services Microsoft Cloud – d'abord avec Office Communication Server (OCS), puis Microsoft Lync, et enfin Skype Entreprise aujourd'hui.

Arkadin est fier d'avoir obtenu les certifications officielles suivantes :

Microsoft Partner
Gold Communications

Microsoft Cloud
Solution Provider program

arkadin
COLLABORATION SERVICES
an NTT Communications Company

Arkadin Total Connect pour Office 365

Téléphonie, audio, vidéo, conférences, e-mails, centres de contacts... unifiez toutes vos communications autour d'une seule plateforme intelligente et mobile basée sur les technologies Microsoft Office 365 et Skype Entreprise.



Microsoft Cloud Solution Provider program

Microsoft Partner
Gold Communications

Les services :

- Configuration et support téléphoniques
- Services de conseil et de migration vers le cloud
- Intégration et formation des utilisateurs
- Une seule facture par compte client
- Conférences et centres de contacts

Les clients types :

- De 50 à 2 000 utilisateurs
- Plusieurs sites nationaux et internationaux
- Infrastructures Microsoft Office 365 déjà partiellement déployées
- Besoin de moderniser ou remplacer le système de téléphonie existant
- Migration de l'e-mail vers le cloud

Les avantages :

- Simplification de l'expérience utilisateur
- Gains de productivité et d'efficacité
- Consolidation des applications et réduction des coûts
- Espaces de travail techno-conviviaux
- Meilleure prise en charge des collaborateurs mobiles

[Un partenaire, de multiples services]

Système de téléphonie

Transformez Skype Entreprise en système de téléphonie d'entreprise doté de forfaits d'appels illimités, d'accès internationaux et d'une messagerie unifiée.

Conférences PSTN

Solution intégrée de conférence audio, web et vidéo avec des numéros d'accès locaux dans plus de 55 pays.

Centre de contacts

Un centre de contacts nativement intégré à Skype Entreprise

Office 365

L'ensemble des outils de productivité Microsoft Cloud dont la nouvelle licence téléphonique E5.

Migration et support

Avec l'assistance live pour les administrateurs, l'escalade directe vers Microsoft et la formation des utilisateurs, vous tirez définitivement un trait sur les forums communautaires !



La téléphonie Skype Entreprise avec Arkadin : comment ça marche ?

Avec un forfait et un numéro de téléphone, Arkadin connecte Exchange Online à Skype Entreprise pour offrir aux entreprises un système de téléphonie dans le cloud.



Fonctionnalités et scénarios d'utilisation :

- Accès en tous lieux et à tout moment
- Appels entrants/sortants
- Appels simultanés
- Transfert d'appels
- Appels de groupe

Système de téléphonie « as a Service » :

- Évolue au rythme de votre entreprise (Pay-as-you-grow)
- Forfaits d'appels illimités
- Portage de numéros
- Messagerie unifiée
- Appels internationaux

Expertise en téléphonie et conférence audio intégrée :

- Intégration de la téléphonie aux licences E02, E3, E4 et E5
- Premier fournisseur à déployer Microsoft dans le cloud
- Plateforme permettant d'accueillir plus de 10 000 utilisateurs
- Opérateur sous licence dans plus de 15 pays

Les conférences Skype Entreprise avec Arkadin : comment ça marche ?

Arkadin propose des numéros locaux aux quatre coins du globe pour faciliter la collaboration en temps réel de vos salariés, clients et partenaires. Ces numéros gratuits ou à tarification locale les connectent directement à un serveur de conférences Skype Entreprise dédié.



Fonctionnalités et scénarios d'utilisation :

- Outil tout-en-un
- Transition fluide de la messagerie instantanée aux réunions en ligne
- Fonction « Glisser/déposer » des participants
- Organisation rapide de réunions spontanées

Conférences PSTN :

- Évolue au rythme de votre entreprise (Pay-as-you-grow)
- Forfait illimité de conférences PSTN
- Accès par numéro local dans plus de 55 pays
- Un seul fournisseur, un seul contrat
- Réduction du nombre d'applications utilisateurs
- Téléphonie, audio, vidéo conférence et partage d'écran

Réunions Skype en natif :

- Suppression des fournisseurs tiers de solutions de conférence
- Suppression de la facturation à la minute
- Déroulement des réunions directement dans Skype Entreprise
- Un partenaire, une technologie, un data center

Votre centre de contacts dans Skype Entreprise avec Arkadin : comment ça marche ?

Gérez les communications collaborateurs, clients et partenaires avec Clarity Connect, le centre de contacts natif de Skype Entreprise hébergé dans le cloud Arkadin.



Fonctionnalités et scénarios d'utilisation :

- Assistance client critique (distribution des appels)
- Helpdesk interne (distribution des messages instantanés)
- Equipes de ventes (enregistrement des appels et coaching)
- Files d'escalade
- Serveur vocal en self-service
- Routage prioritaire des clients à forte valeur
- Live Chat

Centre de contacts « as a Service » :

- Évolue au rythme de votre entreprise (Pay-as-you-grow)
- Intégration CRM (SFDC et Dynamics CRM)
- Licence mensuelle par utilisateur
- Fonctionnalités d'un système sur site, sans les ressources IT associées
- Plateforme choisie par Microsoft pour ses équipes voyage et support

Collaboration plus efficace :

- Premier fournisseur à déployer Clarity Connect dans le cloud
- Expertise en téléphonie et conférence audio intégrée permettant un déploiement accéléré
- Équipe interne d'ingénieurs avant-vente et d'architectes de solutions certifiés pour un déploiement plus efficace

Microsoft Office 365 avec Arkadin : comment ça marche ?

Arkadin assure la planification, le déploiement et le support de vos communications lors de votre transition vers Microsoft Cloud. En tant que fournisseur de solutions Microsoft Cloud, Arkadin est également votre interlocuteur de confiance pour le support, la formation et la facturation en local.



Fonctionnalités et scénarios d'utilisation :

- Migration vers le cloud
- Serveurs Exchange en fin de vie
- Recentrage des équipes IT sur votre cœur de métier, et non sur l'administration des e-mails
- Un seul fournisseur, un seul contrat
- Simplification des tâches administratives

Points forts d'Office 365 :

- E-mails et réseaux sociaux d'entreprise
- Messagerie instantanée et réunions en ligne
- Stockage de fichiers et applications Office
- Analytique et eDiscovery
- Fonctionnalité de téléphonie et conférence audio dans le Cloud

Fournisseur de solutions cloud :

- Votre seul et unique partenaire pour la planification, le déploiement et le support
- Gestion des complexités des communications téléphoniques
- Support local (Tier 2 et Tier 3)
- Actions de formation et d'adoption par les utilisateurs

Les experts Arkadin accompagnent la migration de vos communications téléphoniques vers le cloud.

La migration d'applications stratégiques vers le cloud demande une bonne planification, une bonne préparation et une bonne gestion. Les équipes Arkadin ont à leur actif plus de 400 migrations téléphoniques, soit 14 millions de boîtes e-mails transférées vers Microsoft Cloud.



Planification :

- Chef de projet dédié
- Établissement du cahier des charges
- Présentation des options existantes
- Définition d'un projet (plan et périmètre)
- Évaluation des exigences de bande passante
- Évaluation et optimisation du réseau
- Établissement du plan de communications

Déploiement :

- Conception de l'environnement d'utilisation
- Migration des données (e-mails, contenu)
- Création des comptes utilisateurs et affectation des forfaits d'appels
- Création des comptes utilisateurs et affectation des forfaits d'appels
- Intégration CEBP (ex. : CRM)
- Validation et stabilisation de la plateforme
- Formation des formateurs assurée par notre équipe informatique

Exploitation :

- Partenaire certifié Microsoft Gold Communication
- Support administrateur local dans plus de 15 pays
- Équipe NOC (Network Operations Center) disponible 24h/7j, 365 jours par an
- Assistance fournie pour les tâches complexes (migration, ajouts, modifications)
- Équipes certifiées ITIL

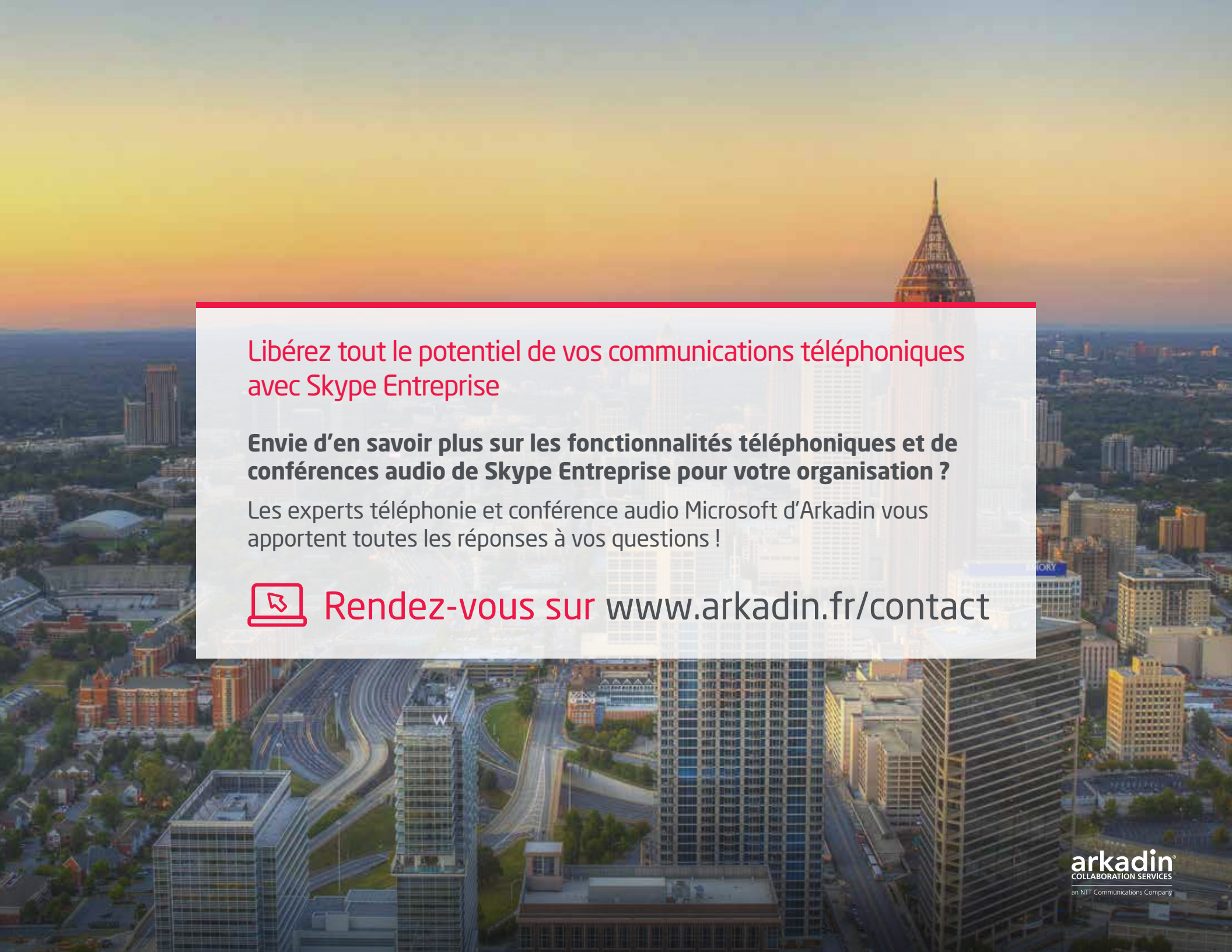
Communications téléphoniques et conférence audio Skype Entreprise – Comparatif :

Choisissez le forfait adapté à vos besoins	Conférences pour Office 365	Système de téléphonie pour Office 365	Centre de contacts pour Office 365
Communications téléphoniques illimitées avec numéros gratuits ou à tarification locale dans 55 pays	✓	✓	✓
Réunions en ligne	✓	✓	✓
Appels PSTN entrants/sortants (nationaux/internationaux)		✓	✓
Forfait illimité d'appels nationaux entrants/sortants		✓	✓
Messagerie unifiée avec Exchange		✓	✓
Menu d'accueil, groupes de réponse, console de réception		✓	✓
Enregistrement d'appels et report-ing		✓	✓
Flux d'appels avancés Routage intelligent en fonction des compétences des agents			✓
Console agent et intégration CRM			✓
Tableau de bord et analytique pour centre de contacts			✓

Basés sur les licences E3, E4 et E5



arkadin®
COLLABORATION SERVICES
an NTT Communications Company



Libérez tout le potentiel de vos communications téléphoniques avec Skype Entreprise

Envie d'en savoir plus sur les fonctionnalités téléphoniques et de conférences audio de Skype Entreprise pour votre organisation ?

Les experts téléphonie et conférence audio Microsoft d'Arkadin vous apportent toutes les réponses à vos questions !

Rendez-vous sur www.arkadin.fr/contact

arkadin®
COLLABORATION SERVICES
an NTT Communications Company