

## Skype Operations Framework

Améliorez votre efficacité grâce à la Téléphonie Skype Entreprise et ses devices associés.

## L'offre GoVoice

Si vous souhaitez **faire évoluer votre système de téléphonie** actuel, notre offre **GoVoice** est faite pour vous.

Grâce aux fonctionnalités d'Office 365 Skype Entreprise **Cloud PBX, PSTN Calling et PSTN Conferencing**, appelez, recevez et gérez vos appels depuis un outil simple et unique.

En France ou à l'étranger, en déplacement ou sur site, **établissez des liens avec l'ensemble de vos relations** en restant joignable depuis n'importe quel périphérique.

Pour un équipement complet, Eliade intègre à **GoVoice** un **micro-casque certifié Skype Entreprise** pour une communication simplifiée et une meilleure productivité.

Afin de rapprocher la technologie des utilisateurs, Eliade inclut à l'offre GoVoice un **accompagnement personnalisé** dans la prise en main des nouveaux usages ainsi qu'un accès à notre **support technique Manageo**.

Avec plus de **16 ans d'expérience**, Eliade, acteur reconnu de la région Hauts-de-France et partenaire Gold Microsoft bénéficie de **nombreux retours d'expérience clients**. Notre expertise Microsoft couplée à la méthodologie **Skype Operations Framework**, vous garantissent un déploiement de qualité qui s'aligne sur **les 3 phases principales** détaillées ci-dessous.

# Les activités SOF

## Activités

## Résultats

### Planifier

- Définition des principaux indicateurs de réussite
- Définition des cas d'usage
- Cadrage projet
- Audit et étude de l'environnement
- Design de l'architecture de haut niveau
- Définition du plan d'adoption

- Objectifs et résultats clés
- Cas d'usage défini
- Définition du plan projet
- Cartographie des rôles des acteurs du projet
- Architecture de haut niveau
- Plan d'adoption

- Analyse des profils d'usages
- Évaluation de l'environnement
- Évaluation du réseau

- Profils d'utilisation définis
- Infrastructure opérationnelle pour la solution
- Réseau opérationnelle de la solution

- Conception de la solution (Cloud PBX et PSTN Conferencing)
- Définition de la stratégie de migration

- Design (Cloud PBX et PSTN Conferencing)
- Stratégie de migration (utilisateurs, clients, serveurs)
- Les équipes de support sont identifiées

- Prérequis au déploiement
- Remédiation réseau
- Planification de déploiement des sites

- Les principaux problèmes identifiés sont remédiés (réseau, client, infrastructure)
- Planning de déploiement de site
- Service Skype for Business déployé

### Déployer

- Déploiement de votre environnement O365
- Migration de la téléphonie
- Mise en œuvre de Cloud PBX, PSTN Calling et PSTN Conferencing
- Plan de tests

- Fonctionnalités PSTN calling et Cloud PBX déployées
- PSTN Conferencing déployé
- Batterie de tests réalisés

- Mise à jour des clients
- Livraison des périphériques
- Activation des utilisateurs par site
- Formation des utilisateurs
- Mise en place du plan d'adoption

- Les utilisateurs ont des périphériques et des comptes activés et savent comment utiliser la nouvelle solution
- Mise à disposition d'un micro-casque certifié Skype Entreprise

- Surveillance de la qualité et l'utilisation du service
- Détection et corrections des anomalies
- Validation des dernières fonctionnalités Office 365 introduites

- Utilisateurs formés : tutoriels PDF et vidéo
- Les problèmes de qualité et fiabilité ont été détectés et corrigés
- Enquête d'usages et satisfaction
- Campagne personnalisée de sensibilisation

### Opérer

- Gérer la qualité d'appels
- Surveillance de la santé et la disponibilité de l'environnement
- Reporting : principaux indicateurs de réussite, consommation et usages
- Support technique niveau 3

- Les utilisateurs finaux reçoivent un service continu de haute qualité et fiable
- Les actions de remédiation sont efficaces et continues
- Les utilisateurs reçoivent rapidement des corrections aux problèmes remontés
- L'entreprise peut rendre des décisions de planification basées sur les rapports de consommation et d'usages

- Effectuer des activités de remédiation
- Mise à jour clients et serveurs
- Handover aux opérations

- Environnement mis à jour (pilote, firmware, software)
- Les utilisateurs sont activés sur le service aux besoins métiers
- Le support est apte à gérer les actions quotidiennes de gestion