



ÉTUDE DE CAS

Téléphonie d'affaires en nuage de Cloudli

S'adapter à une nouvelle réalité en adoptant une nouvelle technologie de communication

Présentation de l'organisme et de l'entreprise



À propos de Richmond Family Place

Richmond Family Place offre un environnement sûr et accueillant à toutes les familles et ce en proposant des programmes qui aident les enfants à atteindre leur plein potentiel. Il favorise le cheminement des familles par le biais d'interactions, les oriente dans leur vie quotidienne, les aide à développer leur résilience et leurs capacités grâce à des échanges, encourage l'appartenance à la communauté par le respect et l'inclusion, et aide les familles à créer un système d'entraide communautaire. Richmond Family Place est un programme de ressources familiales multiservices à but non lucratif créé en 1979 et ouvert à TOUTES les familles de Richmond.



À propos de The Human IT Company

The Human IT Company fournit des solutions complètes de soutien informatique aux entreprises, aux organisations caritatives et aux organismes à but non lucratif de la région métropolitaine de Vancouver, en Colombie-Britannique, au Canada. Elle aide à gérer les problèmes de cybersécurité, notamment les interruptions de service, les rançongiciels et les pirates informatiques, tout en aidant les organisations caritatives, les organismes à but non lucratif, les associations, les cabinets comptables, les compagnies de construction, les sociétés d'ingénierie, et bien d'autres encore.

Le défi

Nous sommes en mars 2020. Les rumeurs d'une pandémie mondiale se confirment peu à peu. La vie, telle que nous la connaissons, commence à changer, rapidement. En l'espace de quelques semaines, les entreprises ont fermé leurs bureaux et sont passées à un mode de travail à distance. Les processus et les méthodes de travail ont dû être modifiés rapidement, y compris ceux de Richmond Family Place.

L'organisme de charité devait trouver des moyens de poursuivre ses activités tout en faisant travailler son équipe interne à distance. La communication devait être maintenue avec les partenaires, les participants aux programmes et les autres membres de l'équipe, si bien que le personnel de l'organisation caritative a utilisé ses téléphones portables personnels pour continuer à travailler depuis son domicile.



Évaluation des options

Mélanger vie privée et vie professionnelle n'est pas une solution idéale, et Richmond Family Place en était bien consciente. Elle a envisagé d'utiliser son ancien système téléphonique à distance, mais les fonctionnalités offertes par son fournisseur étaient limitées et ne répondaient plus à ses besoins opérationnels. Ils ont cherché d'autres fournisseurs de services, mais les coûts associés à leurs systèmes téléphoniques étaient trop élevés pour le budget de l'organisme de charité.

Richmond Family Place a donc décidé de faire part de ses difficultés à son partenaire informatique, The Human IT Company, lors d'une discussion périodique de revue technique. En entendant les difficultés de communication de cet organisme, The Human IT Company a su qu'il fallait trouver une solution à la fois simple à utiliser et intuitive, puisque les OSBL n'ont que peu ou pas de soutien informatique interne. The Human IT Company a donc proposé une solution qui répondrait aux exigences de Richmond Family Place et qui lui permettrait d'importantes économies.



À propos des services de téléphonie d'affaires en nuage de Cloudli

Le système VoIP de téléphonie d'affaires en nuage de Cloudli permet aux entreprises et à leurs employés de travailler à partir de n'importe où. Cette solution PBX hébergée, dont la configuration est facile à programmer, répond aux exigences des petites et moyennes entreprises qui ont besoin de flexibilité quand leur utilisation augmente ou diminue. La téléphonie d'affaires en nuage de Cloudli comprend une application qui peut être téléchargée sur n'importe quel appareil mobile ou ordinateur de bureau, et sépare les contacts professionnels des contacts personnels. Les utilisateurs bénéficient d'appels illimités au Canada et aux États-Unis, ainsi que d'envois de SMS/MMS illimités aux membres de l'équipe interne. Les fonctionnalités de base de la téléphonie d'affaires en nuage de Cloudli ont séduit Richmond Family Place - et The Human IT Company savait comment rendre cette solution encore meilleure.

The Human IT Company a proposé l'un des plans promotionnels sur les services de téléphonie d'affaires en nuage de Cloudli afin d'offrir à l'organisme des capacités de travail à partir de n'importe où et des économies significatives. Lorsque The Human IT Company a élaboré son plan d'action final, Richmond Family Place était équipé d'une nouvelle solution de téléphonie VoIP qui offrait des capacités de travail à distance à tous les membres de son équipe, et une économie de 73 % sur leur facture mensuelle !



Débuter avec l'aide d'un expert

Lorsque Richmond Family Place a été prêt à passer à sa nouvelle solution VoIP, The Human IT Company lui a fourni de la documentation de Cloudli qui l'a aidé à comprendre toutes les fonctionnalités qui étaient disponibles, comme par exemple:

- **Renvoi d'appel**
- **Conférence téléphonique (à trois)**
- **Gestion de compte en ligne**
- **Sonnerie simultanée**
- **Messagerie vocale et messagerie vocale par courriel**
- **Numérotation vocale**
- **Transcription de la messagerie vocale**
- **Assistant virtuel**

Pour s'assurer que le service répondait aux attentes de Richmond Family Place, The Human IT Company a d'abord installé sa ligne téléphonique de démonstration, permettant ainsi à l'organisation caritative de tester le service et ses fonctionnalités avant de se lancer. Une fois les tests effectués, le partenaire informatique a implanté la solution dans l'après-midi, sans aucun temps d'arrêt pendant la transition. Une fois la solution déployée, l'association a repris ses activités comme si de rien n'était.



Succès de l'encadrement après-vente

Il n'a pas fallu longtemps à Richmond Family Place pour récolter les bénéfices de son nouveau système téléphonique VoIP. La solution de téléphonie d'affaires en nuage de Cloudli nécessitant une maintenance minimale du système, l'organisme a donc commencé à utiliser sa nouvelle solution sans problème et n'a eu besoin que de peu d'assistance de la part de son partenaire informatique après le déploiement. Le personnel de l'organisation caritative a poursuivi ses tâches quotidiennes, mais il était désormais en mesure de passer et de recevoir des appels depuis son téléphone d'affaires partout où il se trouvait, maximisant ainsi l'efficacité de l'ensemble de l'équipe. Ils avaient également accès à un large éventail de fonctions téléphoniques qui n'étaient pas incluses dans la solution qu'ils utilisaient avec leur ancien fournisseur.

Human IT Company a fourni à l'organisme de charité du matériel de formation qui lui a permis d'apporter des modifications à sa configuration de manière autonome, telles que la réinitialisation des mots de passe et la mise à jour des adresses électroniques des membres de l'équipe qui rejoignent ou quittent l'organisation - des modifications simples qui leur auraient coûté plus cher avec leur ancien fournisseur de services.



Lorsque nous avons opté pour Cloudli pour nos téléphones de bureau, le quotidien était encore normal. En comparaison avec notre ancien système, nous avons été ravis des fonctions de notre nouveau système téléphonique et, en tant qu'organisation de bienfaisance, les économies significatives que nous avons réalisées ont été un atout supplémentaire. Nous avons tout à coup économisé des milliers [de dollars], obtenu de meilleures fonctions et bénéficié de la même qualité d'appel qu'avec l'opérateur téléphonique [précédent].

Lorsque les choses ont changé et que notre personnel a commencé à travailler à distance, notre nouveau système téléphonique nous a permis de nous adapter rapidement et facilement, et a permis à notre personnel de continuer à communiquer efficacement tout en préservant leur vie privée. Nous pouvons travailler de n'importe où et continuer à passer des appels comme au bureau. Le système est incroyablement stable et la qualité des appels reste excellente.

Merci beaucoup à Cloudli pour le prix spécial offert aux associations caritatives - cela a fait une énorme différence pour nous de pouvoir moderniser notre système téléphonique tout en réduisant nos coûts administratifs.

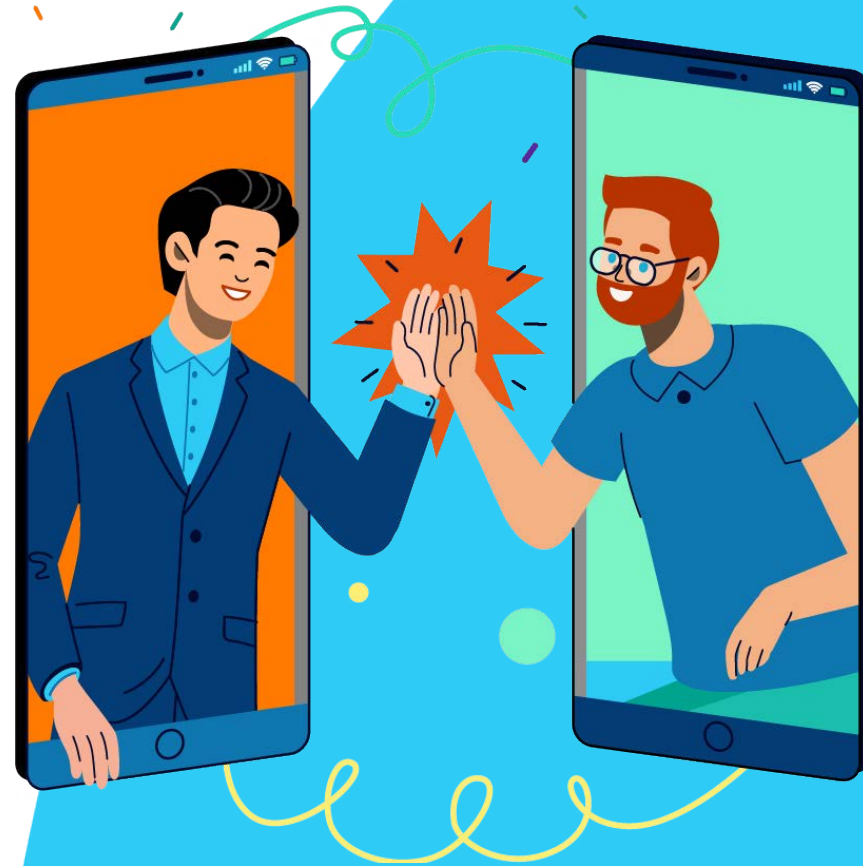


Janice Lambert | Directrice exécutive
Richmond Family Place Society



À propos de Cloudli

Communications Cloudli est un fournisseur important de la nouvelle génération dans le domaine des solutions de communication vocale, de messagerie et de données. Les solutions de communications unifiées, de connectivité VoIP et de télécopie numérique de Cloudli, axées sur la mobilité, ont la confiance de plus de 8 000 clients, dont certains des plus grands organismes du secteur de la santé, de la finance et des gouvernements en Amérique du Nord.



Tous droits réservés © 2023
Communications Cloudli Corp.
Canada SANS FRAIS: 1 877-258-8647
ventes@cloudli.com | www.cloudli.com

cloudli™