# Teams Phone with Calling Plan FAQ Partenaires

## Que se passe-t-il?

Les forfaits Teams Phone SMB ("Microsoft 365 Business Voice") et Enterprise ("Teams Calling Essentials") sont regroupés en une nouvelle offre appelée "Teams Phone with Calling Plan". À partir du 1er janvier 2022, il sera possible d'acheter le forfait Teams Phone with Calling Plan. Business Voice sera supprimé progressivement le 1er mars 2022.

Quand cela se passe-t-il ?

Le **1er janvier 2022**

- L'UGS " Teams Phone with Calling Plan " est lancée.

- Les nouveaux clients sont encouragés à acheter le nouveau forfait Teams Phone with Calling Plan.

**1er mars 2022**

- Business Voice n'est plus disponible.

- Les clients qui ont acheté le service Voix d'affaires avant cette date continueront à bénéficier de leur abonnement Voix d'affaires jusqu'à sa date d'expiration.

**30 juin 2022**

- Dernier jour pour renouveler les licences existantes de Business Voice

Pourquoi le système Business Voice est-il remplacé ?

Simplification. Nous consolidons les offres groupées Teams Phone SMB et Enterprise pour simplifier le processus de décision d'achat.

Réalignement de l'audioconférence. L'audioconférence sera intégrée à la valeur des réunions de base avec toutes les UGS Teams inclusive à partir du 1er mars 2022. Pour plus d'informations, voir [ici](https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2021/08/19/new-pricing-for-microsoft-365/).

Qui est touché par ce changement ?

À partir du 1er janvier 2022, les nouveaux clients devront s'orienter vers le forfait Teams Phone with calling plan .

Il n'y a pas d'action immédiate pour les clients actuels de Business Voice. Ils continueront à utiliser Business Voice jusqu'à la date d'expiration de leur abonnement, et au moment du renouvellement, ils seront dirigés vers le nouveau forfait Teams Phone with Calling Plan SKU. Ils peuvent également renouveler leur abonnement Business Voice pour une période supplémentaire jusqu'au 30 juin 2022.

À propos du plan Teams Phone with Calling

Qu'est-ce qui est inclus dans le Teams Phone with Calling plan ?

Teams Phone with Calling Plan est un système téléphonique basé sur le cloud qui permet aux utilisateurs de passer, recevoir et transférer des appels vers et depuis des téléphones fixes et mobiles sur le réseau téléphonique public commuté (RTPC) dans Microsoft Teams.

Teams Phone with Calling Plan comprend un système téléphonique et un plan d'appel national. (Le plan d'appel national comprend 3 000 minutes pour les États-Unis et le Canada, 1 200 minutes dans les autres marchés disponibles).

L'ajout de numéros gratuits et de minutes supplémentaires peut être payé à l'utilisation par le biais d'un portefeuille prépayé, connu sous le nom de [Crédits de communication](https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/what-are-communications-credits). Un plan d'appel international optionnel comprenant 600 minutes par utilisateur et par mois peut être acheté en complément.

Quelles sont les différences entre Teams Phone with Calling Plan et Business Voice ?

Le nouveau forfait vocal comprendra un système téléphonique et un plan d'appel national uniquement. La fonctionnalité d'audioconférence - auparavant disponible dans le cadre de Business Voice - fera partie de tous les SKUs Microsoft 365 et Office 365 inclus dans Teams (au lieu d'être une fonctionnalité supplémentaire) à partir du 1er mars 2022.

Le nouveau téléphone Teams Phone avec forfait d'appel sera disponible dans 30 nouveaux marchés, en plus des 3 où Business Voice est actuellement disponible (États-Unis, Royaume-Uni et Canada).

PACKAGING & PRICING

Une image contenant texte

Description générée automatiquement

Qu'en est-il de l'audioconférence ?

Dès maintenant et jusqu'au 31 mai 2022, les clients peuvent ajouter gratuitement la fonction Audio Conferencing à un abonnement Microsoft 365 ou Office 365 pour une durée maximale de 12 mois. À partir du 1er mars 2022, la fonctionnalité d'audioconférence sera incluse dans toutes les licences Microsoft 365 et Office 365 incluses dans Teams.

Le téléphone Teams avec forfait d'appel est-il également disponible en tant que produit autonome ?

Non. Pour le moment, les clients doivent avoir un abonnement Microsoft 365 ou Office 365 admissible pour ajouter le Teams Phone with Calling Plan..

Disponibilité régionale et support linguistique

Où le nouvel ensemble Teams Phone avec forfait d'appel sera-t-il disponible ?

Il sera disponible dans les 33 marchés du plan d'appel Microsoft 365. Cliquez [ici](https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans) pour plus de détails. Teams Phone est également disponible en tant que SKU autonome dans plus de 70 pays par l'intermédiaire des partenaires Microsoft qui fournissent des services de numérotation. Voir la liste complète des pays [ici](https://docs.microsoft.com/en-us/MicrosoftTeams/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans).

Au fil du temps, nous espérons apporter Teams Phone with Calling Plan à tous les pays où Microsoft 365 est disponible.

Dans quelles langues le Teams Phone avec plan d'appel est-il disponible ?

Il est disponible dans les langues prises en charge par Microsoft Teams. Pour plus de détails sur le marché et la disponibilité des langues, veuillez cliquer [ici](https://support.office.com/en-us/article/Change-your-display-language-in-Microsoft-Teams-293792c3-352e-4b24-9fc2-4c28b5de2db8).

Comment peut-on acheter le plan Teams Phone with Calling ?

Teams Phone with Calling Plan peut être acheté directement auprès de Microsoft ou d'un partenaire Microsoft.

Teams Phone with Calling Plan nécessite que l'entreprise ait un abonnement Microsoft 365 ou Office 365 qui inclut Microsoft Teams. Le forfait Teams Phone with Calling Plan peut être ajouté aux abonnements éligibles suivants : Microsoft 365 Business Basic, Business Standard, Business Premium, F1, F3, E3, A3 et Office 365 F1, F3, E1, E3, A1, A3.

Les clients peuvent également acheter une UGS autonome Teams Phone qui leur permet d'acheter une tonalité auprès d'un fournisseur tiers.

Y a-t-il un essai gratuit du service Teams Phone with Calling Plan ?

Oui, il y aura un essai gratuit de 30 jours pour que les clients puissent découvrir toutes les fonctionnalités de l'abonnement payant au Teams Phone with Calling Plan.

Les clients doivent avoir une période d'essai admissible ou un abonnement payant à Microsoft 365 ou Office 365 avec Microsoft Teams (prérequis admissibles : Microsoft 365 Business Basic, Business Standard, Business Premium, F1, F3, E3, A3 et Office 365 F1, F3, E1, E3, A1, A3).

Configuration et gestion de Teams Phone

Teams Phone fournit-il des rapports d'appels ?

Oui, vous pouvez en savoir plus sur les analyses et les rapports de Microsoft Teams [ici](https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-analytics-and-reports/teams-reporting-reference).

Numéros de téléphone et connectivité RTPC avec Teams Phone

Puis-je utiliser mes numéros de téléphone existants ?

Oui, vous pouvez [transférer vos numéros de téléphone](https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/transfer-phone-numbers-to-office-365) de votre fournisseur de services actuel à Teams Phone. Une fois que vous aurez transféré vos numéros de téléphone, Microsoft deviendra votre fournisseur de services.

Les clients peuvent-ils apporter leur propre plan d'appel ?

Oui, les clients peuvent travailler avec leur partenaire Microsoft pour ajouter leur propre plan d'appel à l'offre autonome Teams Phone.

Les clients peuvent choisir d'utiliser Microsoft comme opérateur téléphonique ou de connecter leur propre opérateur à Microsoft Teams en utilisant [Operator Connect](https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/operator-connect-plan) ou [Direct Routing](https://docs.microsoft.com/en-us/MicrosoftTeams/direct-routing-landing-page). Le routage direct permet aux clients d'utiliser leur propre opérateur RTPC en connectant leur(s) contrôleur(s) de session en périphérie (SBC) au système téléphonique avec Operator Connect, à condition que leur opérateur existant soit un participant au programme Microsoft Operator Connect, il peut gérer les appels RTPC et les contrôleurs de session en périphérie (SBC).

Puis-je utiliser la numérotation par extension avec Teams Phone ?

Oui, les habitudes de numérotation des postes peuvent être conservées avec Teams Phone et appliquées au niveau global ou au niveau de l'utilisateur. Veuillez noter qu'avec Microsoft Teams, vous recherchez souvent des personnes ou vous transformez une messagerie instantanée existante en un appel téléphonique. La numérotation des postes devient donc moins importante dans l'utilisation quotidienne.

Est-ce que Teams Phone supporte les services d'urgence ?

Oui, mais des spécificités peuvent s'appliquer en fonction de votre région et de la manière dont vous connectez Teams Phone au réseau RTCP (en utilisant des plans d'appel ou un plan d'appel fourni par un fournisseur tiers). Veuillez consulter [la présentation de l'appel d'urgence dans la documentation technique de Teams](https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/what-are-emergency-locations-addresses-and-call-routing) pour obtenir tous [les détails et les conditions de l'appel d'urgence](https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/emergency-calling-terms-and-conditions).

Puis-je appeler quelqu'un gratuitement en utilisant Microsoft Teams ?

Oui, Teams prend en charge les appels et les réunions entre utilisateurs Teams d'une même organisation et avec d'autres organisations en utilisant [un accès externe (fédération)](https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/manage-external-access) ou en organisant des réunions. En ajoutant Teams Phone à Microsoft Teams, vous ajoutez des fonctionnalités de téléphonie à Teams. Cela vous permet d'attribuer un numéro de téléphone aux utilisateurs de Teams et leur donne la possibilité de composer des numéros RTPC et de recevoir des appels entrants sur leur numéro de téléphone.

Gestion des appels avec le téléphone de Teams

Quel est le logiciel de file d'attente d'appels / centre de contact / réception recommandé avec Teams Phone ?

Microsoft Teams avec Teams Phone prend en charge diverses options pour les appels de groupe telles que :

- [Les groupes d'appel et la prise d'appel](https://support.microsoft.com/en-us/office/call-forwarding-call-groups-and-simultaneous-ring-in-teams-a88da9e8-1343-4d3c-9bda-4b9615e4183e) : une fonction intégrée qui permet aux utilisateurs de définir leurs options de transfert, y compris la sonnerie simultanée aux membres de l'équipe ou à un groupe autogéré de collègues (groupes d'appel).

- [Files d'attente d'appels](https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/create-a-phone-system-call-queue) : une fonction intégrée qui peut être utilisée et configurée pour gérer divers scénarios de numéros de service au sein de votre organisation, tels qu'un service d'assistance ou le numéro principal de l'entreprise. Une file d'attente peut accueillir les appelants avec un message d'accueil, diffuser de la musique d'attente pendant que l'appelant est dans la file d'attente et distribuer les appels aux agents avec des options de débordement.

- [Centre de contact / Solutions de réception](https://docs.microsoft.com/en-us/MicrosoftTeams/teams-contact-center) : Les fonctionnalités intégrées de Microsoft Teams et de Teams Phone devraient satisfaire les scénarios d'appels de groupe et de réception pour la plupart des clients. Pour des scénarios plus avancés allant au-delà de ce que Teams fournit nativement, [Teams Phone peut s'intégrer à diverses solutions tierces de centre de contact et de réception](https://docs.microsoft.com/en-us/MicrosoftTeams/teams-contact-center).

Peut-on configurer Microsoft Teams pour faire sonner simultanément un téléphone fixe et un téléphone portable lorsque des personnes tentent de me joindre ?

Oui, lorsque vous utilisez Teams Phone avec Microsoft Teams, le numéro de téléphone fixe de votre bureau est attribué à Microsoft Teams et vous recevez vos appels entrants dans les différentes applications Teams. En utilisant la [sonnerie simultanée](https://support.microsoft.com/en-us/office/call-forwarding-call-groups-and-simultaneous-ring-in-teams-a88da9e8-1343-4d3c-9bda-4b9615e4183e), vous pouvez configurer Microsoft Teams pour qu'il fasse également sonner votre téléphone mobile lorsqu'un appel est reçu sur votre numéro de ligne fixe.

Appareils pour Teams Phone

Sur quels appareils ou plateformes Teams Phone est-il disponible ?

Teams Phone est accessible via l'application Microsoft Teams disponible sur iOS, Android, Windows, Mac et le Web.

Quels téléphones sont pris en charge ?

Teams Phone est accessible via les applications Microsoft Teams. Les appareils certifiés pour Teams offrent une expérience Teams transparente sur les téléphones de bureau, les téléphones de conférence et les systèmes de salle de réunion : en savoir plus [ici](https://products.office.com/en-us/microsoft-teams/across-devices). Pour connaître les appareils disponibles, consultez le site [Microsoft Teams Devices Marketplace](https://products.office.com/en-us/microsoft-teams/across-devices/devices).

Teams Phone fonctionne avec les appareils certifiés pour Skype pour les entreprises avec les fonctionnalités de [cette liste](https://techcommunity.microsoft.com/t5/Skype-for-Business-Blog/Skype-for-Business-Certified-IP-Phones-with-Microsoft-Teams/ba-p/286073). En 2023, ces appareils ne fonctionneront plus avec Teams Phone.

Autres questions

Teams Phone prend-il en charge les SMS et/ou les télécopies ?

Teams Phone ne prend pas en charge la télécopie en mode natif et cela n'est pas prévu. Nous vous recommandons d'utiliser un fournisseur de service de fax natif du cloud en combinaison avec Microsoft 365 et Teams Phone.

Teams Phone n'a pas actuellement de support natif pour la messagerie SMS. Microsoft est conscient de ce besoin, et nous étudions actuellement nos options. Il existe diverses applications d'intégration de la messagerie SMS disponibles dans le magasin d'applications Teams, mais elles ne peuvent pas utiliser les numéros de téléphone attribués aux utilisateurs de Teams Phone pour l'envoi de SMS.

FAQ supplémentaire pour les partenaires

Quels sont les taxes et les frais inclus et exclus dans le prix du téléphone Teams Phone avec plan d'appel ?

Aux États-Unis, les composantes du service Teams Phone with Calling Plan sont vendues avec toutes les taxes et tous les frais requis, y compris les frais de 911 et les autres taxes transactionnelles qui s'appliquent généralement aux services de communication. La composante Système téléphonique est vendue hors taxes et toute taxe de vente applicable apparaîtra comme une charge séparée.

À l'extérieur des États-Unis, toutes les taxes et tous les frais sont exclus.

Puis-je faire une démonstration de Teams Phone à mes clients ?

Oui. Vous pouvez accéder à un environnement et un script de démonstration dans la plateforme CDX [ici](https://cdx.transform.microsoft.com/experience-detail/e5c9838f-7959-45ae-aa66-62a16c766edc).

Les clients sous Office 365 E1 ou E3 avec les add-ons système téléphonique et plan d'appel national peuvent-ils passer à Teams Phone avec le plan d'appel ?

Oui. Les administrateurs peuvent simplement ajouter des licences Teams Phone with Calling Plan aux utilisateurs existants qui ont Phone System et Domestic Calling Plan. Ils peuvent ensuite supprimer les licences Phone System + Calling Plan. Les utilisateurs auront le même numéro de téléphone et pourront continuer à appeler avec Teams Phone with Calling Plan.

Comment les partenaires peuvent-ils obtenir du soutien pour Teams Phone with Calling Plan ?

Le plan Teams Phone with Calling est pris en charge par les mêmes canaux que les autres abonnements Microsoft 365 et Office 365. En fonction de votre niveau d'assistance et selon que vous obtenez ou non une assistance directement auprès d'un partenaire de distribution, vous obtiendrez une assistance via l'un des plans d'assistance suivants contenus dans le document [Comparer les plans d'assistance aux partenaires.](https://partner.microsoft.com/en-us/support/partnersupport)

Ressources supplémentaires

Les dernières [ressources](https://aka.ms/TeamsPhonewithCallingPlanResources) sont accessibles via le portail des partenaires. Pour en savoir plus, [inscrivez-vous](https://aka.ms/M365v388EXT-Register) au webinaire du 9 décembre "Introducing Teams Phone with Calling Plan".