



Enrutamiento directo o planes de llamada: ¿qué enfoque es el adecuado para tu empresa en cuanto a la telefonía de Microsoft Teams?

Diciembre del 2020



Resumen.....	2
Introducción.....	2
¿Qué es el sistema telefónico de Microsoft? ¿Cómo funciona?.....	2
Planes de llamada de Microsoft: un enfoque sencillo para pequeñas organizaciones.....	3
Enrutamiento directo como servicio: la solución para empresas.....	4
Conclusiones.....	5



Resumen

El uso de Microsoft Teams como solución completa de telefonía empresarial está en auge, pero las organizaciones no son siempre conscientes de sus opciones a la hora de conectar el sistema telefónico de Microsoft a la red telefónica pública. Es importante porque hay diferencias únicas que tienen relación con aspectos fundamentales, como el precio, el alcance geográfico, la implementación y el soporte. Aquí vamos a ver las dos principales opciones: los planes de llamada y el enrutamiento directo como servicio, para qué tipos de empresas son más adecuados y qué necesidades hay que tener en cuenta en el proceso de toma de decisiones.

Introducción

Microsoft Teams lleva la delantera en lo que se refiere a herramientas de colaboración de plantilla virtual, en parte por su omnipresencia (puesto que se incluye con Office 365), pero de forma más destacada por sus funciones, que incluyen mensajes, uso compartido de documentos y conferencias de audio y vídeo. Ahora, cada vez más organizaciones acceden a llamadas empresariales con Teams mediante el sistema telefónico de Microsoft como solución de telefonía empresarial, sustituyendo los sistemas telefónicos actuales.

Es una proposición atractiva para organizaciones que busquen optimizar sus posibilidades de comunicación y deshacerse de sistemas y equipo PBX (central privada automática) en las instalaciones. Asimismo, para los usuarios está integrada y es fácil de usar, por lo que les permite hacer y recibir llamadas telefónicas tanto de usuarios de Teams como de los que no lo son. Sin embargo, hay diferentes formas de enrutar y cobrar las llamadas, y es fundamental seleccionar el modo adecuado para tu empresa.

Cada vez más organizaciones acceden a llamadas empresariales con Teams mediante el sistema telefónico de Microsoft como solución de telefonía empresarial

What is Microsoft Phone System and how does it work?

Con una solución telefónica empresarial tradicional, las llamadas telefónicas salientes se enrutan desde una central privada automática (PBX) a una red telefónica pública conmutada (PSTN o RTPC) y, a continuación, al destinatario de la llamada. El sistema telefónico de Microsoft es lo mismo: básicamente se trata de un PBX virtual alojado en la nube por Microsoft que puede conectar las llamadas a la red telefónica pública conmutada (RTPC o PSTN, por sus siglas en inglés).



Permite a los usuarios de las herramientas de colaboración de Microsoft, anteriormente Skype for Business y ahora Teams, hacer y recibir llamadas telefónicas externas a su organización. Normalmente es necesaria una licencia adicional al sistema telefónico para usar este servicio.

Al implementar el sistema telefónico, las organizaciones necesitan determinar la mejor forma de ofrecer a los usuarios una conexión del sistema telefónico a la red telefónica pública conmutada. Hay dos opciones principales para disfrutar de conectividad sin complicaciones:

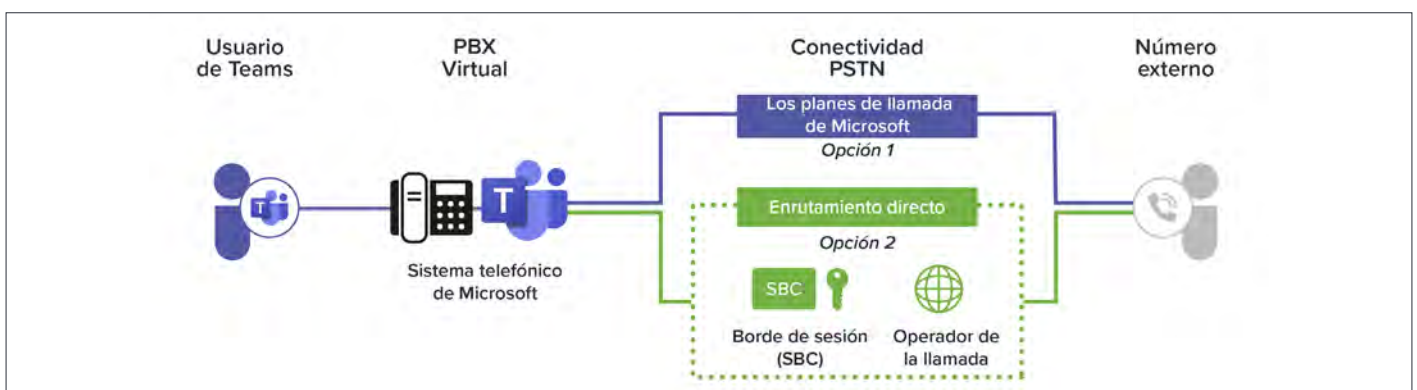
- **Los planes de llamada de Microsoft**, en los que Microsoft es el operador de la llamada y enruta las llamadas a la red telefónica pública conmutada mediante su infraestructura, y los usuarios tienen un paquete de minutos definido por una cuota mensual.
- **Enrutamiento directo como servicio (DRaaS)**, donde un proveedor de servicios administrados enruta las llamadas de Teams a la RTPC mediante su propia infraestructura de red, ofrecidas y tarifadas de forma personalizada para las necesidades específicas de un cliente.

No hay diferencia en las funcionalidades básicas de telefonía de Teams que obtienes con estos dos métodos de realización de llamadas, y la experiencia de usuario es la misma. No obstante, hay importantes diferencias entre las dos en cuestiones fundamentales: coste, cobertura, flexibilidad, servicio y asistencia.

Planes de llamada de Microsoft: un enfoque sencillo para pequeñas organizaciones

Los planes de llamada son una solución "definida". Son fáciles de implementar, pero pueden ser relativamente caros, poco flexibles y limitados en términos de cobertura y asistencia. Son la mejor opción para pequeñas organizaciones con menos de 100 usuarios.

Implementación: con los planes de llamada, Microsoft ofrece la conexión entre el sistema telefónico y la RTPC mediante su propia infraestructura. Cada usuario recibe un número de teléfono para llamadas entrantes (o se porta su número actual) y un paquete fijo de minutos para llamadas externas. Puedes elegir entre planes de llamadas nacionales (en los que las llamadas internacionales se cobrarán de forma adicional) o los planes de llamada nacionales e internacionales.





Coste fijo: los planes de llamada tienen un coste mensual por usuario. El plan de llamadas nacionales estándar para usuarios de Estados Unidos cuesta actualmente 12 € mensuales por usuario para disponer de 3000 minutos de llamadas nacionales, y el plan de llamadas nacionales e internacionales estándar cuesta 24 € para disfrutar de 600 minutos adicionales de llamadas internacionales. Los precios son parecidos en otros países. En realidad, pocos usuarios llegarán a usar tantos minutos, por lo que, aunque los minutos se pueden compartir entre usuarios del mismo plan de llamadas, puedes acabar pagando por más minutos de los que necesitas.

Cobertura: los planes de llamada solo están disponibles en ciertas ubicaciones geográficas en Europa y América del Norte, así como en Australia y Japón (18 países en total en la fecha de redacción de este documento). Las organizaciones con usuarios en otros lugares tendrán que implementar una solución de enrutamiento directo para otros usuarios si quieren usar la telefonía de Teams.

Servicio y asistencia: Microsoft no ofrece asistencia con los planes de llamada para ayudar en la migración y la implementación. Las empresas tendrán que gestionarlo todo por sí mismas.

Con los planes de llamada, Microsoft ofrece la conexión entre el sistema telefónico y la RTPC mediante su propia infraestructura

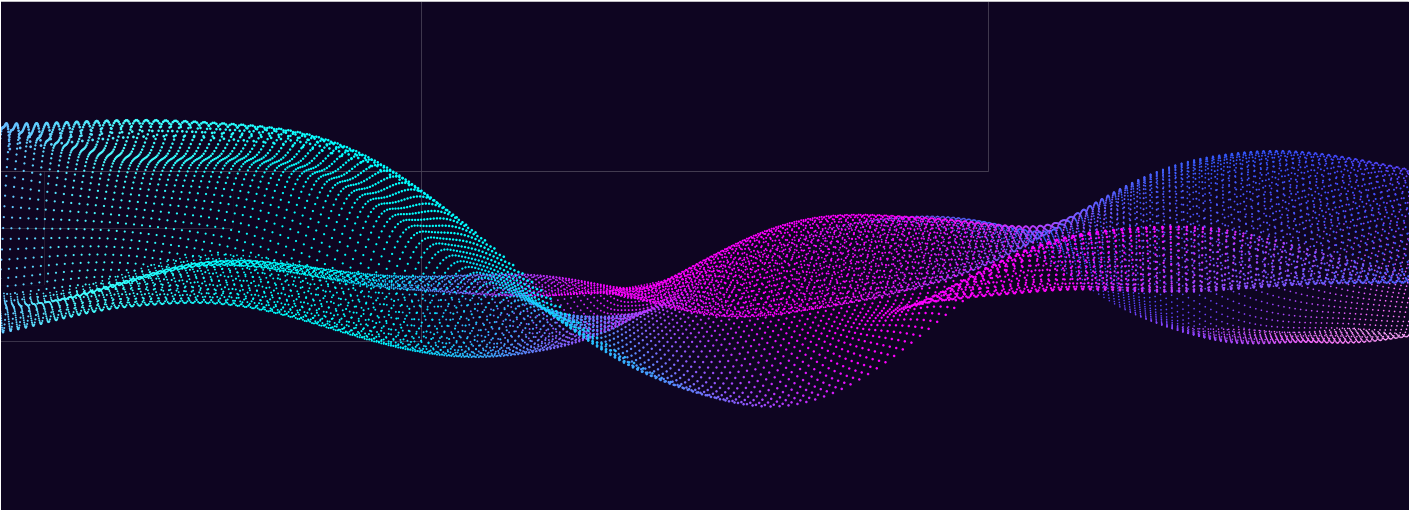
Cobertura de los planes de llamada

Australia	Japón
Austria	Países Bajos
Bélgica	Portugal
Canadá	Puerto Rico
Dinamarca	España
Francia	Suecia
Alemania	Suiza
Irlanda	Reino Unido
Italia	Estados Unidos

Enrutamiento directo como servicio: la solución empresarial

El enrutamiento directo es una solución más sofisticada y será la opción más adecuada para grandes empresas con más de 100 usuarios. Ofrece una mayor flexibilidad, mayor cobertura geográfica y una mejor relación calidad-precio. Su implementación puede resultar más compleja, lo cual es la razón por la que las organizaciones deciden usar con más frecuencia un proveedor de servicios administrados para prestar este servicio (que es lo que llamamos "enrutamiento directo como servicio").

Implementación: el enrutamiento directo conecta el sistema telefónico con la RTPC mediante el enrutamiento de las llamadas a través de la red de un operador o de un proveedor de servicios administrados. Puede gestionarse de forma independiente, pero las soluciones



de enrutamiento directo como servicio (DRaaS) basadas en la nube y alojadas por un partner son atractivas para muchos, dado que el proveedor administra todo el servicio de forma integral.

Con el DRaaS no es necesario disponer de un sistema telefónico PBX físico situado en las instalaciones de la empresa, con el equipo y los costes asociados, ni es necesario el conocimiento especializado interno para administrar la infraestructura.

Flexibilidad a bajo coste: puedes elegir tu propio proveedor, que puede diseñar un paquete a medida que satisfaga los requisitos únicos de tu organización, con paquetes diferentes para distintos tipos de usuario. Al ofrecer el número adecuado de minutos para las necesidades específicas de los usuarios, DRaaS tiene un precio inferior por usuario en comparación con los planes de llamada de Microsoft y, además, se puede negociar el precio. Esto es especialmente importante para grandes empresas que pueden beneficiarse de la economía de escala o para aquellas con necesidades complejas, como presencia internacional, o requisitos especializados, como centros de llamadas o empresas con la obligación de grabar las llamadas para cumplir requisitos legales (conocida como copia legal de la grabación).

Cobertura: los proveedores de DRaaS pueden ofrecer las llamadas de la telefonía de Teams en prácticamente todos los países del mundo. En los lugares donde las regulaciones locales restrinjan el uso de la telefonía en la nube, algunos proveedores de servicios administrados pueden implementar puertas de enlace especializadas para telefonía, que reciben el nombre de controladores de borde de sesión (SBC), para que la telefonía de Teams se pueda usar de conformidad con la legislación.

Servicio y asistencia: un proveedor de servicios administrados puede planificar e implementar la migración para ti y ofrecerte asistencia continuada. Esto incluye la configuración de los SBC que actúan como

El enrutamiento directo como servicio tiene un precio por usuario inferior en comparación con los planes de llamada de Microsoft, además, se puede negociar el precio

puerta de enlace entre el sistema telefónico y la RTPC y el ajuste de políticas y rutas de voz. Pueden ayudarte a optimizar tu red empresarial para la telefonía de Teams con el objetivo de eliminar cualquier problema que pueda afectar a la calidad de las llamadas. También puede portar los números de teléfono de marcación directa actuales o proporcionarte unos nuevos si lo necesitas. Si las organizaciones tienen centros de llamadas o requisitos de grabación de llamadas, un proveedor de servicios administrados puede integrar Teams en soluciones complejas de telefonía de terceros.

Conclusiones

Al incorporar la telefonía empresarial a Teams mediante el sistema telefónico de Microsoft, las organizaciones ya no necesitan estar atadas a sistemas telefónicos antiguos ubicados en las instalaciones; todas sus herramientas de comunicación se encuentran unidas sin interrupciones en la nube. Suena fácil, y así debería ser, dado que sabes cuáles son tus opciones en cuanto a cómo se ofrecen las llamadas y a qué precio para que puedas elegir la opción acertada para tu negocio.

Pese a que los planes de llamada funcionan bien para empresas pequeñas con una presencia geográfica limitada, en el caso de grandes organizaciones, es probable que el enrutamiento directo ofrezca la flexibilidad, alcance y relación coste-eficacia que necesitan.



Al usar un proveedor de servicios administrados para ofrecer una solución integral de enrutamiento directo como servicio, puedes tener un sistema a medida que se haya personalizado a la perfección de acuerdo a tus requisitos, en el que el diseño, la implementación, el servicio y la asistencia forman parte del mismo paquete.

Con una proyección que predice que, en menos de cinco años, más del 90 % de los usuarios de telefonía de Teams usarán el enrutamiento directo para conectarse a la RTPC, la dirección que hay que tomar está clara. Las soluciones de enrutamiento directo basadas en la nube y alojadas por partners son el camino a seguir para la mayoría de las empresas, puesto que ofrecen la combinación adecuada de comodidad, precio, cobertura y control.

Para obtener más información sobre cómo LoopUp puede simplificar el proceso de implementación del enrutamiento directo de Microsoft Teams para tu empresa, ponte en contacto con un miembro de nuestro equipo de ventas.

Información de LoopUp

LoopUp ofrece una solución global de comunicaciones en la nube fiables y seguras mediante voz en la nube con Microsoft Teams y el enrutamiento directo.

Incluimos una solución integrada e inmejorable de teleconferencias para reuniones remotas prémium.

Nuestra red de voz completamente administrada se ha creado para soportar las elevadas exigencias de los servicios profesionales. Usa 13 operadores de Nivel 1 seleccionados cuidadosamente, e incluye conmutación automática por error, puntuación PESQ en todos los enrutamientos y redundancia de operador en tiempo real. Seleccionamos el operador óptimo para conectar cada llamada. Esto mejora la calidad y la flexibilidad del audio y, además, reduce costes.

Somos socios Gold certificados por Microsoft y hemos sido socios de Microsoft desde el 2010.

Nuestras experiencias se encuentran en el espacio de trabajo moderno, incluida la seguridad y el cumplimiento. Ofrecemos servicios de consultoría y asistencia por parte de nuestros asesores para la oficina moderna.

Disponemos de soluciones a medida para centros de contacto y grabación de llamadas.

Combinamos todo esto con la asesoría para la telefonía, la colaboración y las comunicaciones unificadas basadas en Microsoft mediante Teams. Nuestros servicios incluyen análisis y rendimiento de redes, diseño y gestión de transición, capacitación, formación, adopción y asistencia.

Somos un socio fiable para más de 5000 empresas, incluidos 20 de los bufetes de abogados más importantes del mundo.

[Más información](#) | [Contactar con el departamento de ventas](#) | [Solicitar un presupuesto](#)

loopup.com/contact



Gold Communications
Gold Hosting
Gold Collaboration and Content
Gold Cloud Productivity
Gold Messaging