

Delancey: Inversión en mejor comunicación empresarial con LoopUp

Cómo una gran empresa de inversiones inmobiliarias migró a Microsoft Teams e implementó Teams Calling en toda la empresa con LoopUp

Delancey es una empresa británica especializada en asesoría e inversión inmobiliaria con más de 25 años de experiencia. Además de seleccionar y negociar transacciones empresariales e inmobiliarias, Delancey asesora a sus clientes sobre estructuras de capital apropiadas y financiación y proporciona servicios de gestión y desarrollo de activos. Desde su creación, Delancey ha adquirido, desarrollado, gestionado y vendido más de 20.000 millones de libras en bienes inmuebles e inversiones relacionadas.

Delancey migra a Skype Empresarial en 2015

Andrew Summerfield es el director de Operaciones informáticas en Delancey. Es el responsable de establecer la estrategia informática de la empresa y de asegurarse de que está en línea con los requisitos empresariales. En 2015, Delancey usaba un sistema telefónico PBX local en su oficina británica. La empresa sufría graves caídas del servicio con su proveedor de telecomunicaciones y decidió cambiar a una solución telefónica alojada.

«Teníamos muchos problemas con nuestro proveedor de telecomunicaciones», nos cuenta Andrew. Recuerdo que una vez estuvimos tres días sin servicio. Teníamos que buscar una solución que nos permitiera mantener el servicio cuando caían las líneas». En aquel momento, la empresa estaba llevando a cabo un proyecto de transformación digital para trasladar muchos servicios a la nube. «Queríamos depender menos de la infraestructura de las oficinas y buscar soluciones que permitieran a las personas trabajar a distancia o en ruta», explica Andrew. «Estábamos siguiendo esa estrategia en todo lo demás, así que también nos parecía que tenía sentido trasladar la telefonía a la nube. Nuestra empresa utiliza Microsoft para todo, así que nos decidimos por Skype Empresarial». Andrew se dio cuenta de que iba a necesitar

a un socio externo capaz de prestar un servicio gestionado de Skype Empresarial. Uno de los proveedores informáticos de Delancey recomendó trabajar con LoopUp. Andrew se reunió con el equipo de gestión de proyectos de LoopUp para una sesión de asesoría. «Pronto nos dimos cuenta de que no había otras empresas con el mismo nivel de capacidades y experiencia que LoopUp para ofrecer una solución de Skype», afirma Andrew. «En aquel momento entendimos que en LoopUp tendríamos un socio que entendía nuestra empresa y nuestras necesidades. Eso sigue siendo así hoy en día. Sé que si llamo a LoopUp con un problema, se ocupan de él». Delancey seleccionó la solución alojada de Skype Empresarial de LoopUp y la implementó en todas sus oficinas.

En 2020, Delancey decidió migrar a Microsoft Teams

Delancey llevaba tiempo pensando en migrar de Skype Empresarial a Microsoft Teams. Además, buscaba una herramienta capaz de ofrecer más funciones de colaboración, como la capacidad de compartir documentos y enviar mensajes grupales. Cuando empezó la pandemia de la COVID-19 en 2020 y los empleados de oficina de Delancey se vieron obligados a teletrabajar, Andrew decidió que tenían que acelerar la migración. «Ya habíamos tomado la decisión, pero la pandemia nos obligó a actuar más rápido», nos cuenta Andrew.

Los empleados de Delancey ya habían tenido Teams integrado en su licencia de Office 365, y algunos grupos de usuarios habían empezado a experimentar con las funciones de chat interno o archivos compartidos. «Ya habíamos utilizado algunas funciones de Teams, por lo que la transición era evidente», explica Andrew. «Todos estaban familiarizados con la herramienta, por lo que nada nos impedía utilizar Teams también con la telefonía».

El sistema telefónico de Microsoft convierte Teams en una solución de telefonía para toda la empresa. Los usuarios pueden llamar y recibir llamadas al exterior directamente desde Teams en cualquier dispositivo con conexión a internet que tenga la aplicación de Teams o un navegador. Además, Teams ofrece una gama de funciones más amplia que la de Skype Empresarial. Entre ellas se incluyen mensajes grupales, documentos compartidos, almacenamiento de archivos e integración de aplicaciones, además de llamadas de voz y videoconferencias.

Aunque Microsoft ofrece sus propios planes de llamada, Delancey decidió utilizar enrutamiento directo con LoopUp como proveedor de servicios gestionados. El enrutamiento directo es más flexible, tiene mayor cobertura geográfica, tarifas más bajas y un nivel de soporte superior. «Ya habíamos tenido una muy buena experiencia con LoopUp», explica Andrew. «Siempre habían comprendido nuestras necesidades y no teníamos problemas con ellos, por lo que estuvimos encantados de dejar que LoopUp gestionase la migración y siguiese prestando el servicio».

Una transición impecable con LoopUp

La migración duró en total tres semanas. La primera parte fue la fase de consultoría y diseño, donde se definieron las fases de la migración. A continuación, un pequeño grupo de empleados de Delancey probaron durante dos semanas todas las funciones de Microsoft Teams: reuniones, archivos compartidos, voz en la nube y grupos de llamadas.

Después de la fase de prueba, LoopUp procedió a implementar Microsoft Teams. En lugar de realizar la migración por departamentos, Delancey decidió cambiar a todo el personal de la oficina del Reino Unido a la vez. «Todos los trabajadores de nuestra oficina estaban familiarizados con Teams, por lo que decidimos implantarlo de una vez», dice Andrew. El sistema telefónico de Microsoft se conectó con la red telefónica pública conmutada (RTPC) mediante enrutamiento directo a través de la red de voz global de LoopUp. Se configuraron la transferencia de llamadas, el reenvío y el buzón de voz y todos los números de teléfono existentes migraron al entorno de Teams.

La transición fue todo un éxito para Delancey y no hubo ninguna interrupción del servicio durante la implementación. «Me preocupaba hacerlo con todo el mundo teletrabajando», confiesa Andrew, «pero no tuvimos ningún problema».

Facilita la vida a los empleados

Después de la migración, la adopción de Microsoft Teams creció a gran velocidad. «Todo el mundo en la empresa usa Microsoft Teams Calling», celebra Andrew. «El presidente usa

la aplicación en su iPhone, nuestros equipos hablan con los clientes a través de Teams Calling, e incluso lo usamos para llamadas internas con compañeros que están teletrabajando. Se usa con todo tipo de comunicación y en todos los departamentos. Durante la pandemia nos salvó la vida. Para los trabajadores es mucho más fácil tenerlo todo en una misma plataforma, y nunca hemos tenido problemas con el sonido. ¡Funciona!».

LoopUp trabaja con 16 operadores de primer nivel cuidadosamente elegidos y utiliza conmutación por error automática, puntuación PESQ en todos los enrutamientos y redundancia de operador en tiempo real. LoopUp elige el operador adecuado para conectar cada llamada. Eso mejora la calidad y resiliencia de audio y reduce los costes. «Todo funciona con estabilidad y no hemos tenido ningún problema», afirma Andrew.



Para los trabajadores es mucho más fácil tenerlo todo en una misma plataforma, y nunca hemos tenido problemas con el sonido. ¡Funciona!».

Andrew Summerfield, director de Operaciones informáticas en Delancey

Un socio que va más allá

Para cualquier empresa de inversión, la comunicación y la colaboración son esenciales. Tras varios años usando Skype Empresarial, Delancey decidió migrar a Teams por sus funciones adicionales. Delancey volvió a elegir a LoopUp como socio por su gran nivel de asistencia y servicio. LoopUp implantó el software en toda la empresa e implementó Microsoft Teams Calling. La migración fue un éxito y la empresa pudo tener al personal conectado para seguir trabajando durante la pandemia de la COVID-19. Los trabajadores de Delancey utilizan Teams para colaboración interna y para llamadas de voz externas con los clientes.

«Si alguien me pregunta, no dudaré en recomendar LoopUp», afirma Andrew. «La relación ha sido siempre muy buena, y siempre van más allá por nosotros. En los seis años que llevamos trabajando con ellos no hemos tenido ningún problema. Si alguien está pensando en migrar a Teams Calling, no puedo más que recomendarlo. Nos ha ayudado a seguir trabajando y permite que nuestro personal esté localizable en cualquier lugar».

Para saber más sobre cómo LoopUp puede llevar a su empresa a la telefonía en la nube con Microsoft Teams, visite loopup.com o solicite una consulta gratis

Estudio de caso | Delancey | Mayo 2021



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