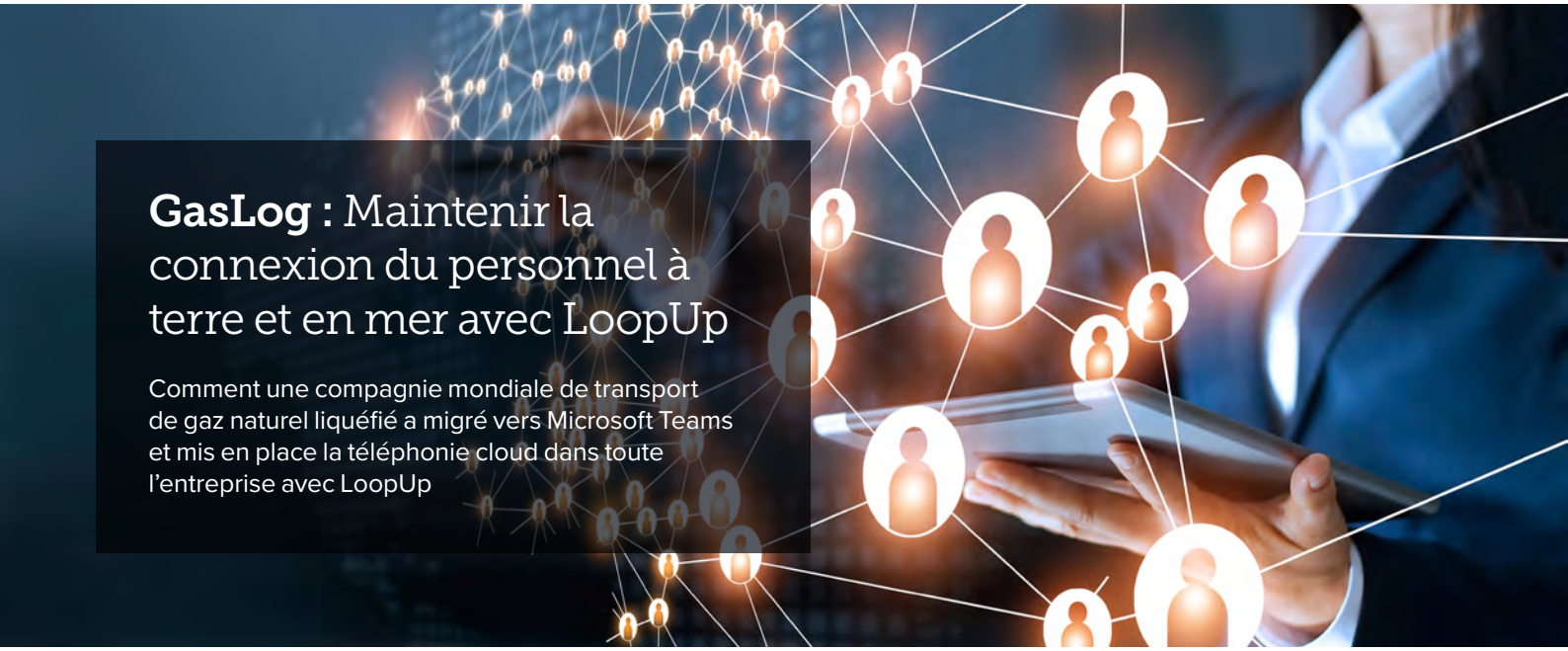
GASLOG | loopup Cloud Communications



GasLog : Maintenir la connexion du personnel à terre et en mer avec LoopUp

Comment une compagnie mondiale de transport de gaz naturel liquéfié a migré vers Microsoft Teams et mis en place la téléphonie cloud dans toute l'entreprise avec LoopUp

GasLog est le premier fournisseur mondial de services de transport maritime de gaz naturel liquéfié (GNL). La société est propriétaire, exploitante et gestionnaire de méthaniers et apporte son soutien aux entreprises énergétiques internationales dans le cadre de leur chaîne logistique GNL. La flotte de GasLog se compose de 35 navires GNL et la société a des bureaux en Grèce, à Londres, à New York et à Singapour. Avec plus de 1 800 employés à terre et en mer, il est essentiel pour GasLog d'avoir accès à une technologie fiable et flexible pour sa communication interne et externe.

GasLog a installé Skype Entreprise dans l'ensemble de ses bureaux avec LoopUp en 2015

Stelios Sabanis est le responsable des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il est responsable de la mise en œuvre et de la maintenance des solutions de communication entre les bureaux internationaux de GasLog et leurs navires. Jusqu'en 2015, chaque bureau de GasLog utilisait des fournisseurs de téléphonie différents. Cela compliquait les opérations et augmentait les coûts. Stelios a alors décidé de mettre en place une solution globale de communications unifiées, qui permettrait à tout le personnel de passer par une même plateforme.

Stelios a réalisé qu'il serait nécessaire de faire appel à un partenaire expérimenté pour gérer le développement d'un projet de cette envergure. « Nous avons commencé nos recherches en Grèce, où se trouve notre siège informatique, mais n'avons pas trouvé de société possédant l'expertise nécessaire », a déclaré Stelios. « Nous avons donc décidé d'élargir notre recherche pour trouver le meilleur partenaire possible. Nous avons recherché différentes entreprises sur LinkedIn et avons demandé des recommandations à nos représentants Microsoft locaux et britanniques. LoopUp était l'un des fournisseurs recommandés ».

Stelios a rencontré l'équipe de gestion de projet de LoopUp à Londres pour une consultation. LoopUp a alors conseillé GasLog sur les différentes technologies de communications unifiées disponibles et estimé que Skype Entreprise était la solution la plus adaptée à ses besoins. GasLog a finalement choisi LoopUp comme partenaire et Skype Entreprise comme outil de communication unifiée. « Nous étions convaincus que LoopUp disposait des connaissances et infrastructures nécessaires pour nous soutenir », a expliqué Stelios.

LoopUp a déployé Skype Entreprise dans l'ensemble des bureaux et navires de GasLog à travers le monde. « Cela fut un grand succès grâce à LoopUp », a affirmé Stelios. « Nous avons pu remplacer tous nos fournisseurs de services vocaux par un fournisseur global unique ».

GasLog a migré vers Microsoft Teams avec LoopUp en 2020

Après cinq ans d'utilisation de Skype Entreprise dans ses bureaux, GasLog a décidé de passer à la téléphonie cloud. La société cherchait un outil pouvant offrir davantage de fonctionnalités de collaboration, comme le partage de documents et la messagerie de groupe. Les employés de GasLog avaient déjà accès à Teams dans le cadre de leur licence Office 365, et quelques utilisateurs avaient commencé à expérimenter le chat interne ou le partage de fichiers. « Nous avons discuté avec l'équipe de LoopUp, qui était convaincue que Teams était la solution parfaite pour nous », a déclaré Stelios.

> La mise en place d'un système de téléphonie cloud via Teams permet à nos employés de passer et de recevoir des appels directement sur Teams, n'importe où dans le monde ».
>
> Stelios Sabanis, responsable des TIC, GasLog

Le système téléphonique de Microsoft transforme Teams en une solution de téléphonie d'entreprise complète. Les utilisateurs peuvent passer et recevoir des appels externes depuis Teams sur n'importe quel appareil et partout dans le monde. Teams propose également un ensemble de fonctionnalités plus variées que Skype Entreprise. Cela comprend la messagerie de groupe, le partage de documents, le stockage de fichiers et l'intégration d'applications, en plus des appels vocaux, de la vidéoconférence et de la messagerie instantanée.

« La mise en place d'un système de téléphonie cloud via Teams permet à nos employés de passer et de recevoir des appels directement sur Teams, n'importe où dans le monde », a déclaré Stelios. « C'est essentiel pour nos employés se trouvant en mer, car ils naviguent souvent pendant plusieurs mois. Il doivent pouvoir être en liaison constante avec nos bureaux et leurs familles restées au pays, où qu'ils se trouvent ». Bien que Microsoft propose ses propres forfaits d'appel, Stelios a décidé d'utiliser Direct Routing avec LoopUp comme fournisseur de services. De nombreuses grandes organisations internationales optent pour le routage direct, car il offre une plus grande flexibilité, une couverture géographique plus large, des tarifs plus bas et un meilleur service client.

Le service informatique de GasLog craignait au départ que Teams ne soit pas compatible avec leurs casques Bluetooth existants. « Je craignais qu'il faille remplacer tous nos casques et que cela soit coûteux », a déclaré Stelios. « Mais LoopUp nous a assuré que ce ne serait pas le cas. Nous avons fait confiance à l'équipe, qui avait une grande connaissance s'agissant de la migration vers Teams ».

Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé et que les employés de bureau de GasLog ont été contraints de travailler à distance, Stelios a décidé que l'entreprise devait accélérer le processus de migration. « Nous avons réalisé que tous nos employés travaillant à distance ont besoin de passer des appels depuis leur domicile sur les appareils dont ils disposent », a déclaré Stelios. « Nous avions urgemment besoin d'un outil nous donnant la possibilité de collaborer en temps réel par le biais d'appels vocaux, de partage de documents, de discussions de groupe et de réunions. La COVID-19 nous a poussés à migrer vers Microsoft Teams plus rapidement que prévu ».

La phase de conception du projet

La migration complète a pris trois semaines. La première partie a consisté en une phase de consultation et de préparation, où chaque étape de la migration a été cartographiée. Une migration progressive devait être soigneusement planifiée, car la transition des différents groupes aurait lieu à des stades différents et la communication entre les deux systèmes, Teams et Skype Entreprise, ne serait pas possible. Au départ, GasLog souhaitait mener la transition bureau par bureau, en commençant par le siège grec. LoopUp a déconseillé cette solution, car la majorité des utilisateurs était basée dans ce bureau et communiquait quotidiennement avec les navires, les vendeurs et les autres bureaux.

LoopUp a recommandé que la migration se fasse plutôt par département. Cela permettrait à l'équipe de se concentrer sur un sous-ensemble d'utilisateurs ayant des besoins similaires. Elle permettrait également de surmonter les difficultés liées à la prise en main.

« Cette stratégie nous a permis de nous concentrer sur les besoins de chaque service, qu'il s'agisse de partage de fichiers ou de téléphonie pour les appels des clients externes, et de nous assurer que chaque problème avait sa solution », a déclaré Stelios. « Psychologiquement, cela nous a aussi aidés. Les gens ont vu leurs collègues utiliser Teams et cela les a encouragé à s'en servir à leur tour ».

> La migration a été très bien préparée et exécutée par l'équipe de LoopUp ».
>
> Stelios Sabanis, responsable des TIC, GasLog

Tests et déploiement

Ensuite, l'équipe TIC de GasLog a testé toutes les fonctionnalités de Microsoft Teams : réunions, partage de fichiers, messagerie vocale cloud et appels de groupe. « Nous avons testé toutes les fonctionnalités pouvant être nécessaires aux autres équipes pour nous assurer qu'il n'y avait aucun problème », explique Stelios.

Après une phase de test réussie, LoopUp a procédé au déploiement de Microsoft Teams dans chaque département. Le système téléphonique de Microsoft a été connecté au réseau téléphonique commuté public (RTCP) en utilisant le Direct Routing sur le réseau vocal premium de LoopUp. Le transfert d'appel, le renvoi et la messagerie vocale ont été mis en place, et tous les numéros de téléphone existants ont été transférés sur Teams.

> Le plan était assez complexe et difficile, mais LoopUp a réagi très rapidement et a fait preuve de professionnalisme à chaque étape ».
>
> Stelios Sabanis,
> responsable TIC, GasLog

« La migration a été très bien préparée et exécutée par l'équipe de LoopUp », explique Stelios. « L'équipe était très transparente, donc nous savions tout ce qui se passait derrière. Ils ont toujours été là pour nous aider. Nous avions besoin que le déploiement se fasse après les heures de bureau et nous n'avons jamais rencontré de résistance de la part de LoopUp ».

Assurer le service client

La transition a été un succès pour GasLog et le service n'a pas été interrompu pendant le déploiement. « Le plan était assez complexe et difficile, mais LoopUp a réagi très rapidement et a fait preuve de professionnalisme à chaque étape », a déclaré Stelios. « Les membres de l'équipe ont bien compris les exigences de notre entreprise et cela a été fondamental dans la réussite du projet. Ils ont vraiment été à l'écoute de nos inquiétudes et reconnu nos limites. Nous avons eu une très bonne équipe de projet qui travaillait en étroite collaboration avec nous. Je n'ai jamais eu affaire à un meilleur service client. Je ne trouve rien de négatif à dire. Ils ont parfaitement bien mené le projet ».

Adoption progressive dans l'ensemble de l'entreprise

Une fois la migration terminée, la prise en main de Microsoft Teams a été rapide pour tout le monde. « La plupart des gens savaient déjà comment utiliser la plupart des fonctionnalités de Teams, car ils l'utilisaient en parallèle avec Skype depuis quelques mois », a expliqué Stelios. « Le seul changement a été l'ajout de la téléphonie, mais tout le monde s'y est bien habitué. Nous utilisons Teams pour tous nos appels et notre personnel utilise naturellement Teams pour créer de nouveaux groupes, partager des fichiers ou passer des appels vidéo ».

Fournir le réseau, l'expertise et la portée mondiale pour soutenir les entreprises du monde entier

Avec un personnel basé sur 35 navires et cinq bureaux dans le monde entier, une communication constante est essentielle pour GasLog. L'organisation utilisait Skype Entreprise en interne depuis plusieurs années, mais, en raison de la pandémie de COVID-19, elle a commencé à chercher une solution qui offrirait plus de fonctionnalités et de connectivité aux travailleurs à distance. GasLog a décidé de migrer vers Microsoft Teams et de mettre en place la téléphonie cloud. LoopUp a travaillé en étroite collaboration avec GasLog pour déployer Teams dans l'ensemble de ses bureaux, à terre et en mer, et pour mettre en place la téléphonie cloud, permettant aux utilisateurs de passer et de recevoir des appels externes depuis Teams sur n'importe quel appareil, partout dans le monde. Cela s'est avéré essentiel pour le fonctionnement du personnel naviguant et pour maintenir une communication constante avec les travailleurs à distance pendant la pandémie de COVID-19. Le projet a été un succès et l'usage de Teams pour la collaboration interne et les appels vocaux a été généralisé dans toute l'entreprise.

« Le travail à distance devenant la nouvelle norme, c'est une occasion unique pour les entreprises de commencer à réfléchir à la migration vers Microsoft Teams et à l'adoption de la téléphonie cloud. Si vous l'envisagez, assurez-vous de vous associer à une entreprise qui a déjà fait ses preuves, comme LoopUp. Ils disposent du réseau vocal, de l'expertise et de la portée mondiale nécessaires pour soutenir les entreprises du monde entier »

Pour en savoir plus sur la façon dont LoopUp peut prendre en charge la migration de la téléphonie de votre entreprise vers le cloud avec Microsoft Teams, consultez **loopup.com** et **prenez rendez-vous pour une consultation gratuite**

Microsoft Partner
Microsoft

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