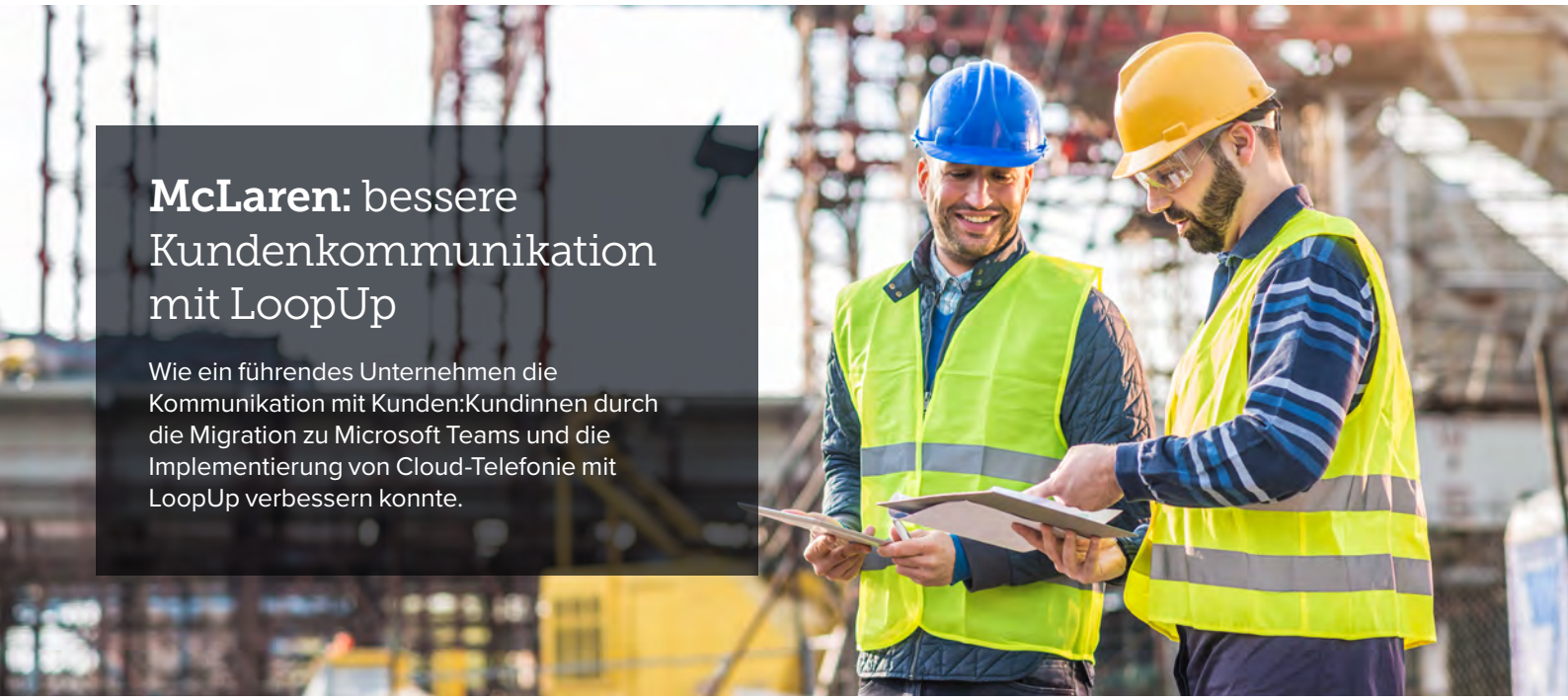

McLaren: bessere Kundenkommunikation mit LoopUp

Wie ein führendes Unternehmen die Kommunikation mit Kunden:Kundinnen durch die Migration zu Microsoft Teams und die Implementierung von Cloud-Telefonie mit LoopUp verbessern konnte.

Die 2001 gegründete McLaren-Unternehmensgruppe ist in Großbritannien und den Vereinigten Arabischen Emiraten in den Bereichen Bauwesen, Immobilieninvestitionen und -entwicklung tätig. Zu den Kernmärkten von McLaren gehören gewerbliche Büros, gemischt genutzte Gebäude, Wohngebäude, Einzelhandel, Bildung, Vertrieb und Logistik, Hotels und Freizeit. Mit über 700 Mitarbeiter:innen in fünf Niederlassungen sind für McLaren geeignete Technologien für die effektive interne und externe Kommunikation von entscheidender Bedeutung.

McLaren stellt seine Geschäftskommunikation 2017 auf Skype um

Gwyn Secombe ist IT Service Manager bei McLaren. Zu seinen Aufgaben zählen der Benutzer:innen-Support, die Planung und das Projektmanagement. 2017 wurde von McLaren Microsoft Lync als einheitliche Kommunikationslösung verwendet. Das Unternehmen entschied sich für ein Digitalisierungsprojekt, bei dem die lokalen Rechenzentren in die Cloudcomputing-Plattform Microsoft Azure verlagert und die E-Mails von den lokalen Exchange-Servern zu Office 365 migriert werden sollten. Im Rahmen des Projekts sollte McLaren von Microsoft Lync zu Skype for Business migrieren.

Nachdem das IT-Management-Team von McLaren erkannt hatte, dass für ein Projekt dieser Größenordnung ein externer Partner für das Management der Umstellung benötigt würde, erfolgte eine entsprechende Ausschreibung. „Unser IT-Team ist relativ klein“, erläuterte Gwyn. „Wir beschäftigen insgesamt acht Personen, das ist also fast eine IT-Kraft pro 100 Mitarbeiter:innen. Mir war klar, dass wir mit einem Partner zusammenarbeiten müssen, der einen umfassenden Managed Service anbietet.“

LoopUp wurde McLaren von einem ihrer IT-Zulieferer empfohlen. Das IT-Management-Team von McLaren setzte sich mit dem Projektmanagement-Team von LoopUp zusammen. „Nach ein paar Besprechungen war uns klar, dass die Einrichtung für uns funktioniert“, so Gwyn. „LoopUp hatte das Wissen, die Erfahrung und die Infrastruktur, um uns zu unterstützen. Sie boten uns auch ein komplettes Einführungsprogramm an, das einen Consultant einschloss, der uns zur Akzeptanz durch die Benutzer:innen beraten hat. LoopUp hob sich durch diesen Vorteil von den anderen Anbietern ab.“ McLaren entschied sich für die von LoopUp gehostete Lösung Skype for Business, die in allen Niederlassungen implementiert wurde.

McLaren migriert 2020 zu Microsoft Teams

Nachdem McLaren für die interne Zusammenarbeit und Geschäftstelefonie drei Jahre lang Skype for Business verwendet hatte, entschied sich das Unternehmen für eine Migration zu Microsoft Teams. Teams stand den McLaren-Mitarbeiter:innen bereits als Teil ihrer Office 365-Lizenz zur Verfügung, und eine kleine Gruppe von Benutzern:innen hatte bereits mit dem Tool für interne Chats oder den Austausch von Dateien experimentiert. „Alle hatten das Tool bereits auf ihrem Computer eingerichtet und konnten es

> LoopUp konnte uns mit seinem Wissen, seiner Erfahrung und Infrastruktur unterstützen. Sie haben uns auch ein komplettes Einführungsprogramm angeboten, einschließlich eines Consultants, der uns hinsichtlich der Akzeptanz durch die Benutzer:innen berät."
>
> Gwyn Secombe, IT Service Manager bei McLaren

nutzen. Es wurde jedoch nur für die interne Zusammenarbeit genutzt und nicht für die Telefonie", erklärte Gwyn. „Wir haben uns daraufhin überlegt, alles mit einer einzelnen Lösung abzudecken."

Mit dem Telefonsystem von Microsoft wird Teams zu einer vollwertigen Telefonielösung für Unternehmen. Benutzer:innen können externe Anrufe auf jedem Gerät, das über die Teams-App oder einen Webbrowser verfügt und mit dem Internet verbunden ist, direkt in Teams durchführen und empfangen. Teams hat auch einen größeren Funktionsumfang als Skype for Business. Hierzu gehören neben Sprachanrufen und Videokonferenzen auch Gruppennachrichten, Dokumentfreigabe, Dateispeicher und App-Integration.

Obwohl Microsoft eigene Anrufpläne anbietet, entschied sich McLaren für Direct Routing mit LoopUp als Managed Service Provider. Große globale Unternehmen entscheiden sich in der Regel für Direct Routing, da sie damit eine größere Flexibilität, eine größere geografische Abdeckung, niedrigere Tarife und ein höheres Maß an Support erhalten. „Wir haben uns aufgrund unserer langjährigen Beziehung und Erfahrung mit LoopUp für sie als Partner entschieden", so Gwyn. „Wir können uns auf den geleisteten Support verlassen. Das LoopUp-Team war in den vergangenen drei Jahren immer für uns da und hat sehr schnell auf unsere Fragen und Wünsche reagiert. Wir haben uns auch nicht über andere Produkte informiert, weil wir ein reines Microsoft-Haus sind. Für uns ist es selbstverständlich, von Skype zu Teams zu wechseln."

Nachdem die Mitarbeiter:innen von McLaren aufgrund der COVID-19-Pandemie gezwungen waren, per Fernzugriff zu arbeiten, beschloss das IT-Management-Team von McLaren, die Migration zu beschleunigen. „Uns war auch bewusst, dass Skype for Business im darauf folgenden Jahr ausläuft, was uns zusammen mit der Pandemie dazu veranlasste, schneller zu handeln", meinte Gwyn. „Wir erkannten, dass unsere Mitarbeiter:innen in den nächsten Monaten sehr abhängig von der Technologie sein würden, vor allem von der Telefonie, weshalb wir sicherstellen mussten, dass diese auch funktioniert."

Migration planen

Die gesamte Migration dauerte drei Wochen. Der erste Abschnitt umfasste die Beratungs- und Entwurfsphase. LoopUp entschied gemeinsam mit dem IT-Team von McLaren, welche Skype for Business-Funktionen in Teams zugänglich sein sollen. McLaren nutzte die Funktion „Gruppenanrufannahme" von Skype for Business, die Benutzern:innen ermöglicht, eingehende Anrufe von Kollegen:innen von ihren eigenen Telefonen aus anzunehmen. LoopUp hat die einzelnen Anrufgruppen erfasst und in Teams eingerichtet. McLaren hat außerdem automatische Telefonzentralen. Hierbei handelt es sich um Sprachmenüsysteme, die die Weiterleitung von Anrufern:innen ermöglichen, ohne eine Rezeptionistin:einen Rezeptionisten zu erfordern. LoopUp hat die Konfiguration und das Routing dieser Funktionen analysiert, um sie in Teams zu erstellen. Als Nächstes wurden die Zeitpläne und jede Phase der Migration festgelegt.

Die Testphase

Der erste Schritt war die Umstellung des IT-Teams von McLaren. „Wir hielten es für sinnvoll, zunächst die IT-Abteilung umzustellen, weil wir vor der Migration aller anderen alles testen konnten", meinte Gwyn. „Da wir auch über eine automatische Telefonzentrale für den IT-Service-Desk verfügen, war es eine gute Gelegenheit, auch diese zu testen."

Die Testphase umfasste zwei Abschnitte: die Systemabnahme und die Abnahme von Benutzern:innen. LoopUp testete alle Komponenten des Softwaresystems in verschiedenen Umgebungen, um sicherzustellen, dass es alle Funktions-, Leistungs- und Sicherheitsanforderungen erfüllt. Das IT-Team von McLaren testete alle Funktionen in Teams – Besprechungen, Dateifreigabe, Cloud Voice und das Anrufen von Gruppen – um zu beurteilen, ob das System das Tagesgeschäft und die Benutzerszenarien unterstützt.

Bereitstellung in Niederlassungen

Nach einer erfolgreichen Testphase ging LoopUp dazu über, Teams beginnend mit der Niederlassung in London im gesamten Unternehmen einzusetzen. „Wir haben uns zuerst für London entschieden, weil dort die IT-Abteilung ansässig ist, und wir so direkt dorthin gehen können, wenn jemand Hilfe braucht", sagt Gwyn. Das Microsoft-Telefonsystem wurde mittels Direct Routing über das Premium-Sprachnetzwerk von LoopUp mit dem öffentlichen Telefonnetz verbunden. Anrufdurchstellung, Weiterleitung und Voicemail wurden eingerichtet und alle bestehenden Telefonnummern in die Teams-Umgebung migriert.

„Die Migration des Londoner Büros verlief so reibungslos, dass wir zuversichtlich waren, dass es auch für den Rest des Unternehmens gut laufen würde", erklärt Gwyn. „Und genauso geschah es dann auch. Diese Migration war eine der besten bei McLaren.

> Bei Besprechungen mit Kunden:innen müssen wir sicherstellen, dass der Ton bei jedem Anruf stabil ist. Das Premium-Sprachnetzwerk von LoopUp garantiert, dass dies immer der Fall ist."
>
> Gwyn Secombe, IT Service Manager bei McLaren

Wir erhielten weder negatives Feedback von den Benutzern:innen noch traten irgendwelche Supportprobleme auf. Die Telefonie war während der Pandemie entscheidend für unser Geschäft, daher waren wir LoopUp sehr dankbar, dass sie in dieser Zeit einen erfolgreichen Wechsel ermöglicht haben."

Microsoft Teams Direct Routing wurde an allen McLaren-Standorten im Vereinigten Königreich eingeführt. Die Benutzer:innen in diesen Niederlassungen können mit Teams unternehmensexterne Telefonanrufe durchführen und entgegennehmen. In der McLaren-Niederlassung in den Vereinigten Arabischen Emiraten, wo die örtlichen Vorschriften derzeit die Nutzung von VoIP-Telefonaten untersagen, wurden Teams-Konten für die Benutzer:innen eingerichtet und der bestehende Betreiber wurde für die Telefonie beibehalten. „Die Einrichtung von Teams im gesamten Unternehmen bedeutet, dass wir mit unserem Team in den Vereinigten Arabischen Emiraten weiterhin über Teams-Besprechungen oder -Chat kommunizieren können", so Gwyn.

LoopUp stellte der IT-Abteilung von McLaren persönliche Schulungen und Materialien zur Verfügung. „Unser Unternehmen würde sich weder ein Schulungsvideo ansehen noch einen externen Trainingsleiter:eine externe Trainingsleiterin engagieren", berichtet Gwyn. „Da wir alle Schulungen intern durchführen, war es sehr hilfreich, dass LoopUp die Trainingsleiter:innen geschult hat."

Schnell wachsende Akzeptanz der Teams-Telefonie

Nach Abschluss der Migration wurde Teams sehr schnell akzeptiert. „Jeder verwendet Teams für Sprachanrufe, Videobesprechungen und die Dateifreigabe," erläutert Gwyn. „Wir müssen bei Kundengesprächen sicherstellen, dass der Ton bei jedem Anruf stabil ist. Das Premium-Sprachnetzwerk von LoopUp garantiert, dass dies immer der Fall ist."

LoopUp verwendet 13 sorgfältig ausgewählte Tier-1-Betreiber und verfügt über Autofailover, eine PESQ-Bewertung auf allen Routen und Betreiberredundanz in Echtzeit. LoopUp wählt den optimalen Betreiber zum Verbinden von jedem Anruf. Dadurch werden die Audioqualität und die Ausfallsicherheit verbessert und die Kosten gesenkt. „Wir haben bei McLaren ein ganzes Spektrum an Einsatzszenarien", so Gwyn. „Von Leuten, die in Blockhütten mitten im Nirgendwo arbeiten, bis zu Leuten, die in unseren Büros arbeiten. Mit dem LoopUp-Sprachnetzwerk ist die Audioqualität immer erstklassig."

Gemeinsam das Meiste aus Teams herausholen

Egal, ob es darum geht, Kunden:innen über Projekte auf dem Laufenden zu halten oder Auftragnehmer:innen zu verwalten, eine effektive Kommunikation ist für jedes Bauunternehmen von entscheidender Bedeutung. Nach mehreren Jahren des Einsatzes von Skype for Business entschied sich McLaren für eine Migration zu Teams aufgrund seiner zusätzlichen Funktionen. McLaren war beeindruckt von dem Support, den sie bislang von LoopUp erhalten hatten, weshalb sie sich für dieses Unternehmen als Partner entschieden. LoopUp stellte die Software im gesamten Unternehmen bereit und implementierte Cloud-Telefonie für Teams, damit Benutzer:innen externe Anrufe aus Teams auf jedem Gerät durchführen und empfangen können, das über die App oder einen Webbrowser verfügt und mit dem Internet verbunden ist. Die Migration war erfolgreich, und McLaren verwendet Teams für die interne Zusammenarbeit und externe Sprachanrufe mit Kunden:innen.

„Wir würden LoopUp auf jeden Fall anderen Unternehmen empfehlen, die Cloud-Telefonie einführen wollen", sagt Gwyn. „Wenn Sie einen Partner benötigen, benötigen Sie jemanden, bei dem Sie sicher sein können, dass er für Sie nur das Beste im Sinn hat. Wir wissen, dass LoopUp diese Voraussetzung immer erfüllen wird. Bei Fragen wissen wir, dass sie uns zur Seite stehen. LoopUp versteht unser Geschäft sehr gut und verfolgt einen proaktiven Ansatz, um mit uns einige unserer Herausforderungen zu meistern. Sie sind stets bemüht, das, was sie für uns leisten, noch zu verbessern. Teams bietet sehr viele Möglichkeiten und Funktionen, deshalb ist es wichtig, mit einem Partner zusammenzuarbeiten, der einem hilft, das Meiste aus dem System herauszuholen."

Besuchen Sie loopup.com, und vereinbaren Sie ein kostenloses Beratungsgespräch, wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie LoopUp Ihre Unternehmenstelefonie mit Microsoft Teams in die Cloud verlagert.

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