

McLaren: Mejoramos las comunicaciones con los clientes de la mano de LoopUp

Cómo una empresa líder en el sector de la construcción mejoró las comunicaciones con los clientes al realizar el cambio a Microsoft Teams e implementar la telefonía en la nube de la mano de LoopUp



Creado en el 2001, el grupo McLaren de empresas opera en los sectores de la construcción, inversión y desarrollo inmobiliario en Reino Unido y Emiratos Árabes Unidos. Entre los mercados principales de McLaren se incluyen oficinas comerciales, edificios de uso mixto, edificios residenciales, tiendas, educación, distribución y logística, hoteles y ocio. Con más de 700 empleados en cinco oficinas, contar con la tecnología adecuada para unas comunicaciones internas y externas efectivas es fundamental para McLaren.

McLaren se pasa a Skype for Business en el 2017

Gwyn Secombe es el administrador del servicio de TI en McLaren. Entre sus responsabilidades se encuentran la asistencia al usuario, la planificación y la gestión de proyectos. En el 2017, McLaren estaba usando Microsoft Lync como solución de comunicaciones unificadas. La empresa decidió llevar a cabo un proyecto de transformación digital que trasladaría los centros de datos en las instalaciones a la plataforma informática en la nube de Microsoft Azure y que migraría los correos electrónicos desde el servidor de Exchange en las instalaciones a Office 365. Como parte del proyecto, McLaren pasaría de Microsoft Lync a Skype for Business.

El equipo de administración de TI de McLaren se percató de que un proyecto de esta envergadura requeriría un socio externo para gestionar la transición, por lo que mandaron una oferta a diferentes entidades. “Nuestro equipo de TI es relativamente pequeño”, explicó

Gwyn. “Contamos con ocho personas en total, por lo que es prácticamente un empleado informático por cada 100 empleados. Me di cuenta de que íbamos a necesitar trabajar con un socio que ofreciera un servicio completamente administrado”.

Uno de los otros proveedores de TI de McLaren recomendó LoopUp. El equipo de administración de TI de McLaren se reunió con el equipo de gestión de proyectos de LoopUp. “Tras una serie de conversaciones, nos dimos cuenta de que esta opción funcionaría para nosotros”, afirmó Gwyn. “LoopUp tenía los conocimientos, la experiencia y la infraestructura para ayudarnos. También nos proporcionaron un plan de adopción completa que incluía la asistencia de un consultor en la adopción de los usuarios. Esto es algo en lo que LoopUp se diferenciaba de los demás proveedores”. McLaren seleccionó la solución de Skype for Business gestionada por LoopUp y la implementó en todas sus oficinas.

McLaren cambia a Microsoft Teams en el 2020

Tras usar Skype for Business durante tres años para la telefonía empresarial y la colaboración interna, McLaren decidió cambiar a Microsoft Teams. Los empleados de McLaren ya disponían de Teams como parte de la licencia de Office 365 y pequeños grupos de usuarios habían comenzado a experimentar con la herramienta en los chats internos o en los archivos compartidos. “Todo el mundo disponía ya de esta herramienta configurada

“

LoopUp tenía los conocimientos, la experiencia y la infraestructura para ayudarnos. También nos proporcionaron un plan de adopción completa que incluía la asistencia de un consultor en la adopción de los usuarios.”

Gwyn Secombe, administrador del servicio de TI en McLaren

en su ordenador y podía usarla, pero se utilizaba para colaboración interna, no para telefonía”, explicó Gwyn. “Por tanto, comenzamos a plantearnos el trasladar todo a una única solución”.

El sistema telefónico de Microsoft convierte Teams en una solución de telefonía empresarial completa. Los usuarios pueden hacer y recibir llamadas externas directamente en Teams en cualquier dispositivo que tenga la aplicación de Teams o un navegador web y esté conectado a Internet. Teams también ofrece una gama más amplia de funciones que Skype for Business.

Esto incluye la mensajería en grupo, el uso compartido de documentos, el almacenamiento de archivos y la integración de aplicaciones, así como las llamadas de voz y las videoconferencias.

Aunque Microsoft ofrecía sus propios planes de llamadas, McLaren decidió usar el enrutamiento directo con LoopUp como proveedor de servicios administrados. Las grandes organizaciones globales normalmente eligen el enrutamiento directo, puesto que ofrece mayor flexibilidad, mayor cobertura geográfica, menores tarifas y mayores niveles de asistencia. “Decidimos seguir con LoopUp como socio por nuestra relación duradera y experiencia con ellos”, comentó Gwyn. “Estábamos seguros de la asistencia que íbamos a recibir. En los tres años anteriores, el equipo de LoopUp siempre había estado dispuesto a ayudarnos y había respondido a nuestras preguntas y solicitudes muy rápidamente. Tampoco miramos ningún otro producto porque apostamos por Microsoft, por lo que nuestra progresión natural sería pasar de Skype a Teams”.

Cuando comenzó la pandemia de la COVID-19 y los empleados de McLaren se vieron obligados a trabajar de forma remota, el equipo de administración de TI de McLaren decidió acelerar la migración. “También éramos conscientes de que Skype for Business estaba llegando al final de su ciclo de vida al siguiente año, por lo que, junto con la pandemia, nos hizo actuar más rápido”, comentó Gwyn. “Nos dimos cuenta de que nuestro personal iba a depender enormemente de la tecnología durante los próximos meses, especialmente de la parte de la telefonía, por lo que necesitábamos asegurarnos de que estaba todo listo”.

Diseñar la migración

La migración al completo tardó tres semanas. La primera parte incluía una fase de consulta y diseño. LoopUp trabajó de la mano del equipo de TI de McLaren para decidir a qué funciones de Skype for Business se podría acceder desde Teams. McLaren usaba la función de respuesta a llamadas grupales de Skype for Business, que permite a los usuarios responder llamadas entrantes de compañeros de trabajo desde sus propios teléfonos. LoopUp identificó los grupos independientes de llamadas y los configuró en Teams. También estaba usando los operadores automáticos. Estos son sistemas de menú por voz que permiten a las personas que llaman ser transferidas a una extensión sin pasar por una persona. LoopUp analizó la configuración y enrutamiento de estos operadores para crearlos en Teams. A continuación, se definió el cronograma y se diseñó cada etapa de la migración.

La fase de pruebas

El primer paso era que el equipo de TI de McLaren hiciera el cambio. “Pensamos que tenía sentido cambiar al equipo de TI primero porque podíamos probar todo antes de que el resto realizara el cambio”, explicaba Gwyn. “También contamos con un operador automático para el servicio de atención a usuarios de TI, por lo que era una buena oportunidad para probarlo”.

La fase de pruebas consistía en dos partes: aceptación del sistema y aceptación de los usuarios. LoopUp probó todas las partes del sistema de software en diferentes entornos para asegurarse de que cumplían todos los requisitos funcionales, de rendimiento y de seguridad. El equipo de TI de McLaren probó todas las funciones en Teams (reuniones, uso compartido de archivos, voz en la nube y grupos de llamadas) para evaluar si el sistema podía utilizarse en escenarios cotidianos de usuarios y empresas.

Implementación en las oficinas

Después de una fase de pruebas exitosa, LoopUp procedió a la implementación de Teams en la empresa, comenzando con la oficina de Londres. “Elegimos hacerlo primero en Londres porque es donde se encuentra el equipo de TI, por lo que podemos acercarnos físicamente para ayudar a alguien si es necesario”, dijo Gwyn. El sistema telefónico de Microsoft se conectó a la red telefónica conmutada pública (PSTN) mediante enrutamiento directo por la red de voz premium de LoopUp. Se configuró la transferencia de llamadas, el desvío y el buzón de voz, y todos los números de teléfono se migraron al entorno de Teams.

“La migración de la oficina de Londres fue tan bien que estábamos seguros de que también lo iría en el resto de la empresa”, explicó Gwyn. “Y lo fue. Es una de las mejores migraciones que hemos tenido en McLaren. No hemos tenido comentarios negativos de usuarios ni problemas de asistencia. La telefonía era fundamental para nuestra empresa durante la pandemia, por lo que estamos muy agradecidos a LoopUp por asegurar una transición tan satisfactoria durante este periodo”.

“

Al realizar reuniones con clientes, necesitamos asegurarnos de que el audio es estable en cada llamada, y la red de voz premium de LoopUp nos garantiza que lo sea siempre”.

Gwyn Secombe, administrador del servicio de TI en McLaren



En enrutamiento directo de Microsoft Teams se implementó en todas las sedes de McLaren Reino Unido. Los usuarios de estas oficinas podían hacer y recibir llamadas telefónicas externas a la organización desde Teams. En la oficina de McLaren en Emiratos Árabes Unidos, donde las regulaciones locales por el momento evitan el uso de llamadas VoIP, se configuraron las cuentas de Teams de los usuarios y el operador actual siguió ofreciendo el servicio de telefonía. “Tener Teams configurado en la empresa implica que podemos seguir comunicándonos con nuestro equipo de Emiratos Árabes Unidos mediante reuniones o chat en Teams”, explicó Gwyn.

LoopUp proporcionó formación en persona y materiales al departamento de TI de McLaren. “Nuestra empresa no mostraría un vídeo formativo ni organizaría la llegada de un formador externo”, dijo Gwyn. “Realizamos toda la formación de forma interna, por lo que fue muy útil que LoopUp formara a los instructores”.

La adopción de la telefonía de Teams crece rápidamente

Cuando se completó la migración, la adopción de Teams creció rápidamente. “Todo el mundo está utilizando Teams para llamadas de voz, videollamadas y uso compartido de archivos”, explicó Gwyn. “Al realizar reuniones con clientes, necesitamos asegurarnos de que el audio es estable en cada llamada, y la red de voz premium de LoopUp nos garantiza que lo sea siempre”.

LoopUp 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. LoopUp selecciona el operador óptimo para conectar cada llamada. Esto mejora la calidad y la flexibilidad del audio y, además, reduce costes. “Tenemos todo un abanico de configuraciones

en McLaren”, explica Gwyn, “de empleados que trabajan en cabañas en medio de la nada a personas que trabajan en nuestras oficinas, pero con la red de voz de LoopUp la calidad siempre es muy buena”.

Sacar el máximo partido a Teams con el socio adecuado

Ya sea para mantener al día a los clientes sobre proyectos o para gestionar proveedores, una comunicación efectiva es fundamental para todas las empresas del sector de la construcción. Después de varios años usando Skype for Business, McLaren decidió realizar la migración a Teams por la funcionalidad añadida que ofrecía. En McLaren estaban impresionados con los niveles de asistencia que habían recibido previamente por parte de LoopUp y lo eligieron como socio. LoopUp implementó el software en la empresa y desplegó la telefonía en la nube para Teams, permitiendo a los usuarios hacer y recibir llamadas externas desde Teams en cualquier dispositivo que cuente con la aplicación o un navegador web y esté conectado a Internet. La migración fue todo un éxito y McLaren usa Teams tanto para colaboración interna como para llamadas de voz externas con clientes.

“Sin duda recomendamos LoopUp a otras empresas que busquen adoptar la telefonía en la nube”, comentó Gwyn. “Cuando buscas un socio, quieres a alguien que sepa que hará lo mejor para ti. Sabemos que LoopUp siempre lo hará. Si tenemos alguna pregunta, sabemos que estarán dispuestos a ayudarnos. LoopUp tiene un conocimiento muy sólido de nuestra empresa y adopta un enfoque proactivo a la hora de intentar resolver algunos de nuestros desafíos. Siempre están mejorando lo que pueden hacer por nosotros. También hay muchas cosas que ofrece Teams, y se pueden hacer muchas cosas con esta solución, por lo que es importante trabajar con un socio que te ayude a sacarle el máximo partido”.

Para obtener más información sobre cómo puede LoopUp transferir tu telefonía empresarial a la nube de la mano de Microsoft Teams, visita loopup.com y haz una consulta gratuita.

Caso práctico | McLaren | Noviembre del 2020

Microsoft
Partner



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