

McLaren : Améliorer la communication avec la clientèle grâce à LoopUp

Comment une entreprise de pointe a amélioré l'établissement de communications avec les clients en passant à Microsoft Teams et en adoptant la téléphonie dans le cloud grâce à LoopUp



Fondé en 2001, le groupe de sociétés McLaren évolue dans les domaines de la construction, l'investissement immobilier et la promotion immobilière au Royaume-Uni et aux Émirats arabes unis. Les principaux marchés de McLaren sont notamment l'immobilier commercial, les bâtiments à usage mixte, l'immobilier résidentiel, le commerce de détail, l'éducation, la distribution et la logistique, l'hôtellerie et les loisirs. Avec plus de 700 collaborateurs répartis dans cinq bureaux, il est essentiel pour McLaren d'être équipé de la technologie adéquate pour garantir l'efficacité de ses communications internes et externes.

McLaren passe à Skype for Business en 2017

Gwyn Secombe est Responsable du service informatique chez McLaren. Il est notamment en charge du service client, de la planification et de la gestion de projet. En 2017, McLaren s'appuyait sur Microsoft Lync comme solution de communications unifiées. L'entreprise a décidé de lancer un projet de transformation numérique qui supposait de transférer les centres de données physiques dans la plateforme de cloud computing et de faire migrer les e-mails du serveur Exchange sur site à Office 365. Dans le cadre du projet, McLaren devait passer de Microsoft Lync à Skype for Business.

L'équipe de gestion informatique de McLaren a établi qu'un projet de cette envergure nécessitait un partenaire externe pour s'occuper de la transition. Un appel d'offres a donc été envoyé à plusieurs parties. « Notre équipe informatique est relativement restreinte », explique Gwyn. « Nous travaillons avec huit personnes au total, ce qui représente près

d'un expert informatique pour 100 collaborateurs. Je me suis aperçu que nous aurions besoin d'un partenaire qui proposait un service géré de bout en bout ».

LoopUp a été recommandé à McLaren par l'un de ses autres fournisseurs de solutions informatiques. L'équipe de gestion informatique de McLaren a rencontré l'équipe chargée de la gestion de projet de LoopUp. « Après quelques discussions, nous avons conclu que la solution nous convenait », explique Gwyn. « LoopUp possédait les connaissances, l'expertise et les infrastructures nécessaires pour nous aider. L'équipe nous proposait aussi un programme d'adoption exhaustif, qui prévoyait la visite d'un consultant dans nos locaux pour nous conseiller sur l'adoption par les utilisateurs. Cette option nous était uniquement offerte par LoopUp, pas par les autres fournisseurs ». McLaren a opté pour la solution hébergée Skype for Business de LoopUp et l'a déployée dans tous ses bureaux.

En 2020, McLaren passe à Microsoft Teams

Après trois ans à utiliser Skype for Business pour sa collaboration interne et sa téléphonie professionnelle, McLaren a décidé de migrer vers Microsoft Teams. Les collaborateurs de McLaren disposaient déjà de Teams dans le cadre de leur licence Office 365 et quelques utilisateurs avaient déjà commencé à se familiariser avec l'outil pour le chat interne ou le partage de fichiers. « Tout le monde avait déjà l'outil installé sur son ordinateur et pouvait l'utiliser, mais il servait pour la collaboration interne, et non pas pour la téléphonie », explique Gwyn. « Nous avons donc commencé à penser à passer à une solution unique pour tous nos besoins ».

“

LoopUp possédait les connaissances, l'expertise et les infrastructures nécessaires pour nous aider. L'équipe nous proposait également un programme d'adoption exhaustif, qui prévoyait la visite d'un consultant dans nos locaux pour nous conseiller sur l'adoption par les utilisateurs. »

Gwyn Secombe, IT Service Manager at McLaren

Le système de téléphonie de Microsoft transforme Teams en une solution de téléphonie professionnelle complète. Les utilisateurs peuvent passer et recevoir des appels externes directement depuis Teams sur n'importe quel appareil équipé de l'appli Teams ou d'un navigateur web et connecté à Internet. Teams offre en outre une gamme de fonctionnalités plus large que Skype for Business. Outre les appels vocaux et la visioconférence, la solution offre une messagerie de groupe, le partage de documents, le stockage de fichiers et l'intégration d'applications.

Bien que Microsoft propose ses propres forfaits téléphoniques, McLaren a décidé d'avoir recours au routage direct et de faire confiance à LoopUp comme fournisseur de services d'infogérance. Les grandes organisations internationales optent souvent pour le routage direct, car cette option s'accompagne d'une grande flexibilité, d'une couverture géographique étendue, de tarifs plus abordables et de niveaux d'assistance accrus. « Nous avons décidé de poursuivre notre partenariat avec LoopUp en raison de notre relation historique et de notre expérience avec l'équipe », explique Gwyn. « Nous avons confiance dans l'aide que nous allions recevoir. Au cours des trois années passées, l'équipe LoopUp a toujours été à nos côtés et a répondu à toutes nos questions et demandes très rapidement. Nous ne nous étions pas penchés sur d'autres produits, car nous sommes vraiment familiarisés avec l'environnement Microsoft, il était donc naturel de suivre la progression et de passer de Skype à Teams. »

Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé et que les collaborateurs de McLaren ont été forcés de passer en télétravail, l'équipe de gestion informatique de McLaren a choisi d'accélérer la migration. « Nous étions conscients que Skype for Business serait obsolète l'année suivante, ce qui, outre la pandémie, nous a poussé à aller plus vite », déclare Gwyn. « Nous avons conclu que nos effectifs allaient devenir très dépendants de la technologie au cours des mois à venir, en particulier s'agissant de la téléphonie, nous devons donc nous assurer que tout fonctionnait correctement. »

Concevoir la migration

L'intégralité de la migration a eu lieu en trois semaines. La première partie a pris la forme d'un processus de consultation et de conception. LoopUp a travaillé avec l'équipe informatique de McLaren pour identifier les fonctionnalités de Skype for Business qui seraient accessibles dans Teams. McLaren se servait de la fonction de prise d'appel de groupe dans Skype for Business, qui permet aux utilisateurs de répondre à des appels entrants de leurs collègues sur leurs propres téléphones. LoopUp a identifié les groupes d'appel individuels et les a paramétrés dans Teams. McLaren utilisait également des réceptionnistes automatiques. Il s'agit des systèmes de menus vocaux qui aident les clients à être transférés vers un poste sans passer par un réceptionniste. LoopUp a analysé la configuration et le routage des appels afin de les recréer dans Teams. Ensuite, des échéances ont été définies et chaque étape de la migration a été soigneusement cartographiée.

La phase de test

La première étape consistait à procéder à la transition de l'équipe informatique de McLaren. « Pour nous, il était logique de transférer d'abord l'équipe informatique, car nous pouvions ainsi tester l'environnement avant la migration des autres collaborateurs », explique Gwyn. « Nous possédons également un réceptionniste automatique pour l'assistance informatique. C'était donc l'occasion de le tester à son tour. »

La phase de test était divisée en deux parties : acceptation du système et acceptation des utilisateurs. LoopUp a testé tous les aspects du système logiciel dans différents environnements pour s'assurer qu'il répondait à toutes les exigences fonctionnelles, de performance et de sécurité. L'équipe informatique de McLaren a testé toutes les fonctionnalités de Teams – les réunions, le partage de fichier, les groupes vocaux et d'appel dans le cloud – afin de déterminer si le système pouvait répondre aux besoins quotidiens opérationnels et des utilisateurs.

Déploiement dans les bureaux

Après une phase de test réussie, LoopUp a procédé au déploiement de Teams dans l'entreprise, en commençant par le bureau de Londres. « Nous avons choisi de commencer par Londres, car l'équipe informatique y est basée et nous pouvions donc être présents physiquement pour aider les collaborateurs en cas de besoin », explique Gwyn. Le système de téléphonie de Microsoft a été connecté au réseau téléphonique commuté (RTC) à l'aide du routage direct vers le réseau vocal premium de LoopUp. Le transfert des appels et la messagerie vocale ont été paramétrés et tous les numéros de téléphone existants ont fait l'objet d'une migration dans l'environnement Teams.

« La migration du bureau de Londres s'est si bien déroulée que nous n'avons aucun doute pour le reste de l'entreprise », précise Gwyn. « Et nous n'avons rencontré

“

Lorsque nous organisons des réunions avec les clients, nous devons avoir l'assurance que l'audio sera stable à chaque appel et le réseau vocal premium de LoopUp nous offre cette garantie . »

Gwyn Secombe, Responsable du service informatique chez McLaren



aucun problème. Il s'agit de l'une des transitions les plus fluides que nous ayons vécues chez McLaren. Nous n'avons reçu aucun commentaire négatif des utilisateurs et n'avons pas rencontré de problèmes d'assistance. La téléphonie s'est avérée essentielle à nos activités durant la pandémie, nous sommes donc très reconnaissants envers LoopUp d'avoir assuré une transition si aisée au cours d'une telle période. »

Le routage direct de Microsoft Teams a été installé dans tous les bureaux de McLaren au Royaume-Uni. Sur ces sites, les utilisateurs peuvent passer et recevoir des appels externes à leur organisation depuis Teams. Au sein du bureau de McLaren aux Émirats arabes unis, où la réglementation locale interdit actuellement l'utilisation de la téléphonie VoIP, des comptes Teams ont été configurés pour les utilisateurs et l'opérateur existant a été conservé pour la téléphonie. « Le fait que Teams soit installé dans toute l'entreprise signifie que nous pouvons toujours communiquer avec notre équipe aux Émirats arabes unis via Teams Meetings ou Chat », explique Gwyn.

LoopUp a proposé des formations individuelles et des supports explicatifs au département informatique de McLaren. « Nos équipes n'avaient pas envie de regarder une vidéo de formation ou de recevoir la visite d'un formateur externe », précise Gwyn. « Nous avons réalisé toute la formation en interne, il était donc très utile de pouvoir s'appuyer sur les formateurs de LoopUp. »

L'adoption de la téléphonie Teams progresse rapidement

Une fois la migration achevée, l'adoption de Teams s'est montrée très rapide. « Tout le monde utilise Teams pour les appels vocaux, les réunions en vidéo et le partage de fichiers », raconte Gwyn. « Lorsque nous organisons des

réunions avec les clients, nous devons avoir l'assurance que l'audio sera stable à chaque appel et le réseau vocal premium de LoopUp nous offre cette garantie . »

Tirer le maximum de Teams avec le bon partenaire

Qu'il s'agisse de tenir les clients informés des projets ou de gérer les fournisseurs, chaque acteur de la construction a besoin d'une communication efficace. Après plusieurs années à utiliser Skype for Business, McLaren a choisi de passer à Teams en raison de la gamme de fonctionnalités offertes. McLaren s'est montré impressionné par la qualité de l'assistance précédemment reçue par LoopUp et a choisi ses équipes comme partenaire. LoopUp a déployé le logiciel dans l'entreprise et a installé la téléphonie dans le cloud pour Teams, ce qui permet aux utilisateurs de passer et recevoir des appels externes depuis Teams sur n'importe quel appareil équipé de l'appli ou d'un navigateur web et connecté à Internet. La migration a été couronnée de succès et McLaren utilise Teams pour la collaboration interne les appels vocaux externes avec les clients.

« Nous recommanderions vraiment LoopUp à d'autres entreprises qui cherchent à passer à la téléphonie dans le cloud », déclare Gwyn. « Lorsque vous cherchez un partenaire, vous voulez quelqu'un à qui vous pouvez faire confiance et qui vous accompagnera au mieux. Nous savons que LoopUp sera toujours là pour nous. Si nous avons des questions, nous savons que l'équipe nous apportera son aide. LoopUp comprend tout à fait nos activités et adopte une approche proactive pour tenter de résoudre certaines de nos difficultés. LoopUp cherche toujours à améliorer ses services. Teams a tellement à offrir et propose un si grand nombre de possibilités que nous avons besoin de travailler avec un partenaire qui puisse nous aider à en profiter au maximum . »

Pour en savoir plus sur la manière dont LoopUp peut transférer votre téléphonie professionnelle dans le cloud avec Microsoft Teams, rendez-vous sur loopup.com et programmez une consultation gratuite.

Étude de cas | McLaren | Novembre 2020

Berlin | Boston | Chicago | Dallas | Hong Kong | Londres | Los Angeles | Malmö | Madrid | New York | San Francisco | Sydney

Microsoft
Partner



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