

El Grupo Euskaltel ofrece el servicio de Direct Routing de Microsoft Teams

Introducción

El Grupo Euskaltel es una de las principales compañías españolas de telecomunicaciones que responde de manera integral a las necesidades de comunicación de las personas, instituciones y empresas. El Grupo Euskaltel, con sus marcas Euskaltel en el País Vasco, R en Galicia y Telecable en Asturias, es líder en todos los mercados en los que opera, con una fuerte implicación local, líder en fibra óptica y servicios convergentes de telecomunicaciones.

Además, a través de la marca Virgin telco ofrece banda ancha de alta velocidad, telecomunicaciones móviles con amplio volumen de datos y una potente oferta de televisión a un mercado de más de 23 millones de hogares en España.

La compañía ofrece soluciones TIC en todo el ciclo de comunicación de sus clientes residenciales y de empresa, con un amplio rango de servicios tecnológicos que van desde Internet, telefonía fija, telefonía móvil, televisión digital y banda ancha hasta procesos de transformación digital, soluciones de IoT (Internet de las Cosas), Inteligencia Artificial, tecnología para Smart Cities e Industria 4.0.

Retos y Desafíos

Las organizaciones empresariales requieren entornos colaborativos para desarrollar su trabajo. Los empleados y clientes señalan un cambio en la forma de trabajar. Las principales agencias internacionales realizaron las siguientes predicciones pre-COVID19:

- 50% de los trabajadores serán millenials a partir de finales de 2020, con perfiles muy orientados a la colaboración y a redes sociales.
- 70% de los equipos en las organizaciones utilizarán flujos de trabajo colaborativo como medio principal de comunicación entre miembros del equipo en 2022.
- 43% de los empleados son móviles y trabajan lejos de sus equipos en diversos lugares en algún momento – teletrabajo efectivo.
- 75% de los trabajadores tenderán a usar una combinación de teléfono fijo, móvil y PC para sus comunicaciones (multidispositivo).



La pandemia ha acelerado los desafíos de los clientes, que necesitan:

- Mantener a los empleados localizables y productivos desde cualquier ubicación (movilidad, multiplataforma y multidispositivo). Los empleados necesitan experiencia de uso independiente del dispositivo, localización, control de presencia y teletrabajo.
- Integrar comunicaciones con herramientas colaborativas (mensajería, presencia, compartición de pantallas, documentos y entornos de proyecto).
- Soluciones seguras y confiables (seguridad en entornos no controlados, disponibilidad en cualquier momento y lugar).



En general los clientes han migrado o están en proceso de migrar a soluciones colaborativas, como las que proporciona Microsoft Office 365. Estas herramientas les ayudan en sus proyectos, les permiten reunirse, les aportan deslocalización y el uso de múltiples dispositivos. Además, en general, la mayoría de sus usuarios tienen requerimientos de comunicaciones de voz sencillas: realizar y recibir llamadas, llamadas a 3 o transferencias. Hay muchos clientes orientados al uso de comunicaciones sin terminal físico, pero tratan las soluciones colaborativas y la voz como mundos que no se conectan y se usan por separado. Son estos los clientes que cada vez más requieren soluciones de movilidad sencillas y seguras: “Siempre conectados”.

La solución

El grupo Euskaltel ofrece la integración de voz con Microsoft Teams (servicio Direct Routing), que permite conectar la nube de Microsoft con la red telefónica tradicional y facilita el uso de las funcionalidades de Teams con la numeración del cliente y las tarifas del Grupo Euskaltel.

En la nube privada del Grupo Euskaltel se alojan SBC de Ribbon, dedicados para cada cliente y dimensionados de acuerdo con sus necesidades (llamadas simultáneas). Los SBC (Session Border Controller) de Ribbon conectan Teams con la red telefónica convencional (PSTN) mediante SIP Trunks.

Microsoft Teams proporciona un entorno de referencia para colaboración. Permite videoconferencias grupales HD, compartir escritorios y grabarlas, realizar llamadas con usuarios fuera del mundo Teams. Es una solución colaborativa integrada efectivamente con servicio de comunicaciones, sin terminales físicos.

Euskaltel ofrece una solución administrada que permite usar la numeración del cliente (número largo) y las tarifas del grupo

Euskaltel. La implantación de la solución incluye la creación de usuarios, así como el soporte y mantenimiento (24/7 con tiempo de respuesta inferior a 1 hora). Además, esta ofrece la ampliación de canales y usuarios según las necesidades del cliente.

Igualmente, la solución permite la integración de Teams con Centralitas (PBX) de cliente que pueden proporcionar servicios de voz avanzados (mensajes a IVRs personalizados, call centers, sistemas DECT, integración con ERPs/CRMs, etc). Euskaltel proporciona una integración real de ambos mundos:

- El SBC integra Teams con la PBX a través de SIP TRUNK (PBX VoIP) o RDSIs/PRI (PBXs antiguas)
- Las llamadas al terminal telefónico suenan también en el cliente Teams
- Se puede reenviar llamadas desde Teams hacia una extensión de la centralita

¿Por qué Ribbon?

Ribbon ofrece una solución completamente soportada, validada y certificada por Microsoft para el servicio de Direct Routing. Los clientes que soliciten ayuda al soporte técnico de Microsoft para servicio de Teams saben que la conexión entre los troncales SIP y el Microsoft Phone System no será puesta en cuestión. Ribbon tiene un gran portafolio de SBCs certificados por Microsoft y el apoyo técnico de Colabora Ingenieros que garantizan el óptimo funcionamiento de los equipos.

Casos de Uso

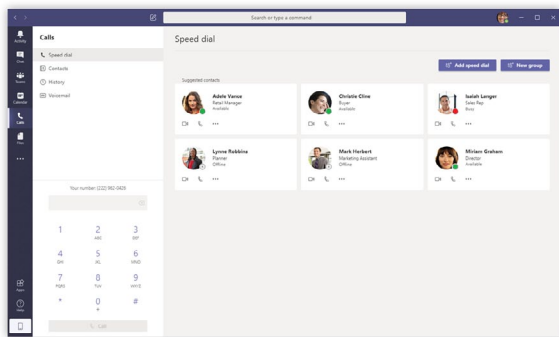
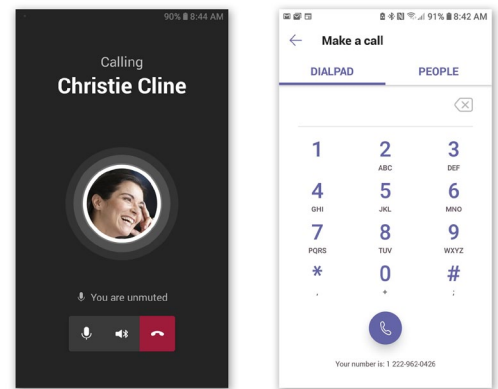


1. Teletrabajo:

Permite el uso de los clientes Teams como extensiones de la centralita (PBX), de manera que el trabajador puede recibir y realizar llamadas desde el cliente Teams en cualquier lugar (casa, oficina, calle, reuniones, etc.) y cualquier dispositivo (PC, tableta, teléfono móvil) con numeración corta de extensiones y con el DDI correcto en llamadas salientes. La PBX debe implementar “forking” para que se llame simultáneamente o permitir decidir al usuario de la extensión donde deben sonar sus llamadas (terminal fijo, Teams o ambos).

2. Trabajadores en Movilidad:

El servicio de Direct Routing permite disponer de una solución para que los usuarios de las empresas hagan uso de los servicios de voz en cualquier lugar y a cualquier hora. Facilita la configuración inmediata de nuevos usuarios en movilidad (nuevas incorporaciones, departamento de comerciales o distribuidores), sin necesidad de formación a los usuarios en el uso de nuevas herramientas. Además, no es necesario elementos o aplicaciones adicionales para proporcionar seguridad o conectividad (VPNs, túneles, etc.) ya que los terminales utilizan encriptación en todas sus comunicaciones. El cliente Teams utiliza mecanismos como el codec de audio SILK que mejoran la calidad de llamadas desde móviles (WiFi o datos en roaming).



3. Eliminación de Terminales Fijos:

Permite una migración paulatina para sustituir terminales de PBX por clientes Teams, orientado a usuarios normales de VoIP que no utilizan las funcionalidades avanzadas de PBX (grupos avanzados, IVR, software de operadora, etc.), que no hacen uso de terminales específicos (operadora, inalámbricos, terminales de sala) y usuarios de “PC”, acostumbrados al uso de auriculares y a los softphones. Esta estrategia elimina el gasto en nuevo HW de terminales, así como su mantenimiento. Se pueden mantener en la centralita aquellas extensiones o servicios con valor añadido. Permite eliminar aplicaciones y HW para usuarios de Office 365, de manera que el cliente Teams unifique los servicios de colaboración y voz.