



La clave para la comunicación eficiente de colaboradores, clientes y proveedores de OCESA: *Symphony Call Routing for Microsoft Teams:*

## Antecedentes:

OCESA es una empresa mexicana, fundada en 1990 dedicada a organizar eventos masivos, como conciertos, festivales de música, eventos deportivos y otros eventos masivos en vivo.

Actualmente es la promotora musical más grande de México y tiene sus sedes en el Hipódromo de las Américas y en Palacio de los Deportes, en la Ciudad de México.

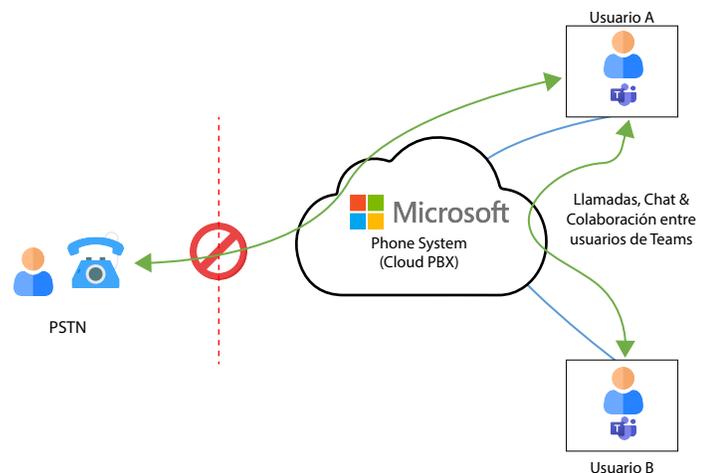
La empresa cuenta con una infraestructura de comunicaciones con PBX IP On Premise y teléfonos físicos IP. Tiene implementada una infraestructura de red con Switches PoE administrables. Cuenta con licenciamiento Microsoft E5 para 1,100 usuarios y utiliza la plataforma Microsoft Teams para sesiones de colaboración y herramienta de comunicación interna.

Los 11,00 usuarios Microsoft Teams de OCESA no cuentan con comunicación hacia la red Pública de Telefonía para la entrada y salida de Llamadas.

OCESA utilizaba plataformas independientes para la comunicación y colaboración:

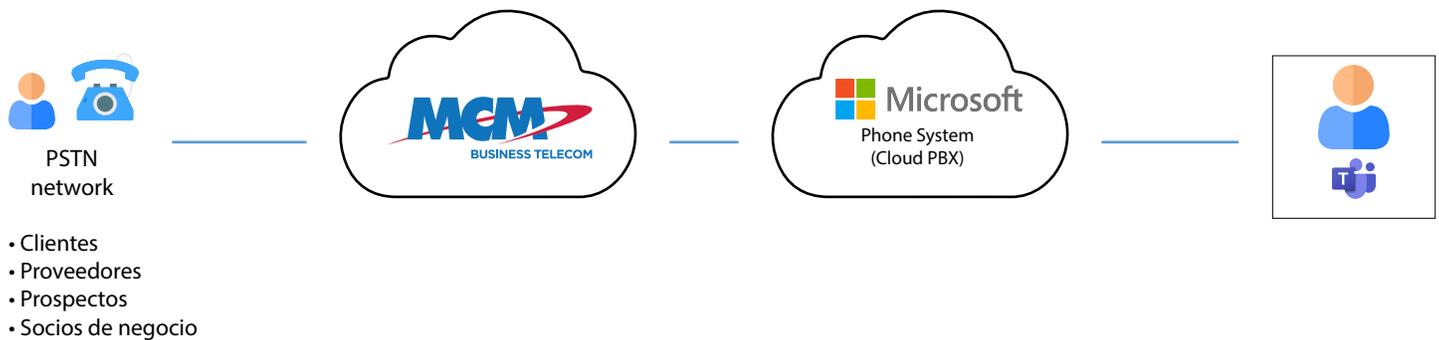
1- Telefonía con PBX en sitio para realizar y recibir llamadas a la red pública de telefonía.

2- MS Teams para sesión de colaboración, grupos de trabajo, chat entre usuarios de MS Teams.



MCM Telecom cuenta con una conexión directa a Microsoft (Cloud PBX) por medio de troncales SIP con protocolos de encriptación para asegurar la protección de las llamadas hacia la red pública de Telefonía.

Esta infraestructura de comunicaciones permite conectar los servidores y red de telefonía de MCM con la plataforma Microsoft Teams asegurando la calidad y confiabilidad para completar llamadas a la red pública. Debido a esta conectividad no es necesario instalar equipos adicionales (SBC, Servidores, etc) en las oficinas de OCESA para integrar el licenciamiento del cliente con el servicio Symphony Call Routing.



## Resultados de las soluciones propuestas e implementadas por MCM Telecom:

### 1- Mejora de productividad:

MCM a través de la integración de Symphony Call Routing Microsoft Teams implementó a OCESA funcionalidades avanzadas de telefonía:

- Conferencia múltiple hacia la red pública.
- Transferencias.
- Desvíos a extensiones internas.
- Directorio corporativo.
- Números directos, DID para cada usuario.
- Música de espera.
- Bridge (salas de conferencia).
- Grupo de captura de llamadas.
- Arreglos de desvío jefe-secretaria.
- Políticas de llamadas de entrada y salida.
- Llamadas de Call Center.
- Grupos de búsqueda.
- Speed-dial (marcación a celulares, fijos o a personas internas).
- Operadora automática.
- Buzón de voz.
- Números 800's enrutados a un DID.
- Comunicación entre extensiones.



## 2- Mejora el flujo de comunicación interna, clientes y socios de negocio:

Una premisa que solicitó OCESA es disponibilidad total para atender las llamadas de sus clientes.

Mediante el proceso de capacitación para los usuarios se definieron configuraciones para que los usuarios no pierdan las llamadas.

Ejemplo: Se definió una configuración para tener timbrado simultaneo entre usuarios de un departamento, si los usuarios no están disponibles se realiza un Forward hacia un numero de un supervisor/coordinador y si también se encuentra ocupado se realiza un forward adicional hacia un numero de Back UP para no perder ninguna llamada.

## 3- Maximiza la colaboración con personal externo e interno:

Con la integración de Symphony for Microsoft Teams es posible realizar conferencias con usuarios internos y usuarios externos por PSTN.

Enrutamiento de llamadas, en sesiones establecidas en Microsoft Teams es posible agregar usuarios externos marcando directamente a su número fijo o móvil.

#### 4- Flexibilidad y escalabilidad:

A través del proceso de consultoría y adopción de los usuarios se realizaron ajustes a las funciones predeterminadas del aplicativo Microsoft Teams en función de los requerimientos particulares de cada empresa. Ejemplo: Se realiza la configuración para eliminar la grabación cuando se integran usuarios adicionales a las sesiones de Microsoft Teams.

#### 5- Movilidad:

Gracias a esta integración, OCESA tiene implementada la solución con teléfonos físicos, en el Smartphone (Android o iPhone) y en PC de escritorio ó laptop impulsando la movilidad de sus usuarios.

#### 6- Administración centralizada y simplificada:

Gracias a Symphony Call Routing for Microsoft Teams, OCESA obtiene la administración centralizada de sus localidades para los 1,100 usuarios. Con esto, ya no es necesario estar en la oficina para realizar cambios de configuración, ahora desde cualquier lugar se pueden realizar modificaciones en la configuración, accediendo a la plataforma de administración con su servicio de Internet.

## Situaciones que resolvió Symphony Call Routing for Microsoft Teams

Al momento de la implementación del servicio Symphony Call Routing for Microsoft Teams se obtienen los siguientes beneficios para la operación de los clientes:

- Incremento de productividad y trazabilidad.
- Maximiza la movilidad (Aplicaciones para PC, Smartphone y dispositivos físicos).
- Eficientiza el proceso de comunicación con clientes, proveedores y personal interno.
- Análisis para la toma de decisiones y reportes.
- Incrementa el trabajo colaborativo entre los empleados.
- Potencializa las herramientas de colaboración para la comunicación con sus clientes y/o proveedores.
- Incrementa la flexibilidad para sus colaboradores.
- Reducción de costos y elimina la necesidad de contar con PBX On Premise.
- Administración centralizada para todas sus localidades/sucursales.





**MCM**

**BUSINESS TELECOM**

[www.mcmtelcom.com](http://www.mcmtelcom.com)