

Interesante entrevista a Charles Miller, CTO de S2G y Asterisk Guru: su visión sobre la evolución de la comunidad Asterisk y manejo efectivo de Call Center.

2016-02-04



El Sr. Miller tiene más de 16 años de experiencia en Centros de Contacto. Antes de unirse a Support Services Group (S2G), pasó los últimos 6 años como CTO de una empresa de contact center llamada UpSource Inc. Antes de UpSource Inc., pasó 10 años trabajando para empresas de telefonía como Verizon y Bell Atlantic administrando la tecnología y las operaciones para más de 30 centros de contacto ubicados en los Estados Unidos, Canadá, México, India y Filipinas. El Sr. Miller comenzó su carrera en Gateway como un Profesional de Servicio Técnico a finales de 1990s. Es co-inventor de una patente de EE.UU. para un aparato de seguridad, método y programa informático para centros de contacto y en la

actualidad posee la certificación como Certified Information Systems Seguridad Profesional (CISSP). El Sr. Miller tiene un BA en Administración de Empresas y un BS en Sistemas Informáticos de la Universidad Saint Leo; y un MS en Sistemas de Información especializada en Sistemas de Información de Seguridad de la Universidad Northwestern. El Sr. Miller se unió a S2G en Enero 2015.

¿Puede resumir para nuestros lectores su perfil y su rol en la comunidad Asterisk?

Antes de mi papel como director de tecnología (CTO) en Support Services Group (S2G), Asterisk era una plataforma muy conocida, pero generalmente no se consideraba una plataforma viable para los Call Centers grandes y medianos. La mayor parte de mi carrera en la industria de centros de contacto implicaba utilización de plataformas de telefonía para empresas establecidas como Avaya. Por lo tanto, mi implicación con la comunidad Asterisk en el pasado ha sido bastante limitada.

Sin embargo, en el último año Asterisk se ha convertido en una pieza fundamental del éxito empresarial de S2G. Como CTO en S2G, tuve el privilegio de dirigir la integración de una empresa de centro de contacto

recientemente adquirida. S2G estaba ejecutando una implementación simplificada para Asterisk mientras que la otra empresa ejecutaba la plataforma más compleja Avaya Aura. Después de revisar las plataformas contra la estrategia a largo plazo de la compañía, se tomó la decisión de seguir adelante con la plataforma de Asterisk para S2G. Mientras que la plataforma Avaya era muy capaz, con una red de apoyo bien establecida, Asterisk fue capaz de proporcionar la mayor parte de lo que necesitamos en un Costo Total significativamente menor de Propiedad (TCO).

Las deficiencias identificadas fueron fácilmente solucionadas por trabajar con la comunidad Asterisk e implementar software complementario como QueueMetrics y OrecX.

QueueMetrics fue capaz de ayudarnos en cuatro lagunas importantes: 1) Proporcionar la interfaz confidencial, precisa, y un fácil acceso que nuestros usuarios pueden aprovechar el día a día para realizar tareas de minimizar los riesgos a la plataforma subyacente Asterisk, 2) Fácil de implementar y mantener agentes de Escritorio compartido / Hotdesking, 3) Integrar con nuestro comercial (COTS) Software de gestión de CRM, y 4) Proporcionar información precisa y accesible en tiempo real e informes históricos para mejorar nuestra toma de decisiones.

Por último, Orecx fue capaz de llenar nuestro último gran vacío, proporcionando una solución de software de código abierto para la grabación de llamadas que se integra perfectamente con nuestra plataforma QueueMetrics. Con OrecX integrado con QueueMetrics y QueueMetrics siendo nuestra solución front-end primaria de nuestro entorno de centro de contacto es fácil de aprender, usar, mantener y gestionar.

Después de 10 meses de asociarse con Loway y otros contribuyentes de la comunidad Asterisk, tenemos todos nuestros clientes de la plataforma Asterisk junto con QueueMetrics sin ningún impacto negativo a nuestros clientes reduciendo nuestro Costo total de Telefonía (TCO) por más de 75%. Ahora puedo decir con confianza que nuestra participación en la comunidad Asterisk ha evolucionado hasta convertirse en un papel activo en el que estamos esperando con impaciencia para ayudar a impulsar la próxima iteración de Asterisk y QueueMetrics.

Sr. Miller, ¿Cuál es su opinión sobre el futuro de la industria de los Call Center Asterisk en los próximos dos años?

Asterisk proporciona una plataforma que representa una solución excelente para las empresas que no están preparadas o no tienen los medios para invertir en un componente "sacado del estante" (COTS) y no está seguro acerca de los servicios basados en Cloud. Asterisk proporciona una plataforma de telefonía de fácil implementación y manejable a un bajo coste total de propiedad (TCO).

Creo que vamos a seguir viendo un aumento de la cuota de mercado de Asterisk en la industria como una premisa y una la solución para las empresas pequeñas y medianas.

¿Qué tipo de beneficios cree usted que los profesionales notan en sitios de monitoreo de Call Center como QueueMetrics?

Asterisk es una plataforma eficiente, potenciada con un software complementario como QueueMetrics; con ellos la implementación, la administración y el mantenimiento continuo de la plataforma Asterisk se simplifica.

Por ejemplo, QueueMetrics hace el despliegue del Escritorio compartido, manejando agentes de manera sencilla a través de una interfaz de fácil entendimiento por el personal de soporte de nivel de entrada.

¿Cuáles son los factores clave que hacen que Asterisk sea un Call Center exitoso?

Mientras que el éxito se puede definir de varias maneras dependiendo de la raíz del centro de contacto, creo que todos los Call Center tienen al menos tres factores claves en común: la rentabilidad, calidad de servicio y valor agregado.

Un centro de llamadas como Asterisk a menudo puede tener una ventaja sobre las plataformas de telefonía tradicional e incluso los servicios basados en Cloud, porque Asterisk tiene en muchos casos el más bajo coste total de propiedad (TCO).

Sin embargo, menos costos no necesariamente significa más beneficios. La calidad del servicio es la clave para mantener los clientes actuales y ganar nuevos clientes. Asterisk, una vez configurado correctamente es muy estable, escalable y flexible. A partir de nuestra experiencia, con el funcionamiento de Asterisk y plataforma Avaya comparado uno con el otro era prácticamente imposible para que nuestros clientes supiesen la diferencia entre las plataformas; esto dice mucho sobre una plataforma correctamente desplegada de Asterisk. Por último, el valor agregado es crítico; las actividades comerciales repartidas entre los centros de contacto fue grande en los años 1980 y 1990, pero en el siglo 21 es todo acerca de datos y análisis.