



Nos enorgullece darle la bienvenida a nuestro blogger invitado Lorenzo Emiliri, el fundador de Loway, una compañía suiza que potencia a miles de call centers alrededor del mundo. La experiencia de Lorenzo se basa en diseño y estructura de información y también ha trabajado para una empresa consultora reconocida. Lorenzo comenzó a usar Asterisk en 2003, ¡y nunca más lo dejó!

¿Qué tan bueno es Asterisk como centro de contacto? Existen algunas presentaciones de diferentes proveedores que explican los beneficios de sus soluciones específicas. La verdadera cuestión de cuán buena es la plataforma de Asterisk queda, o al menos las percepciones que tienen sus usuarios cuando lo usan al operar los call centers, sin contestar ni resuelta.

Loway ha desarrollado el Suite QueueMetrics para call centers durante 10 años. Nos da la sensación de que nuestros clientes están muy contentos, en particular los que dejan la telefonía tradicional.

Pero, hasta hace poco, no hemos podido cuantificar esto con métricas confiables. Mi propia experiencia al operar una empresa que se enorgullece de su alto nivel de detalles técnicos, es que a menudo se invierte tiempo en resolver un problema tras otro. Es difícil retroceder, respirar profundo y mirar a tu alrededor.

El año pasado decidimos que era momento de pensar en grande. Somos una compañía que cree en la medición como la base de cualquier mejora. Tuvimos que revisar un poco de información; así que le pedimos a nuestros clientes que completen una encuesta de satisfacción con preguntas generales en relación tanto a QueueMetrics como a la plataforma de Asterisk.

Terminamos con 150 encuestados. Por supuesto son muestras auto impuestas, así que es posible que no representen a la población general. En cualquier caso, las tendencias que observamos en la información son certeras.

La primera tendencia es que aproximadamente un tercio de nuestros encuestados operan call centers con más de 100 asientos. Esto significa que Asterisk funciona bien en ambientes demandantes con un alto nivel consistente de ocupación de canales. Estos ambientes en su momento fueron el reino de proveedores de marca de telefonía tradicional. Descubrimos que las soluciones basadas en Asterisk compiten a esta escala.

La segunda tendencia es que en la mayoría de los ambientes se usa Asterisk personalizado o FreePBX GUI. Con referencia a la configuración que se usa en los escenarios de call centers, observamos que el campo está dividido casi de forma equitativa entre los sistemas que operan un plan de marcado personalizado de Asterisk y sistemas que operan el FreePBX GUI. Otros GUI (interfaz de usuario) representan un 5% de los sistemas instalados. Los GUI son dominantes para sistemas más pequeños, pero también se encuentran presentes en gran medida en los sistemas más grandes.

La tercera tendencia es que los usuarios de Asterisk están muy contentos con su PBX.

Más del 80% de los encuestados calificaron a su sistema con un 8 sobre 10 (o más). Aunque la información muestra una auto selección en el trabajo, los resultados siguen siendo impresionantes. Cuando preguntamos sobre qué harían luego, ninguno de los encuestados consideró actualizarse y elegir una solución instalado in situ que no tuviera base Asterisk. Sólo una minoría indicó que buscaban soluciones en formato "nube". Esto se debe a que las soluciones que funcionan con servidores implican una variedad de riesgos que se debe tener en cuenta. Además, nuestra encuesta se llevó a cabo en medio de titulares globales que describen cuán extendida pareciera ser la vigilancia de Internet, y esto pudo haber impactado en los resultados.

Estas tres tendencias muestran que las empresa que operan call centers que deciden invertir en Asterisk cosechan los frutos de una tecnología madura y flexible. Eso, junto con QueueMetrics Suite, puede generar

call centers eficientes y completos que pueden mejorar considerablemente el negocio de la compañía.

El informe completo se encuentra disponible de forma gratuita en <http://queuemetrics.com/callcenter-survey.jsp>

Copyright ©Loway 2014 - todos los derechos reservados

Loway Switzerland – sales@loway.ch - +4191.6309765

Todas las marcas registradas, marcas de servicios, nombres registrados, nombre de productos y logos que figuran en el sitio son propiedad de los respectivos dueños, incluyendo en algunos casos a Loway. Se reservan todos los derechos que no hayan sido sentados de forma expresa.