

Allison Smith, la voz de Asterisk, habla sobre la evolución de la industria en Call Centers Asterisk

2015-12-01



Allison Smith, "La voz de Asterisk", es una profesional del voice-talent con reconocimiento internacional, y una de las voces más importante y actual en la telefonía. Si has interactuado con una Cola de espera de alguna de las compañías dentro del Fortune 500, si has participado en una encuesta telefónica de satisfacción del cliente, si te has registrado en una llamada en conferencia, si has escuchado ondas de radio públicas, si has tomado un módulo de entrenamiento en Internet, solicitado una llamada de despertador en Hotel, o incluso si has recibido una llamada automatizada en la que se te informó de una próxima cita médica o dental, todo indica que has escuchado a Allison.

*Allison ha dado voz a las plataformas de Vonage, Bell Canada, Sprint, Cingular, Verizon y Qwest, pero ella se enorgullece en primer lugar de su trabajo como la voz de **Asterisk**, poniéndole su voz a las Colas de Asterisk desde sus inicios, y todo lo que queda del futuro. Los clientes incluyen a los Hoteles Marriot, 3M, Pfizer, Toyota, Victoria's Secret, Bank of America y eBay, entre muchos otros más.*

¿Cómo ha visto cambiar a Asterisk desde que comenzó a grabar los mensajes de voz hace casi 13 años? ¿Cómo ha evolucionado?

Creo que los cambios más grandes y profundos que he presenciado, estando en la "primera línea" de Asterisk y al interactuar directamente con la comunidad y grabar sus mensajes, es la pura inmensidad y variedad de usos que ofrece Asterisk. Me quedo asombrada de forma constante por la geografía de donde se usa Asterisk (cada año en Astricon pareciera que nos encontramos con asistentes de nuevos lugares) y sus usos parecieran sólo verse limitados en la imaginación. En el lado práctico, dado que Asterisk es una infraestructura para crear aplicaciones de comunicación, veo que se lo usa más como un "direccionador" o un "puente"; logrando integrar otros sistemas existentes sin interrupciones. "Hace juego" con otros sistemas.

¿Qué feedback recibe de sus clientes de voz respecto de sus experiencias con Asterisk? ¿Todavía lo consideran una herramienta fácil de usar?

Totalmente, desde la primera edición de Astricon (en 2004). Recuerdo escuchar a asistentes decir cuán completo y fácil era instalar Asterisk y usarlo, y todavía sigo escuchando esta frase. Desde su facilidad de uso, hasta el soporte increíble que reciben los usuarios, no sólo de **Digium**, sino también por parte de toda la comunidad, no he hablado con una sola persona que haya experimentado un impedimento, frustración o que no haya tenido la experiencia para confiar en la herramienta. Todo está incluido.

¿Qué tipo de compañías utilizan sus servicios de voz para los mensajes de Asterisk, y eso ha cambiado con su experiencia trabajando para Asterisk ?

Creo que cuando grabé los mensajes para la Arquidiócesis de Nueva Orleans y una encuesta de respuesta de clientes para una gran cadena de lencería en el mismo día, que realmente me di cuenta de cuántas industrias ilimitadas operan y utilizan Asterisk. Desde las llamadas automatizadas para hacerles saber a los agresores sexuales registrados que están violando su libertad condicional, hasta notificaciones a bordo de todas las líneas principales de cruceros, informarle a las personas que llaman de barco a barco que están gastando mucho dinero al llamarse los unos a los otros; los tipos de industrias que usan Asterisk (ya sea de fondo o en primera línea) son variadas y amplias. La naturaleza de código abierto también hace que los mensajes terminen donde menos lo espero: una vez solicité una llamada de despertador, y resultó que era mi voz despertándome. ¡Muy irreal!