

QueueMetrics

call center solution

Asterisk® en Centros de Contacto

Reporte de Satisfacción 2014 - por Loway Suiza



Loway



QueueMetrics

Nuestros Propósitos

- ❑ Loway produce la conocida herramienta de monitoreo y informes llamado **QueueMetrics™** que funciona con **PBXs basadas en Asterisk®**.
- ❑ En **Octubre 2013**, hicimos una encuesta, como herramienta para analizar el índice de satisfacción del cliente entre los usuarios existentes de QueueMetrics™:
 - ❑ Nuestro objetivo inicial era priorizar la asignación de recursos para el 2014 con el fin de ofrecer un producto y un servicio mejores.
- ❑ Pero las cosas llegaron a ser más interesantes de lo imaginado cuando empezamos a ver los resultados.

- ❏ Se envió una encuesta a nuestros clientes que utilizan Asterisk® y QueueMetrics™, en el formato de un formulario en línea anónimo:
 - ❏ La encuesta fue anónima, con lo cual no fue recolectada ninguna información sobre los participantes.
 - ❏ No ofrecimos ningún tipo de premio o regalo.
 - ❏ Tuvimos más de **150 encuestados** en el período de Octubre-Noviembre 2013.

- ❏ Aunque la muestra fue auto-seleccionada y por lo tanto sesgada, la distribución del tamaño de los Centros de Contacto de los encuestados coincide aproximadamente con la de nuestras ventas.

- ❑ Hemos decidido **no ofrecer incentivos** a los encuestados al fin de evitar la desviación de las muestras a nuestro favor.
- ❑ Originalmente esperábamos que en la encuesta apareciera una **tendencia negativa**, bajo la suposición que las personas que les “*pica algo*” serían más propensas a contestar una encuesta de satisfacción online.

Principales Conclusiones

- ❑ Nuestros clientes están **sumamente conformes con Asterisk®** en el Centro de Contacto.
- ❑ El uso de las GUI es siempre más común en los Call Centers.
- ❑ Nuestros Clientes están **satisfechos con la calidad de QueueMetrics™**, su precio y rendimiento.

QueueMetrics

call center solution

The Asterisk®
PBX Experience



La visión del

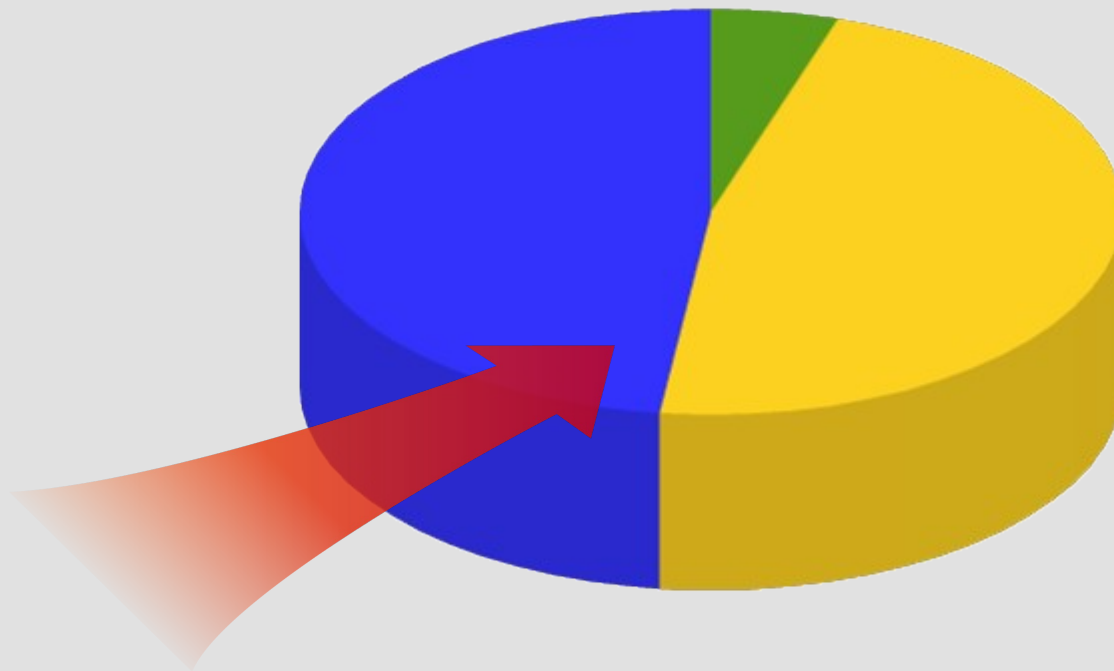
Cliente

Loway

QueueMetrics

Tipos de PBX utilizadas

➤ *Que tipo de PBX utiliza ?*



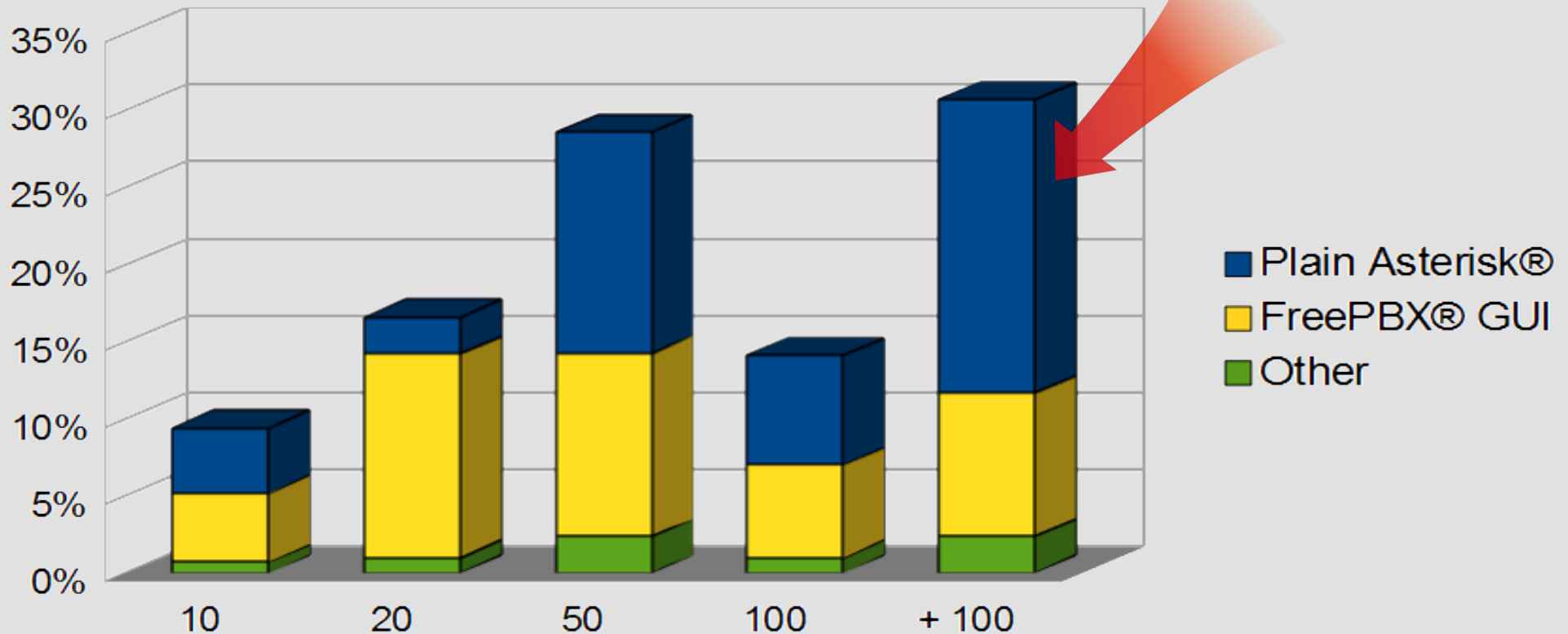
- Plain Asterisk®
- FreePBX®
- Other

Tipos de PBX utilizadas

- ▣ La ligera mayoría de los Centros de Contacto son todavía basados en Asterisk® puro (sistemas con un plan de marcado integrado manualmente – alrededor del 48%).
- ▣ Cerca de la mitad de los sistemas (47%) utiliza la GUI FreePBX®.
- ▣ Las otras GUIs no son ampliamente utilizadas.

Dimensiones del Call-center

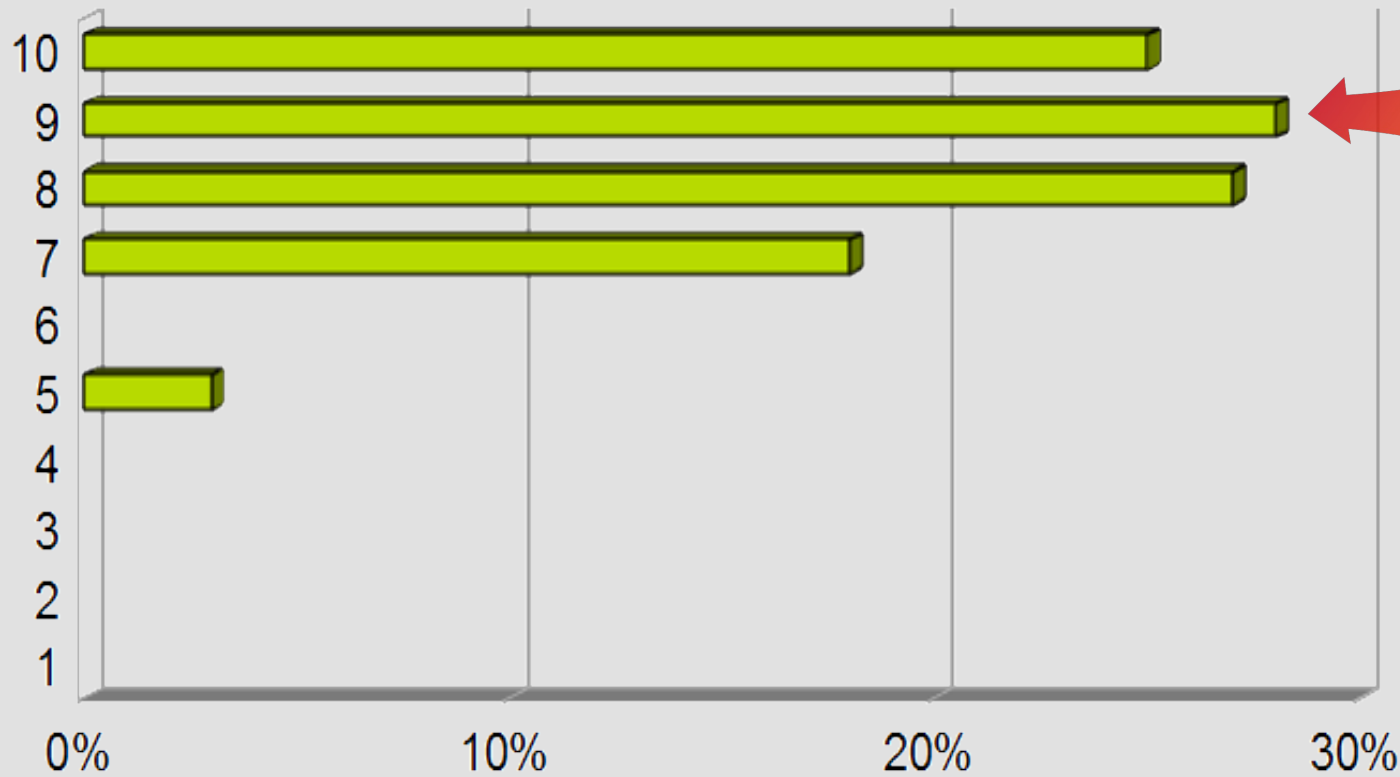
➤ *Cuántos agentes operan en el Call Center ?*



- ❑ Cerca del **30%** de los encuestados ejecuta un Centro de Contacto de **más de 100 agentes**.
- ❑ Mientras un Asterisk® puro parece tener ventaja en grandes sistemas, las distribuciones de uso general están ganando terreno rápidamente.
- ❑ Las distribuciones que usan como GUI FreePBX® son dominantes en centros de contacto con meno de 50 puestos.

Satisfacción con la PBX

➤ *Cuán satisfecho está con su actual PBX (1-10)?*

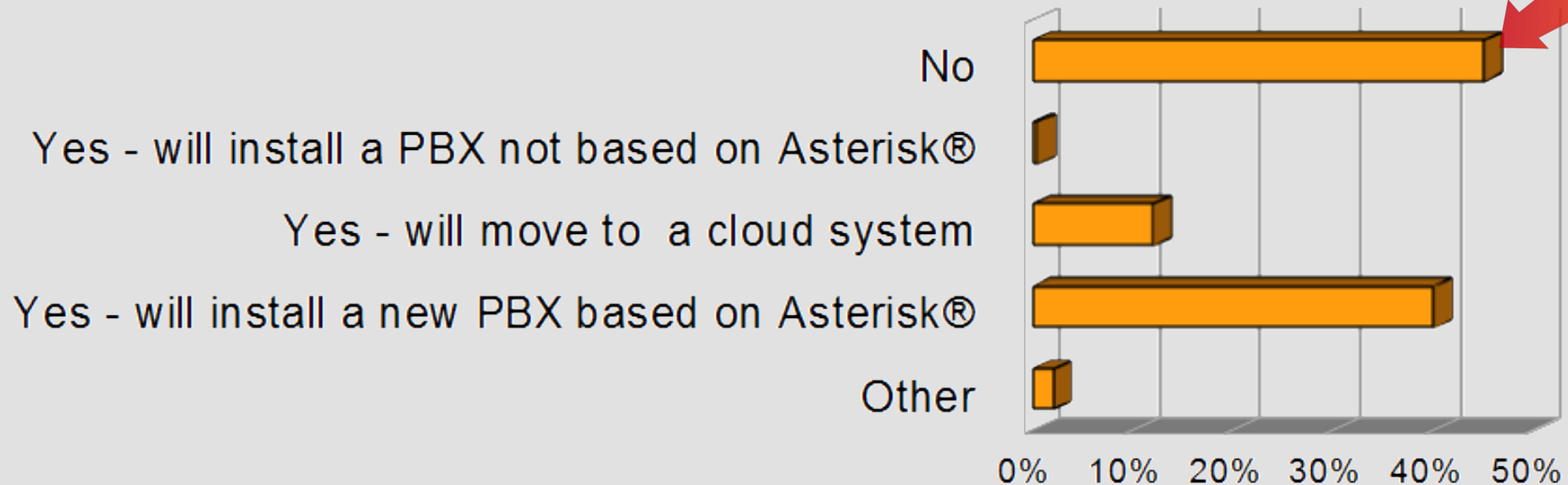


Satisfacción con la PBX

- ❑ El nivel de percepción informado sobre la satisfacción parece ser muy alto.
- ❑ Más del **80%** de los encuestados están **sumamente satisfechos** (con puntuación de 8 o más).
- ❑ La percepción subjetiva de satisfacción es sistemáticamente alta por distribuciones y instalaciones manuales de Asterisk®.

Actualización del Sistema

➤ *En los proximos 2 años, planea actualizar su PBX?*



- ❑ Es interesante observar que **ninguno** de los encuestados está planeando actualizar su sistema a una PBX tradicional que no sea basada en Asterisk®.
- ❑ Sólo un 10% está pensando en la Nube como opción:
 - ❑ Alta precepción de riesgo técnico para centros de contacto remotos.
 - ❑ Posibles riesgos de seguridad (como en la reciente noticia cuando se ejecutó la encuesta).

QueueMetrics

call center solution

The QueueMetrics™

Call Center Experience



La visión del

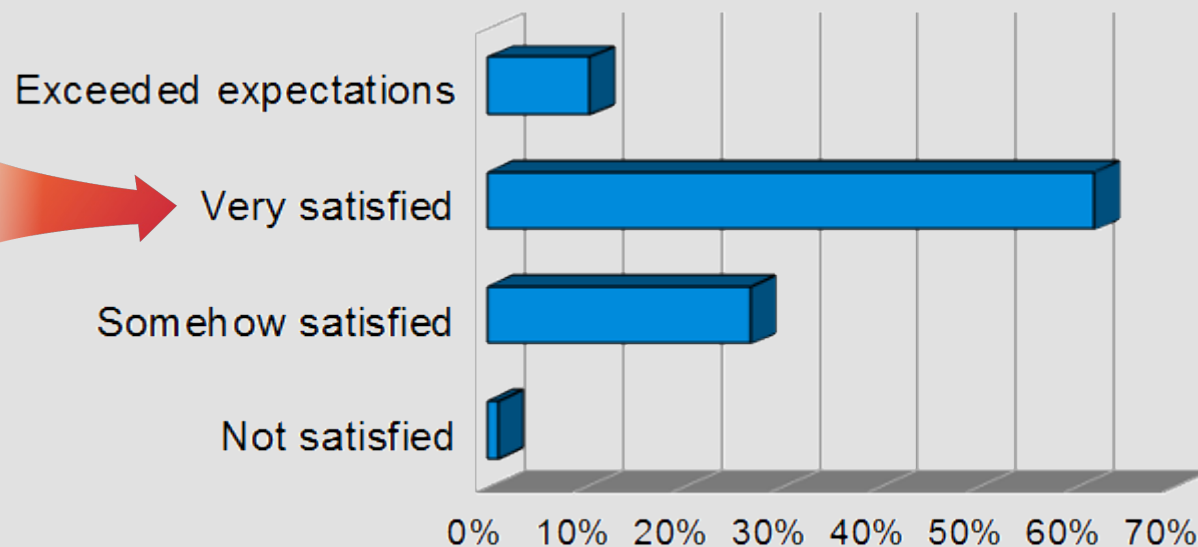
Cliente

Loway

QueueMetrics

Presentación de Informes

➤ *Cuán satisfecho está con el sistema de informes QueueMetrics™ ?*



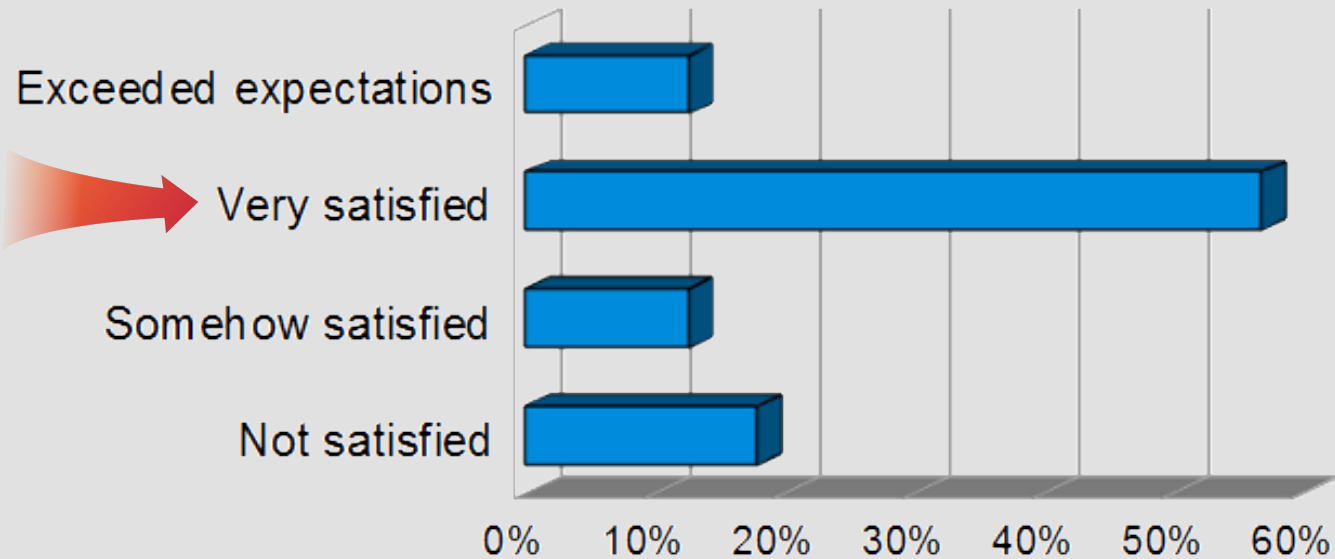
Respondents Vs Undecided



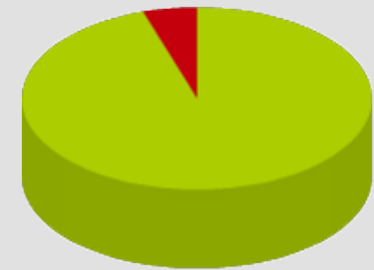
- ❑ La Presentación de Informes es la **función principal** de QueueMetrics™.
- ❑ Es ampliamente utilizada, por lo que se genera una alta tasa de demanda.
- ❑ Elevado nivel de satisfacción – **más del 70%** de los encuestados están muy satisfechos.

Monitoreo

➤ *Cuán satisfecho está con el sistema de monitoreo de QueueMetrics™ ?*



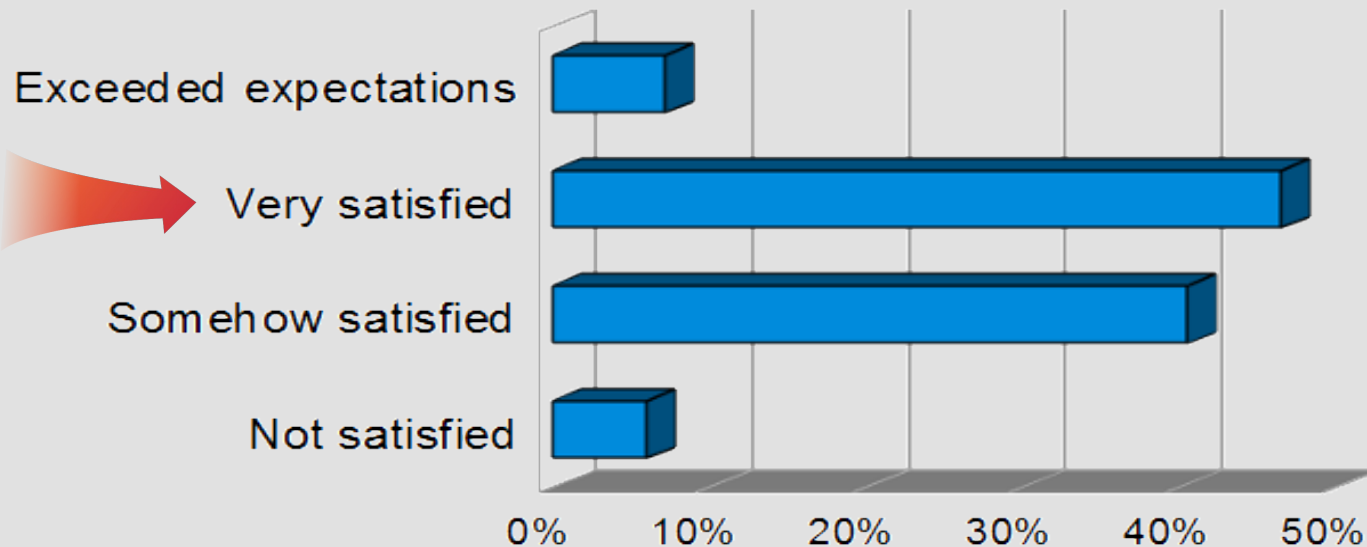
Respondents Vs Undecided



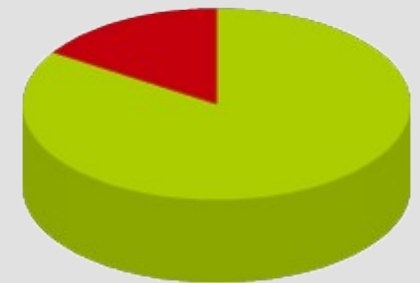
- ❑ Es una característica ampliamente utilizada.
- ❑ La gran mayoría de los usuarios están muy satisfechos.
- ❑ Dado el numero significativo de usuarios que piden mejoras, habrá un **rediseño previsto para 2014.**

La interfaz Agente

➤ *Cuán satisfecho está de la intefaz de Agente de QueueMetrics™ ?*



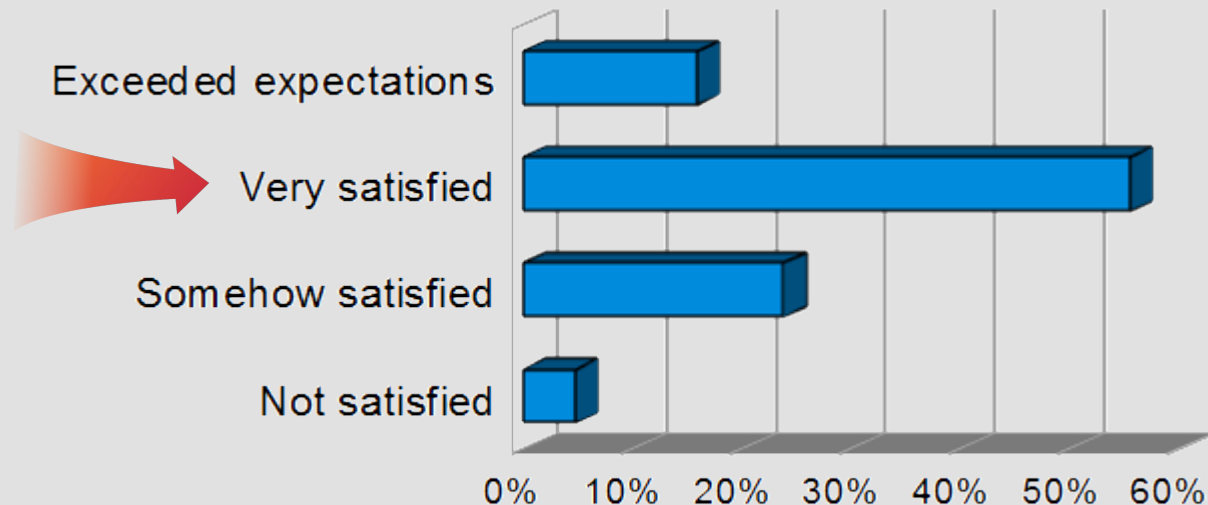
Respondents Vs Undecided



La interfaz Agente

- ❑ La **Interfaz Agente** funciona como un portal de acceso por todas las actividades del agente – ingreso y salida del sistema, pausas y estados, abertura de avisos emergentes y ejecución de llamadas salientes.
- ❑ No todos utilizan esta característica .
- ❑ Alrededor del **60%** de los usuarios están **ampliamente satisfechos**.

➤ *Cuán satisfecho está con el módulo de Control de Calidad ?*



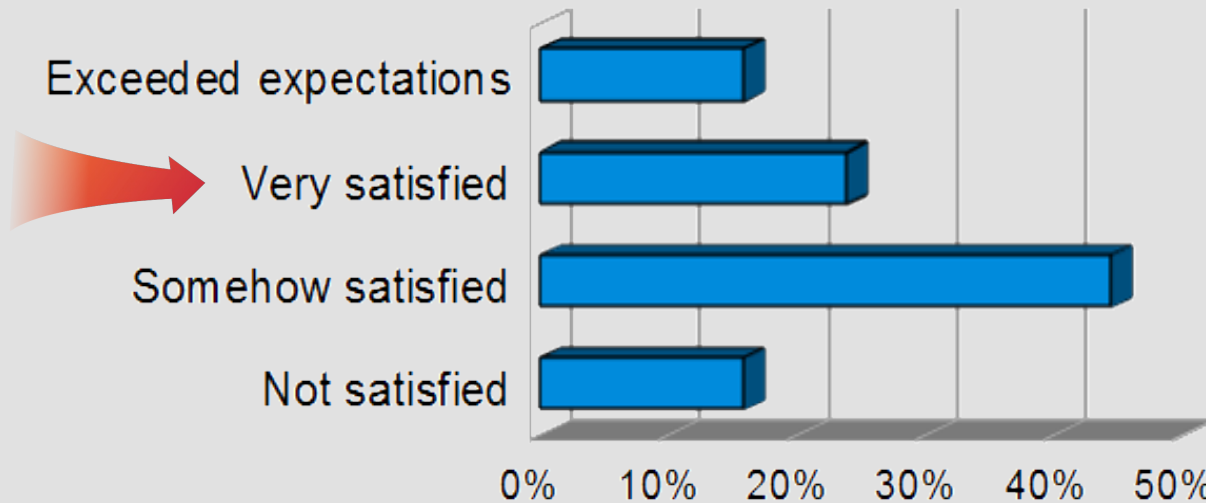
Respondents Vs Undecided



- ❑ El módulo de **Contról de Calidad** de QueueMetrics™ ha sido pensado específicamente para ofrecer una supervisión del rendimiento de los agentes, en base a un determinado conjunto de métricas.
- ❑ Esta función se utiliza **principalmente en instalaciones a gran escala.**
- ❑ Ha sido registrado **un alto nivel de satisfacción** para el módulo de Control de Calidad.

Las APIs

➤ *Cuán satisfecho está con las APIs ?*



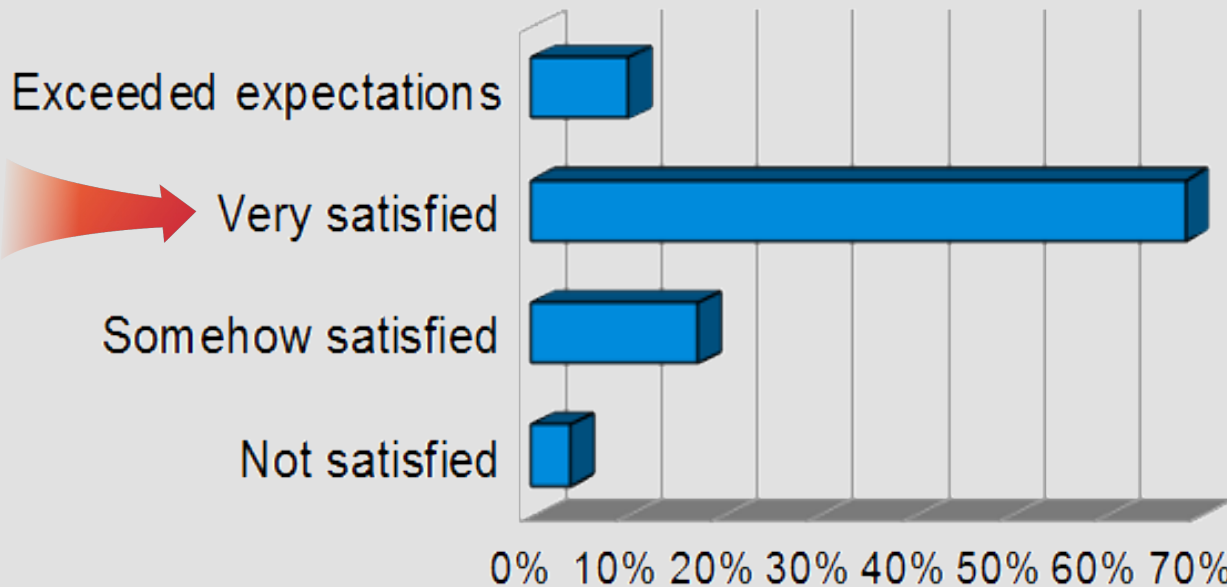
Respondents Vs Undecided



- ❑ QueueMetrics™ ofrece una API para acceder a todos los datos de salida en XML-RPC.
- ❑ Permite crear aplicaciones externas aprovechando QueueMetrics™ como fuente de datos.
- ❑ El soporte a **JSON** ha sido planeado para el **2014**.
- ❑ Ofrecemos un ambiente de pruebas API gratuito para facilitar el desarrollo.

Rendimiento del sistema

- *Cuán satisfecho está con el rendimiento de QueueMetrics™ ?*



Respondents Vs Undecided

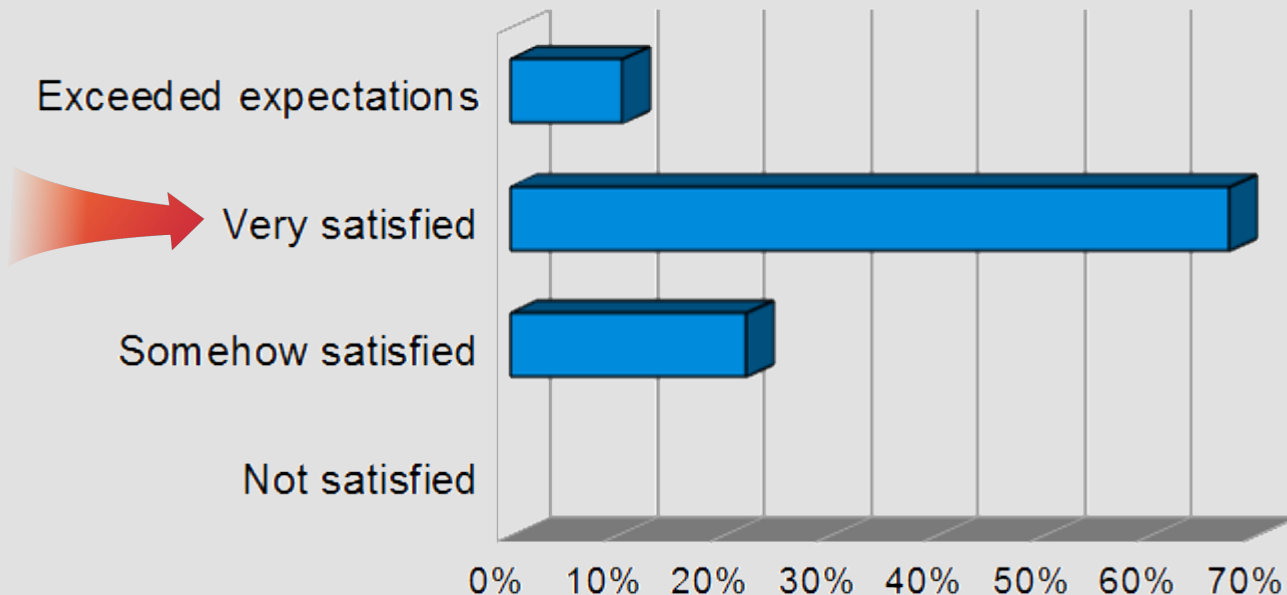


Rendimiento del sistema

- ❑ QueueMetrics™ está basado en un conjunto de tecnologías maduras y de nivel empresarial.
- ❑ El análisis de rendimiento fue una actividad constante durante los años.
- ❑ El sistema está preparado para **manejar cargas muy elevadas.**

Proceso de Instalación

➤ *Qué tan satisfecho está con la facilidad de instalación?*



Respondents Vs Undecided

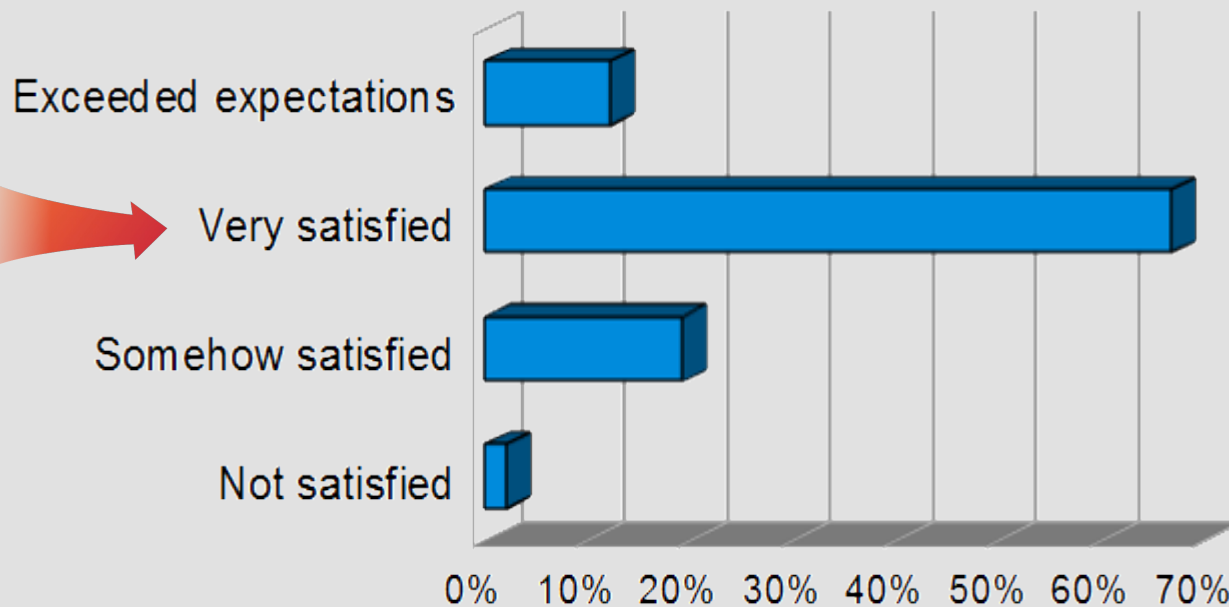


Proceso de Instalación

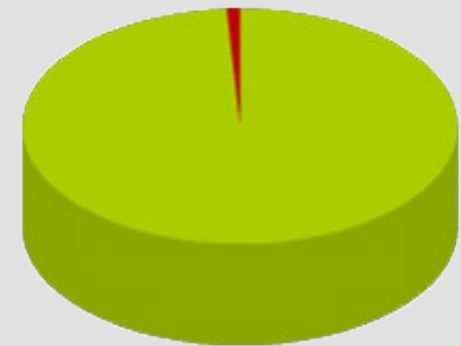
- ❑ La instalación de QueueMetrics™ puede ser **automatizada** en la mayoría de las distribuciones.
- ❑ Todos los encuestados parecen estar satisfechos – pero este es un ejemplo de sesgo de autoselección, ya que todos son clientes existentes.
- ❑ Nuevamente, la gran **mayoría** parece ser **altamente satisfecha**.

Documentación

➤ *Cuán satisfecho está con la documentación ?*



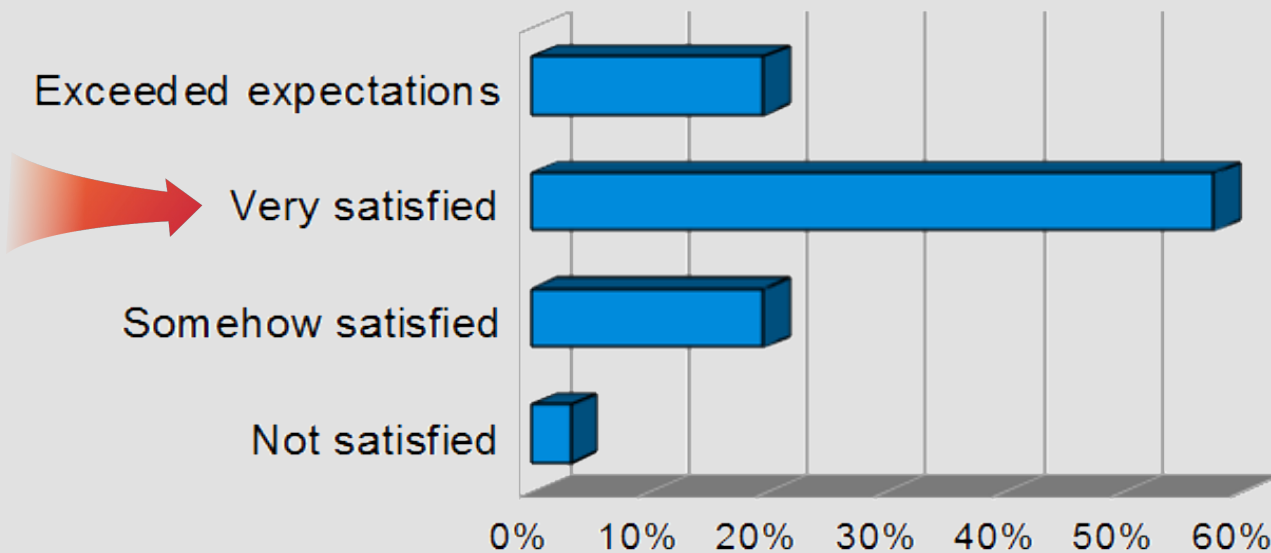
Respondents Vs Undecided



Documentación

- ❑ QueueMetrics™ intenta ofrecer documentación muy exhaustiva y profesional.
- ❑ Existen una serie de manuales en línea, para diferentes perfiles de usuario.
- ❑ **Muy alta tasa de satisfacción registrada.**

➤ *Qué tan satisfecho está con el soporte de QueueMetrics™ ?*



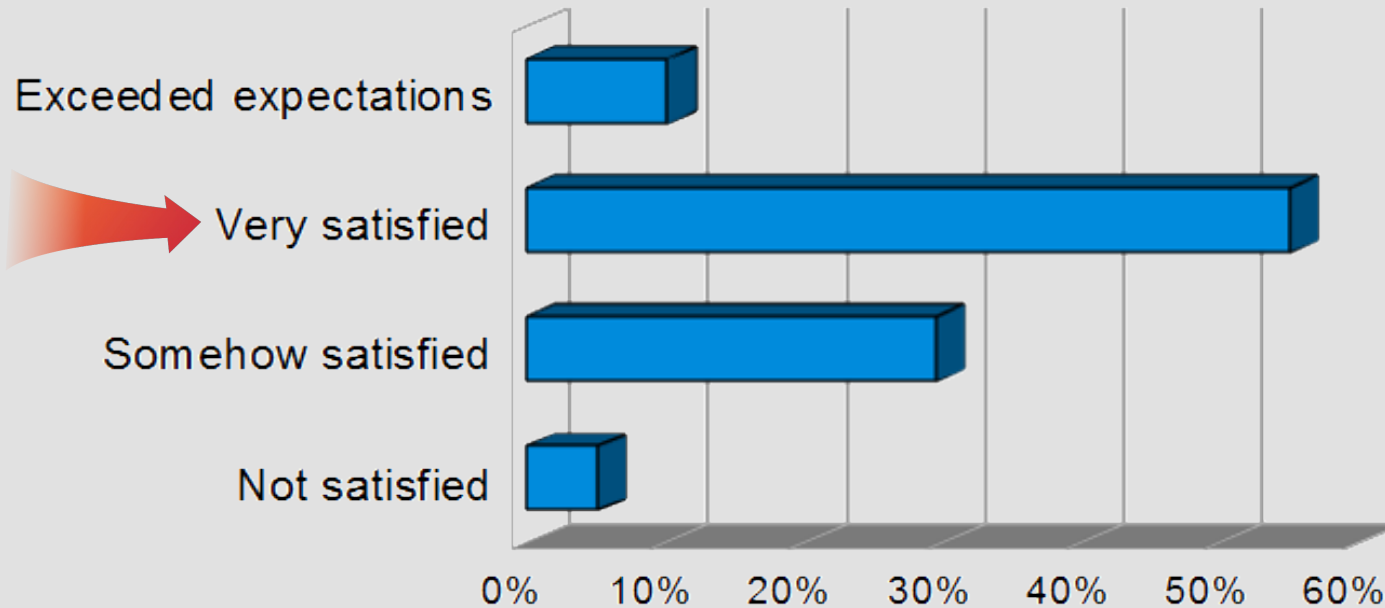
Respondents Vs Undecided



- ❑ La calidad del soporte es fundamental en una herramienta profesional como QueueMetrics™.
- ❑ Más del **95%** de los clientes parecen estar **satisfechos**.
- ❑ Impulsados por el alto nivel de satisfacción, estamos llevando a cabo un número importante de mejoras en nuestros procesos internos.

Precios

➤ *Qué tan satisfecho está usted con los precios de QueueMetrics™?*



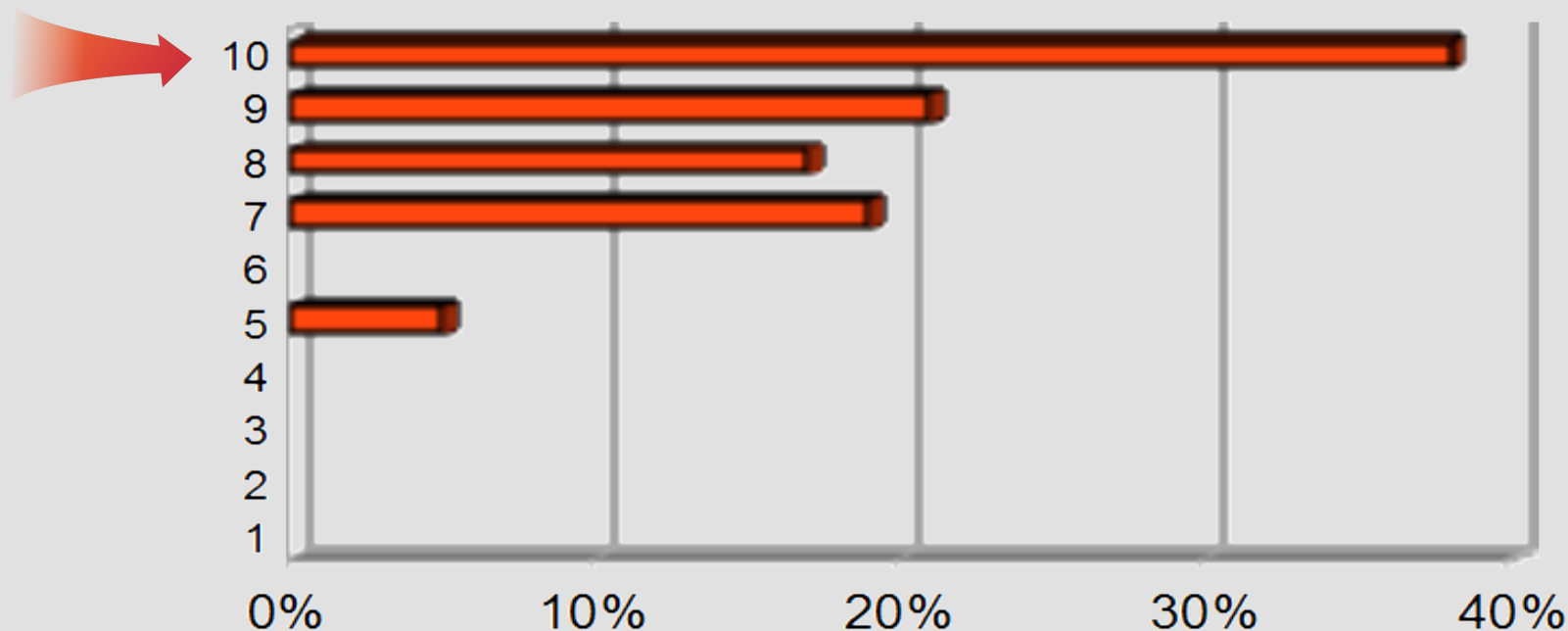
Respondents Vs Undecided



- ❑ QueueMetrics™ tiene un **modelo de precios claro**, sin cargos ocultos, sin gastos de actualización y con todos los precios publicados.
- ❑ El **costo** de QueueMetrics™ es **marginal** en comparación con el costo de funcionamiento de un Call Center.
- ❑ Aparece de nuevo la **deviación de resultados** por ser una auto selección: todos los encuestados son clientes existentes.

Recomendaría QueueMetrics ?

- ¿Qué tan probable sería que usted recomendaría QueueMetrics™?

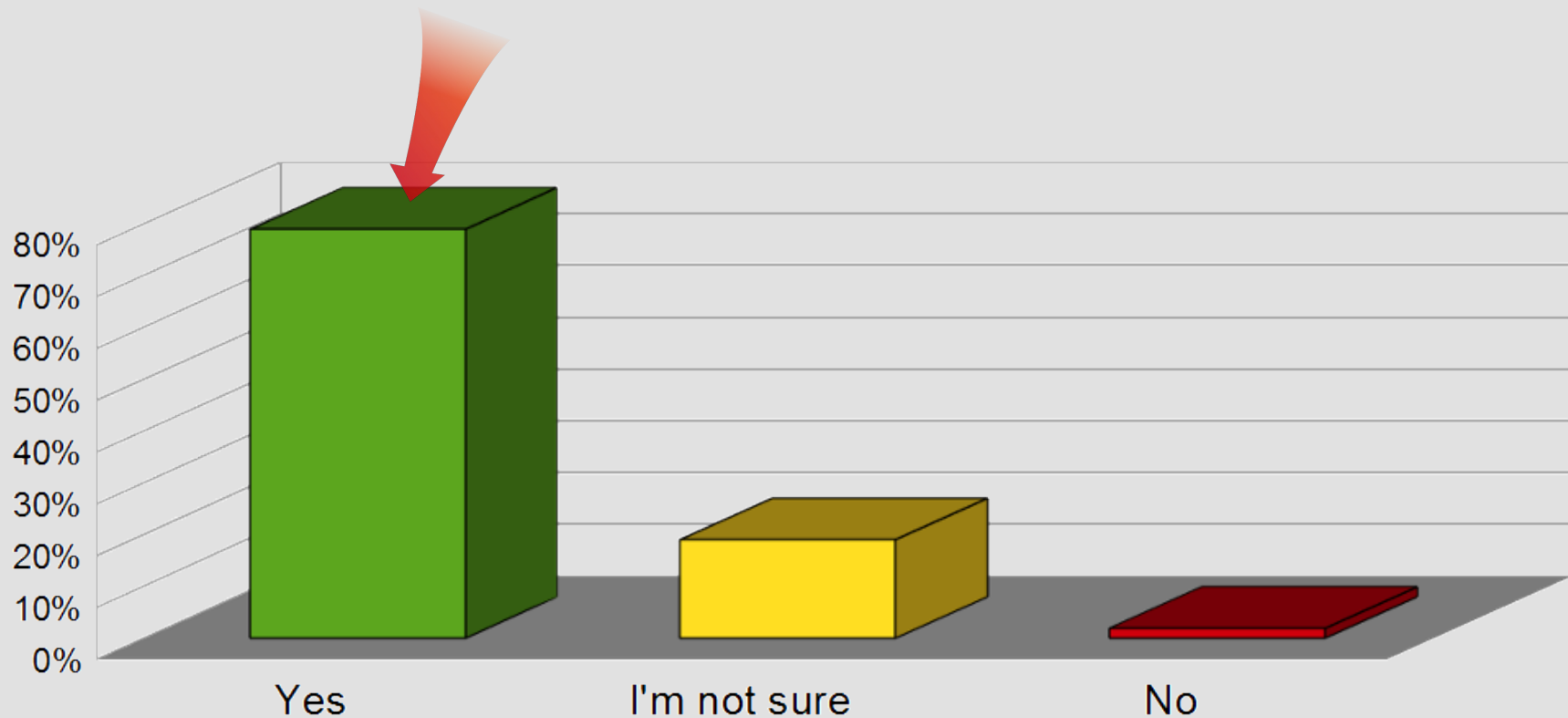


Recomendaría QueueMetrics ?

- ▣ Alrededor del **80%** de nuestros clientes existentes **recomendaría** una solución **QueueMetrics™**.
- ▣ Casi ninguno no lo recomendaría.
- ▣ Consistente con los resultados anteriores.

Planes futuros sobre QM

➤ *Planea seguir usando QM cuando caduque la licencia ?*



Planes futuros sobre QM

- ▣ Alrededor del **80%** de nuestros clientes existentes **renovaría** la licencia **QueueMetrics**™ después de que caduque.
- ▣ Sólo el **20%** de la muestra estuvo indeciso.
- ▣ El porcentaje de respuesta negativa parece ser fisiológicamente bajo, meno del **2%** de la muestra.

Lecciones Aprendidas

- ❑ Asterisk ® es una plataforma muy válida para la creación de Centros de Contacto.
 - **Los usuarios están muy satisfechos.**
 - **Los usuarios no tienen previsto cambiar.**

- ❑ El tamaño medio de los centros de contacto es significativo.

- ❑ Las GUIs son una opción suficientemente madura, inclusive para Call Centers en gran escala.

Lecciones Aprendidas

- ❑ Hemos medido la importancia de utilizar QueueMetrics™ en los Call Centers.
- ❑ Los usuarios están **muy satisfechos** - hasta el punto de superar nuestras propias expectativas generales.
- ❑ En este momento estamos comprometidos a mejorar QueueMetrics™ en las áreas de debilidades percibidas, en su mayoría en el API y en el diseño.

Oportunidades

- ❑ Es un buen momento para construir su Centro de Contacto con **Asterisk®**.
- ❑ La solución QueueMetrics™ es un complemento de Asterisk® para un Call Center completo y con todas las funciones.
- ❑ **Mejorar QueueMetrics™** en la API y en el diseño elevará aún más sus estándares.

Gracias por leer!

QueueMetrics
call center solution

support@loway.ch +4191.6309765


Try Free Buy Support Resellers About News Contacts

Monitor everything in your Asterisk™ call center.

Measure targets, conversion rates and all agents activities. Create accurate real time and historical reports and statistics. Support virtual and multi-tenant production environments.

Used in thousands of call centers worldwide.

[Get Your Free QueueMetrics Trial Now](#)



- Operations Managers can:**
 - See accurate reports of all call center activities.
 - Run reports by single and by user-created queue groups.
 - Measure agents activities, business targets and conversion rates.
 - Fully configure security and privacy, queue-by-queue.
- Team Leaders can:**
 - Create real time call and agent reporting.
 - See agent status and realtime activities.
 - Remotely listen to live calls as they are handled.
 - Watch agent screens through a VNC client.
- Agents can:**
 - See the calls they're handling and integrate with external CRM.
 - Pass data gathered from IVR menus or CallerID.
 - Set call status codes for all inbound and outbound traffic.
 - Logon, logoff, go on pause and set pause reason codes.
- IT Managers can:**
 - Support single-server or Asterisk clusters.
 - Support database and flat-file storage.
 - Tune Asterisk interaction to minimize the load on the Asterisk server.
 - Avoid patching or changing an existing Asterisk installation.

 **QueueMetrics™**

<http://queuemetrics.com/>

*“La medición es el primer paso para el control y la mejora.
Si no se puede medir algo, no se lo puede entender.
Si no se lo entiende, no se puede controlar.
Si no se puede controlar, no se puede mejorar”*
— H. James Harrington

Sobre Loway Suiza



- ❑ Somos una **empresa de tecnología suiza** que se especializa en **soluciones avanzadas de software para Centros de Contacto** basados en la tecnología PBX Asterisk ®.
Creemos que la medición es la base del aprendizaje, y que el aprendizaje es la fuerza que proporciona la mejora continua de calidad. Nuestros productos están diseñados para ser una plataforma sólida para el éxito de nuestros clientes.

❑ **Loway** <http://loway.ch/>

“Medir. Mejorar.”

Síguenos



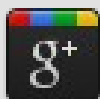
Loway
Measure. Improve.



facebook.com/QueueMetrics



linkedin.com/Loway



plus.google.com/Queuemetrics



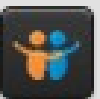
twitter.com/queuemetrics



youtube.com/QueueMetrics



pinterest.com/QueueMetrics



slideshare.net/QueueMetrics



[RSS Feed](#)