

# QueueMetrics Call Center Solution



## Asterisk® en el Informe de Satisfacción de Centros de Contacto 2018

Presentado por:

Lenz Emiltri  
Fundador, Loway  
@lenz



The screenshot displays the QueueMetrics interface with a grid of agent cards and a table below. Each agent card shows the agent's name, a status icon (yellow for active, green for on pause), and a call duration. The table below provides a detailed view of the agents' current calls.

Agent	Extension	On Pause	Code	Current Call	Conversation	Free Size
John Blackson						11:25:42
Mike Bosh						11:25:45
Rose Miller				205-955-5369	1:15	
Andrew Rose				379-955-8486	0:20	
Michael Fontana				245-955-4683	1:24	
Gene Berry				290-955-4203	3:21	
Bella Ferdinand						11:25:55
Jim Cipriano				795-955-6481	1:18	



# QueueMetrics

# ¿De qué se trata esto?

Este conjunto de diapositivas es una versión extendida de la plática que se realizó en **Astricon Orlando 2018**.

Contiene las mismas diapositivas, además de información adicional sobre la evaluación QueueMetrics.



## Algo de historia:

- Se comenzó a trabajar con Asterisk en 2003
- Se desarrolló QueueMetrics en 2005
- Se desarrolló WombatDialer en 2012
- Se lanzó QueueMetrics Live en 2015



## Base instalada:

QueueMetrics actualmente ha sido implementado en miles de centros de llamadas en todo el mundo

Sitio promedio: ~**50 agentes**

Sitio más grande: ~**1000 agentes en vivo**  
(en cluster Asterisk)

WombatDialer implementado en ~**500 sitios**

Sitio promedio: ~**70 canales**

Sitio más grande: ~**3000 canales**

## Base de Clientes:

- 25% USA / Canadá
- 25% Europa
- 20% LATAM
- 15% África
- 10% Asia
- 5% Medio Oriente

# ¿Porqué una encuesta?

## Metas:

- Comprender las amplias tendencias que afectan a los centros de llamadas basados en Asterisk
- Comprender si y cómo ha cambiado el entorno desde 2014
- (No hay mucho más disponible...)

**Originalmente pensada como una encuesta de satisfacción para nuestros propios productos.**

- Necesitábamos preguntas “amplias” para entender el panorama general
- Cerca de 100 encuestados
- La versión publicada fue bastante exitosa
- Presentado a AstriDevCon en 2015

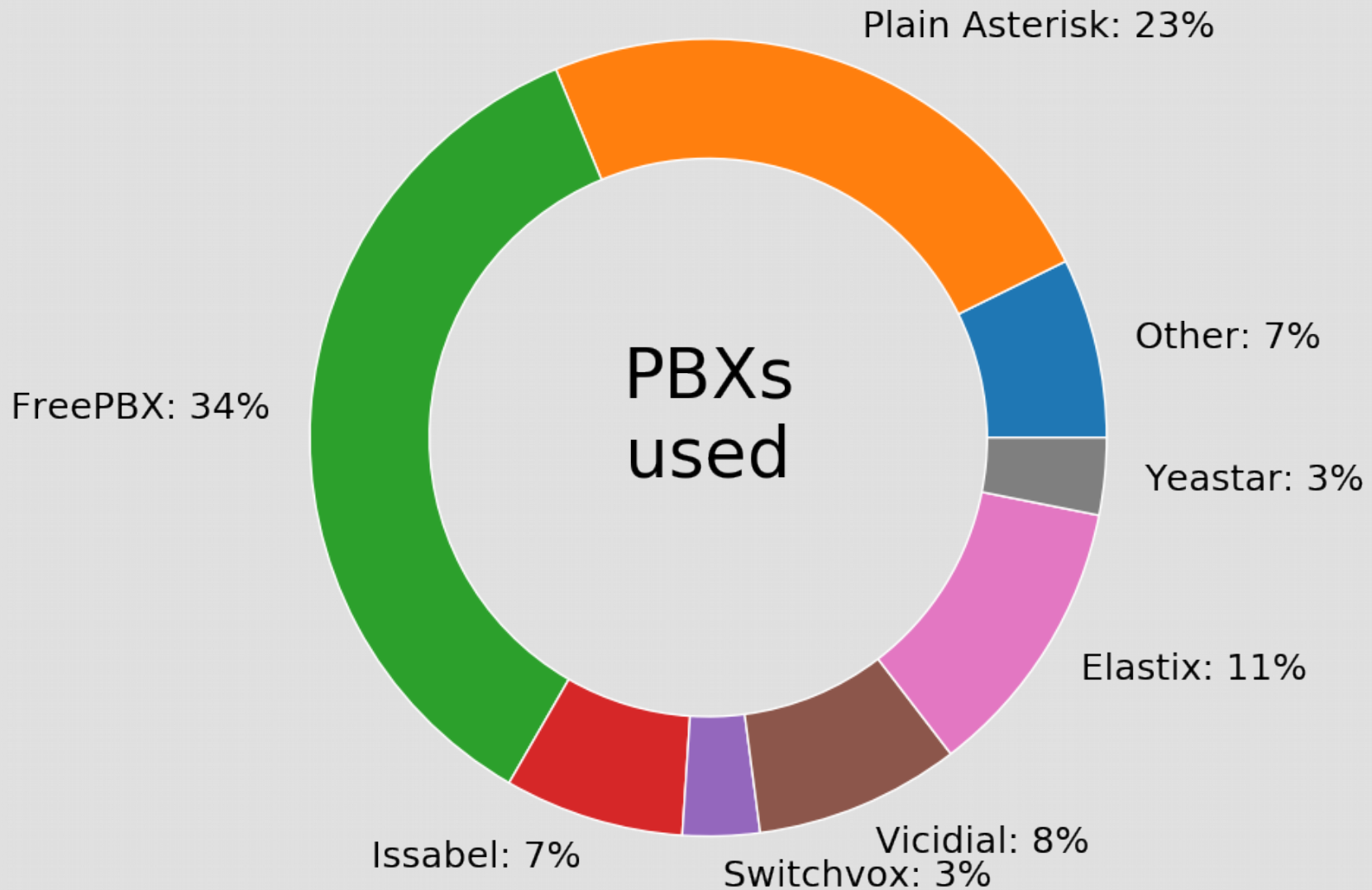
# Metodología (2018)

- Restricción: Máximo 5 minutos del tiempo de los encuestados
- Preguntas abiertas
- Formulario de Google, anónimo
- Sin incentivos
- Abierto a toda la comunidad
  
- Ejecutado entre junio y septiembre de 2018
- **Se tuvo ~230 participantes**

- Los nombres citados a continuación pueden ser marcas registradas
- Los citamos bajo “uso justo” y no implicamos nada específico
- Esto va en serio – YMMV
- Cuando hablamos de Elastix y PBX-in-a-Flash, hablamos de las versiones basadas en Asterisk

- **Tamaño y Tipos**
- Canales e integraciones
- Fortalezas y debilidades percibidas
- Mejoras y satisfacción del cliente
- Satisfacción del usuario de QueueMetrics

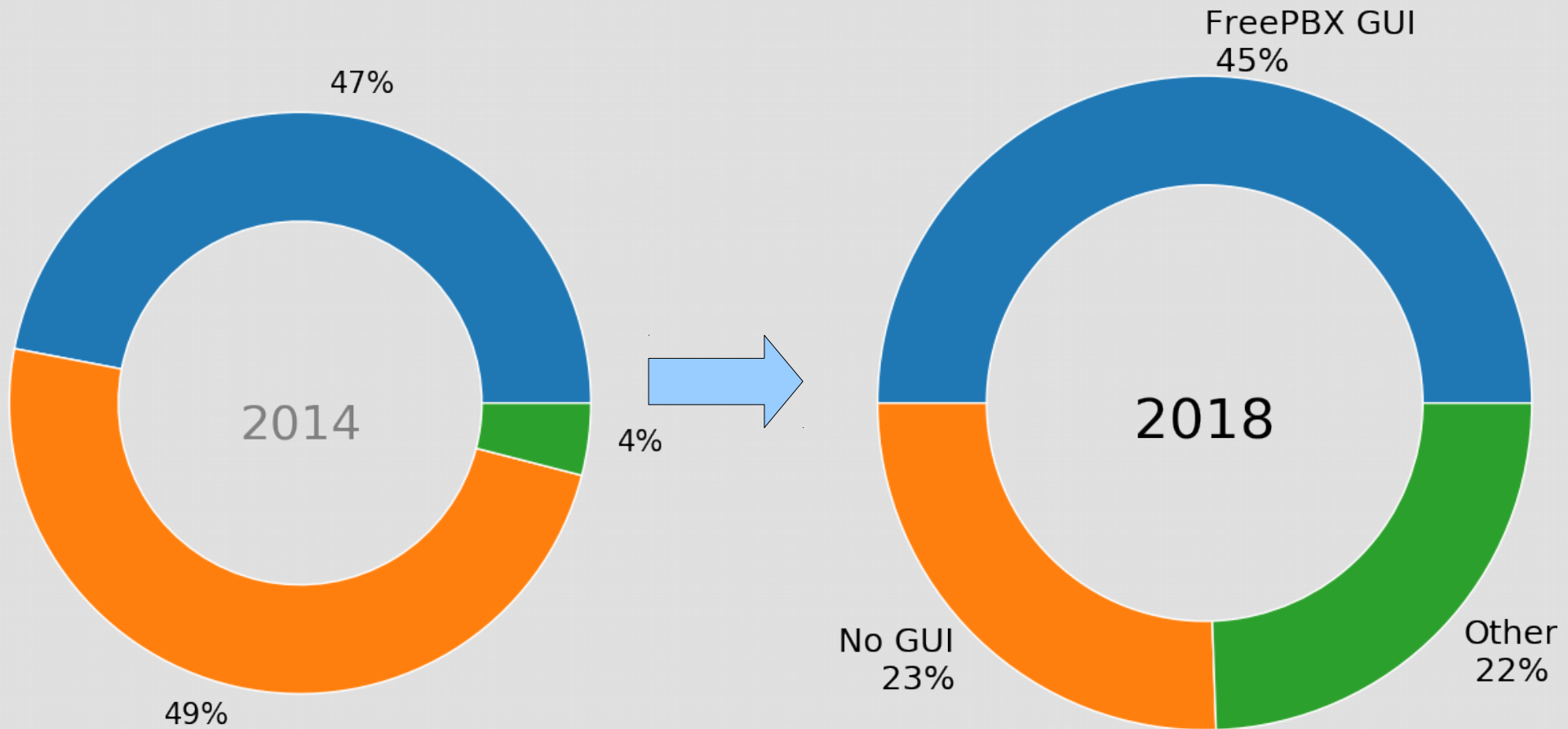
# PBXusado



## Otros PBX importantes reportados:

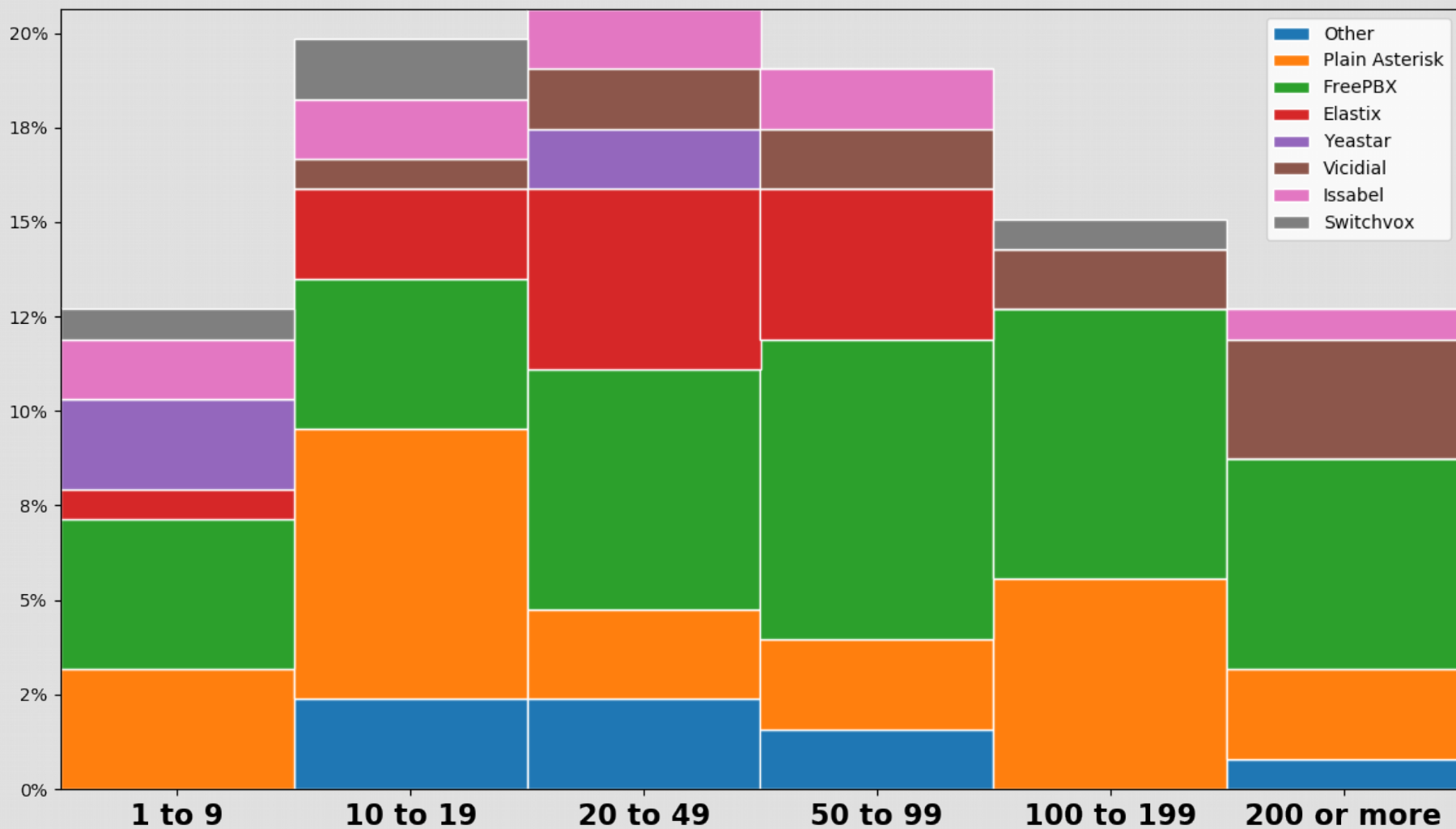
- Enswitch
- Pascom MobyDick
- PBX-in-a-Flash
- Fonality
- Xorcom
- iNTACT
- Wazo
- NexFon
- Asterisk NOW
- SARK
- RasPBX
- iPBX

# PBXs: '14 vs '18

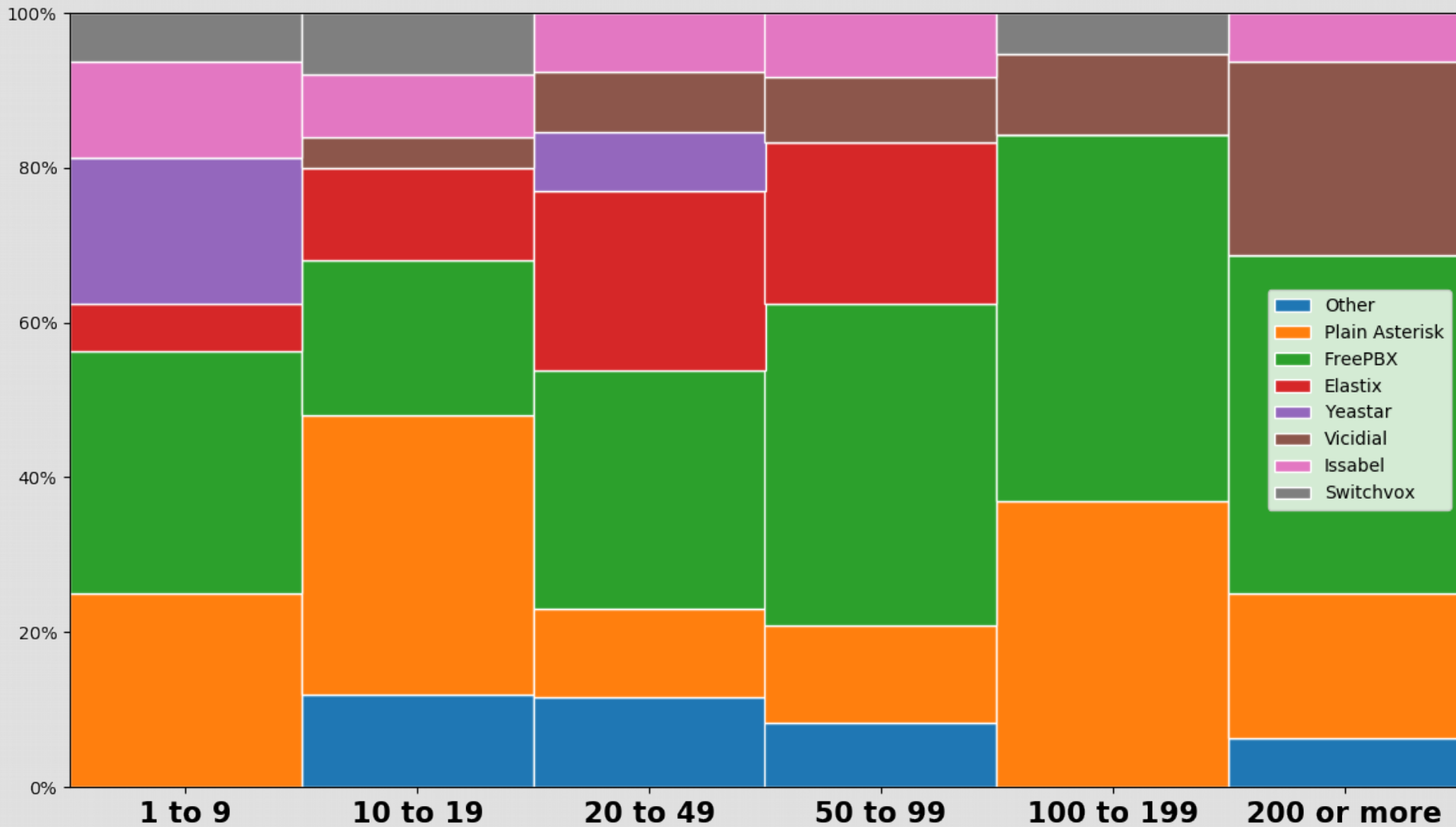


- Ahora se utilizan GUIs en la gran mayoría de los sistemas
- Una minoría de sistemas son construidos a medida
- Ecosistema sano y competitivo

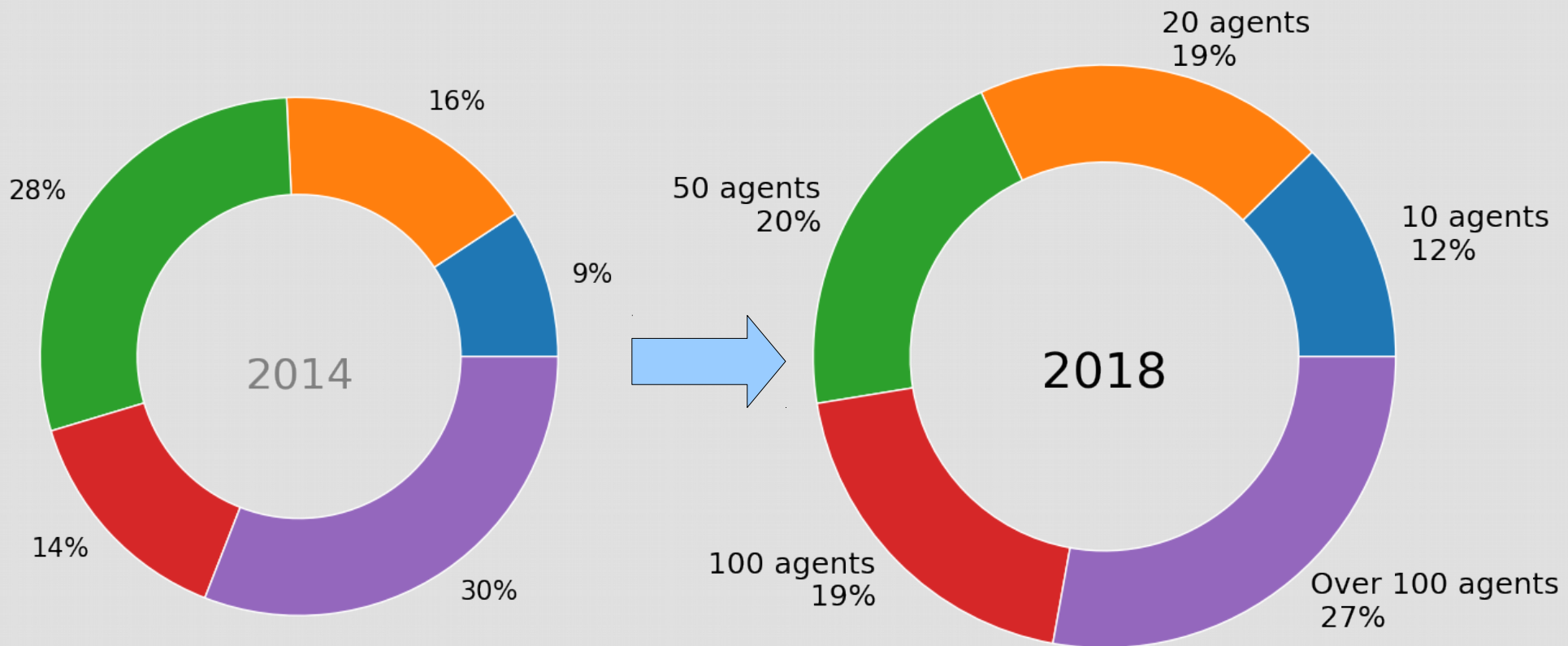
# Tamaño del Centro de Llamadas



# PBXusadoportamaño



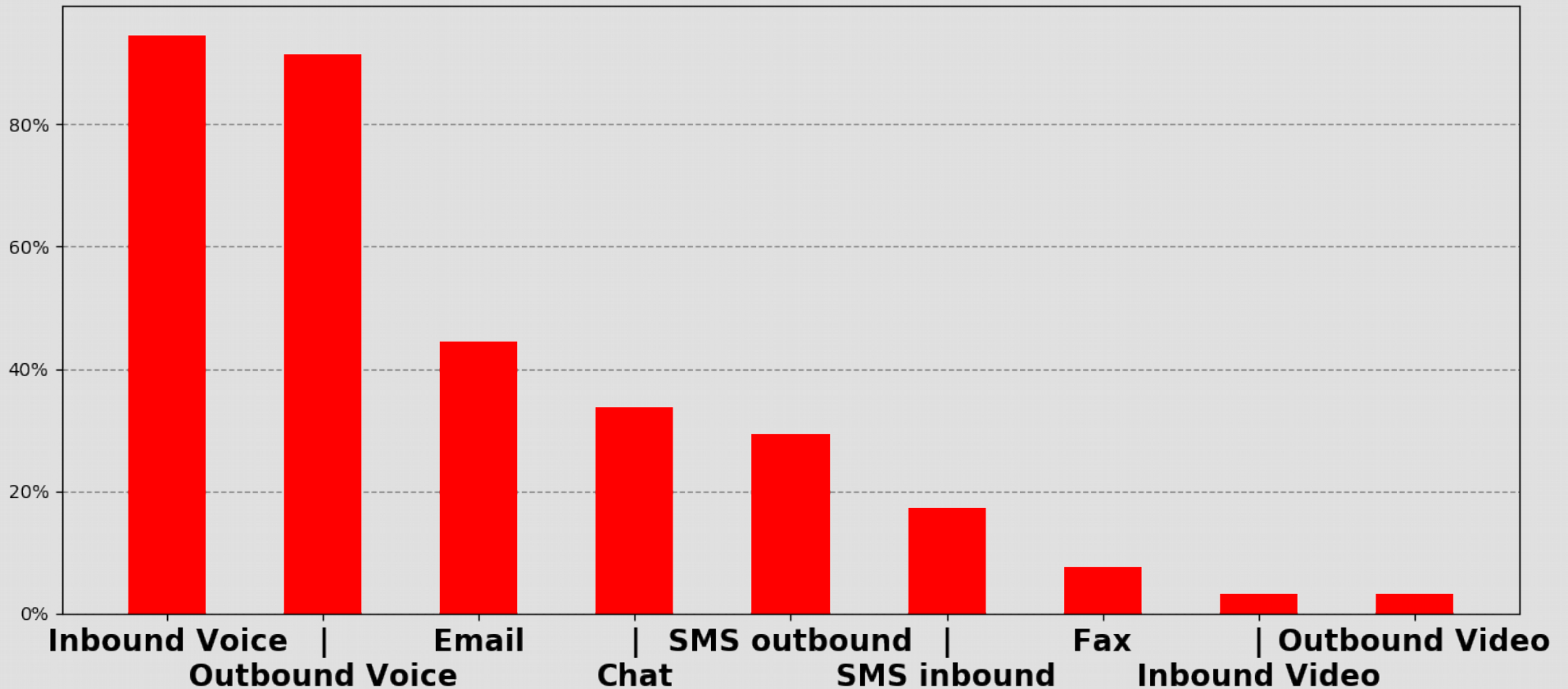
# Tamaño: `14vs`18

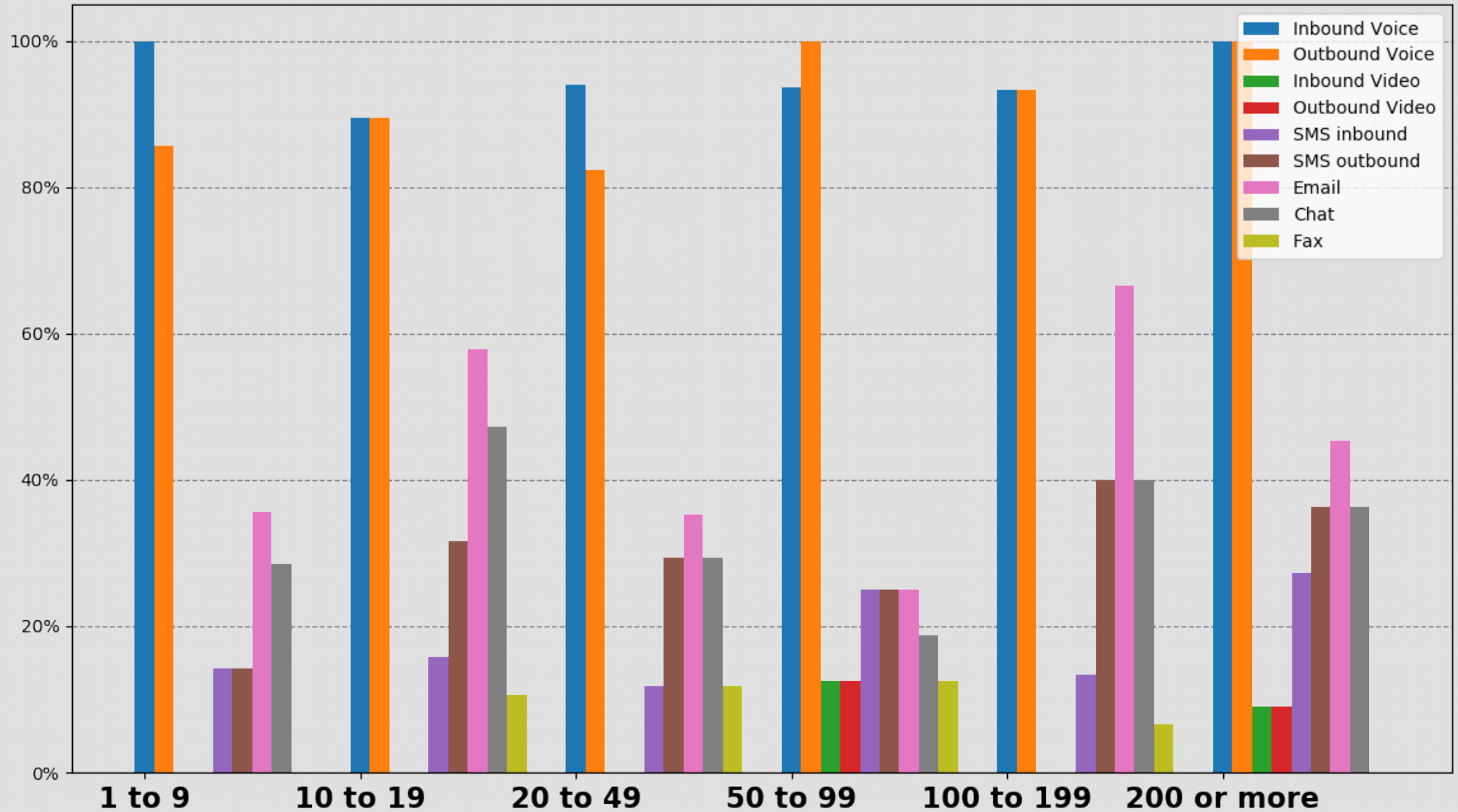


- Los encuestados son relativamente homogéneos en todas las dimensiones de CC.
- Submuestreo de sistemas más pequeños
- FreePBX domina en general
- Soluciones especializadas (Vicidial) en sistemas más grandes

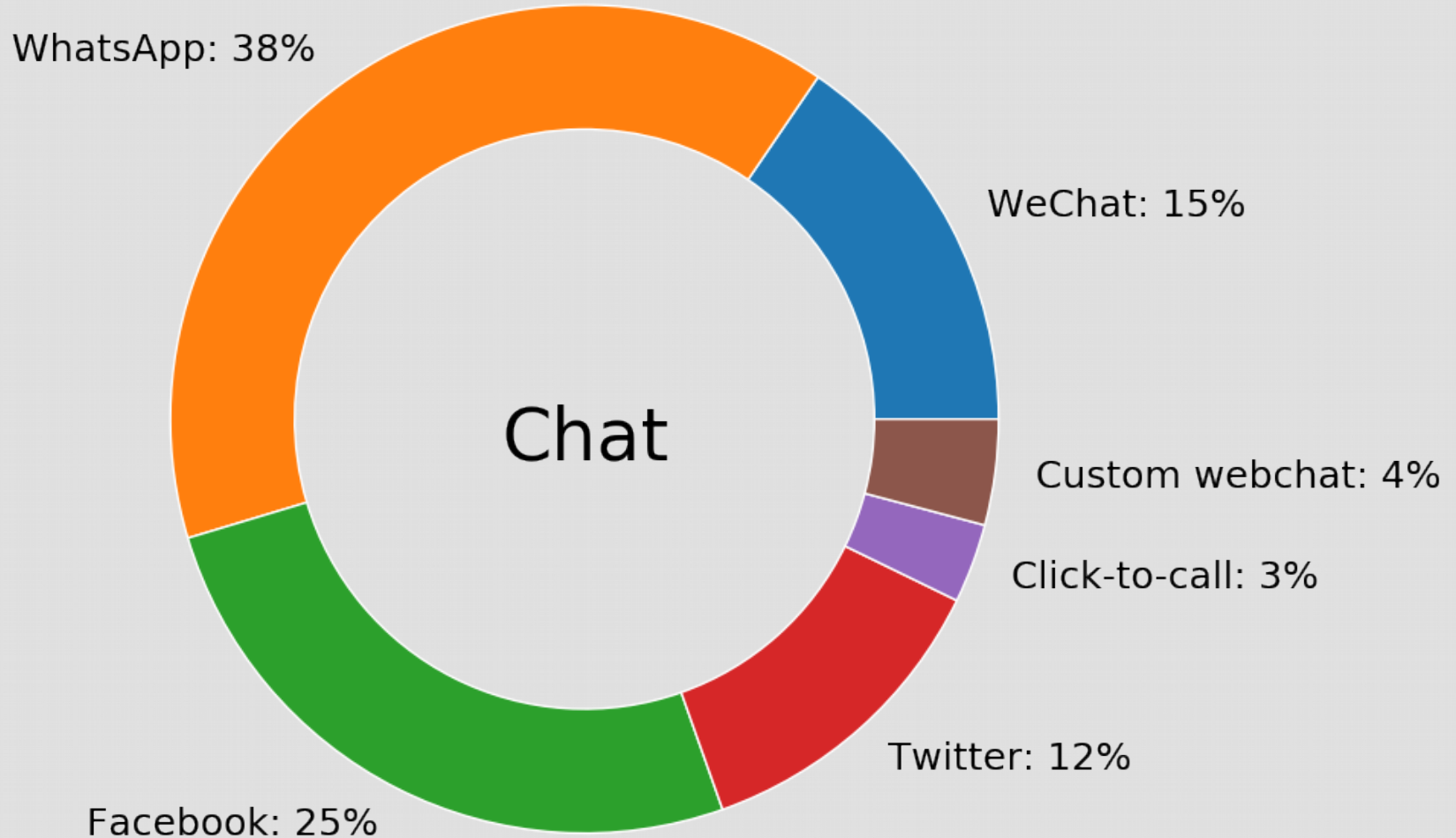
- Tamaño y Tipos
- **Canales e integraciones**
- Fortalezas y debilidades percibidas
- Mejoras y satisfacción del cliente
- Satisfacción del usuario de QueueMetrics

# Canales servidos

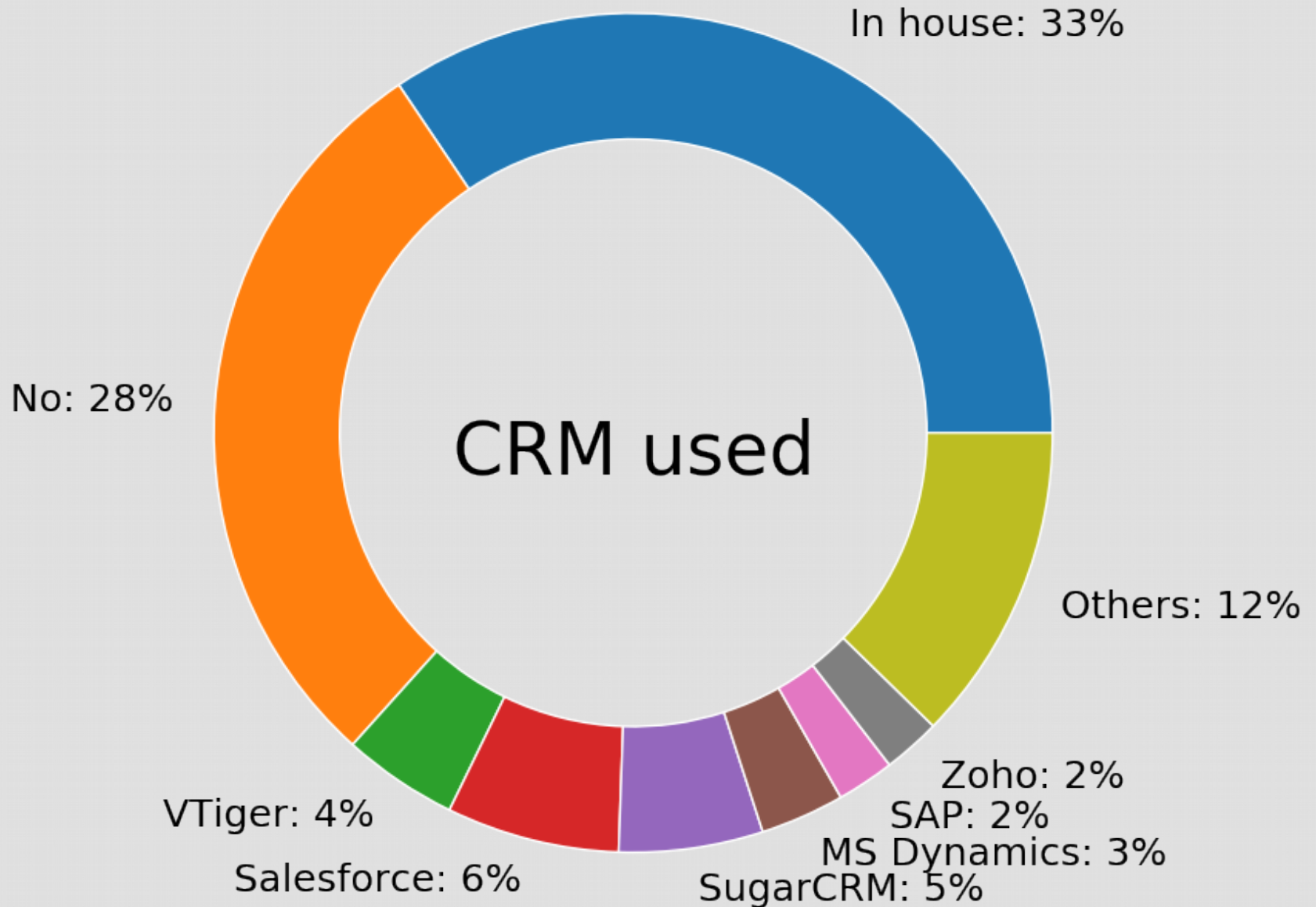




- Todos hacen llamadas entradas y salientes (inbound/outbound)
- Para los sitios más pequeños las salientes son más desafiantes
- El email no es ubicuo
- El video sigue siendo raro
- El SMS saliente es más frecuente que el entrante
- **El Fax aun no ha muerto...**



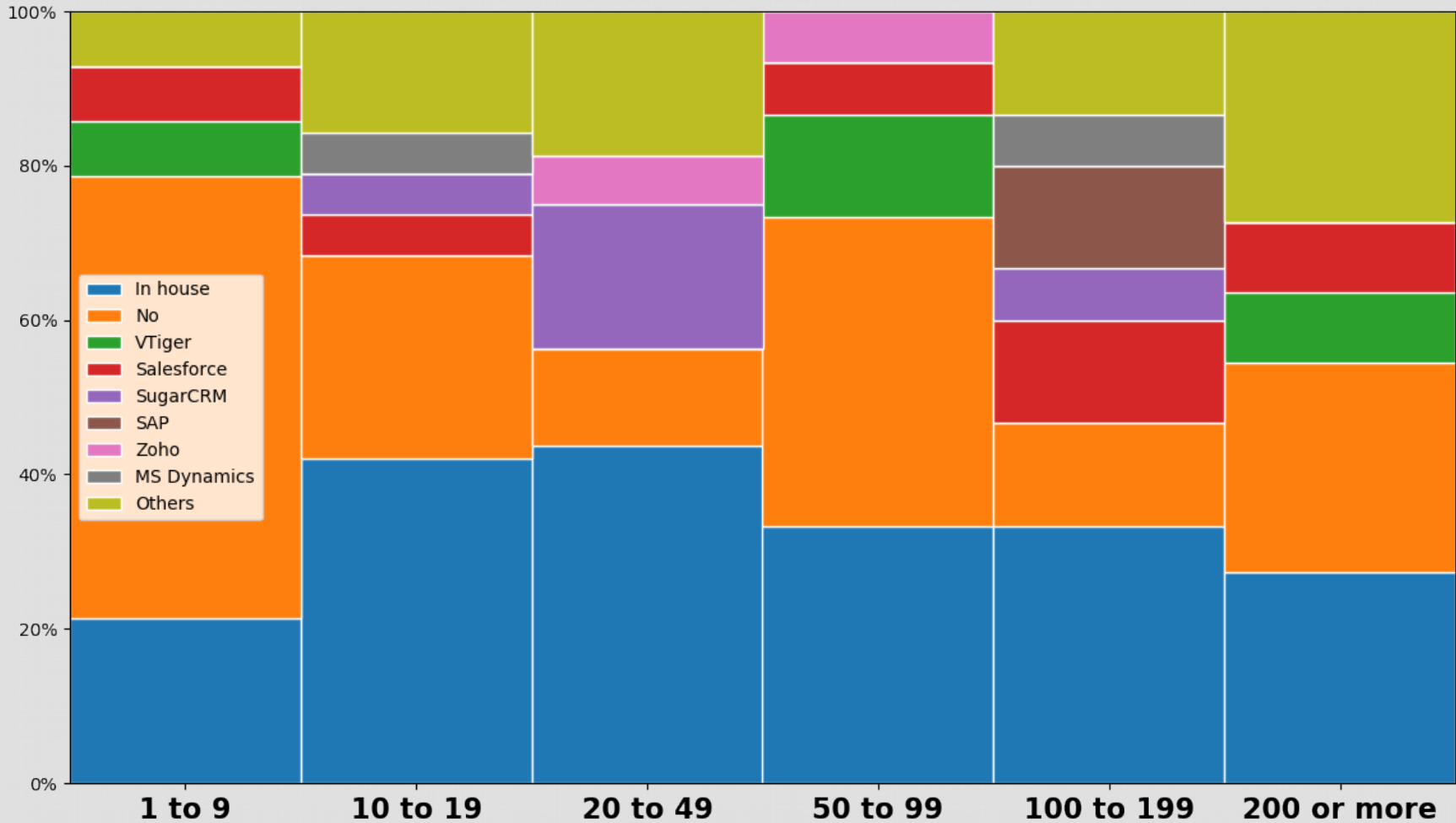
# CRM usado



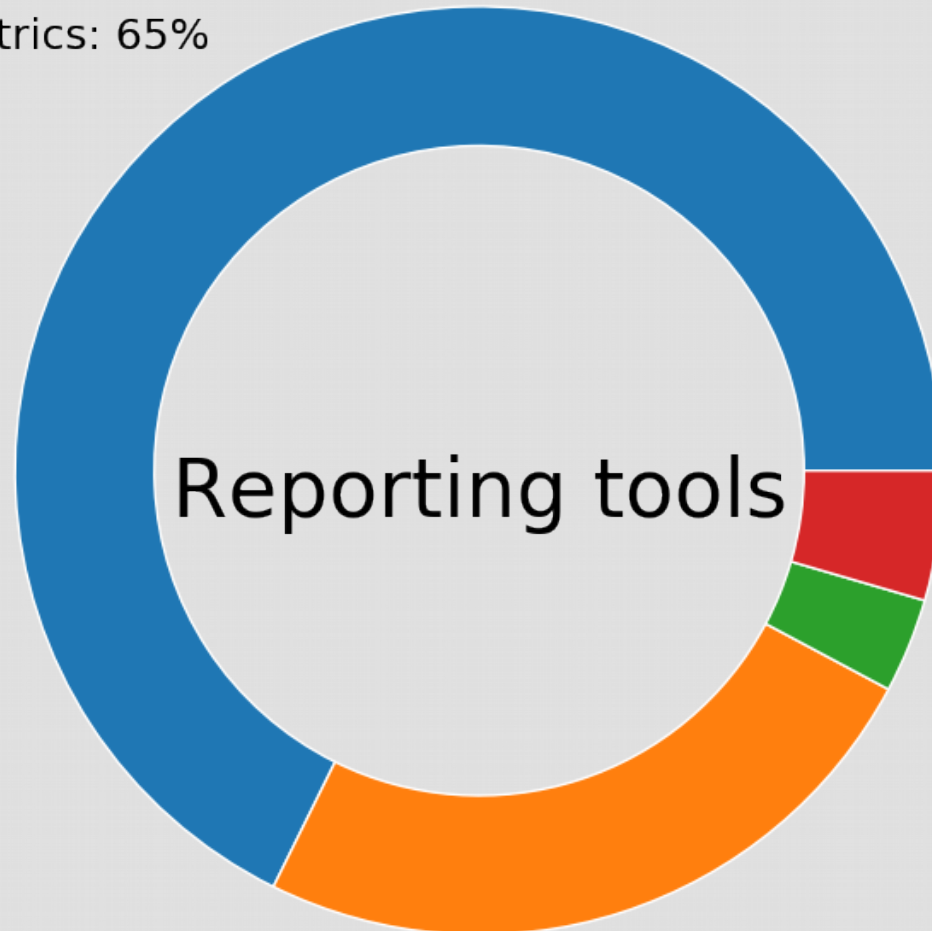
# CRMs: Otros

- AmoCrm
- Autotask
- Capsule CRM
- CSG ACSR
- Netsuite
- OpenERPS
- OTRS
- Remedy
- Siebel
- Suitecrm

# CRM sportamaño



QueueMetrics: 65%



Others: 4%

Asternic : 3%

Default PBX : 23%

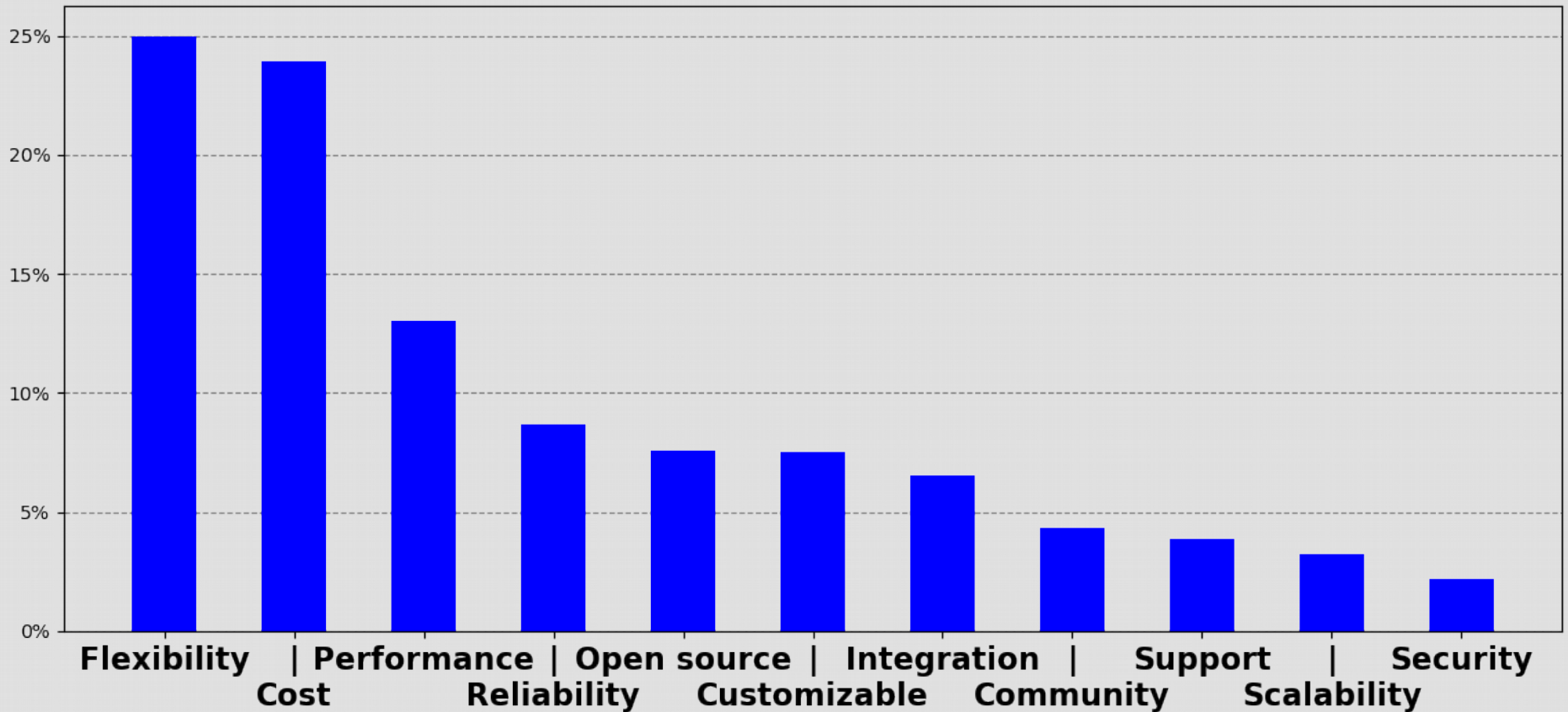
# QueueMetrics

- Tamaño y Tipos
- Canales e integraciones
- **Fortalezas y debilidades percibidas**
- Mejoras y satisfacción del cliente
- Satisfacción del usuario de QueueMetrics

## Realizamos preguntas abiertas:

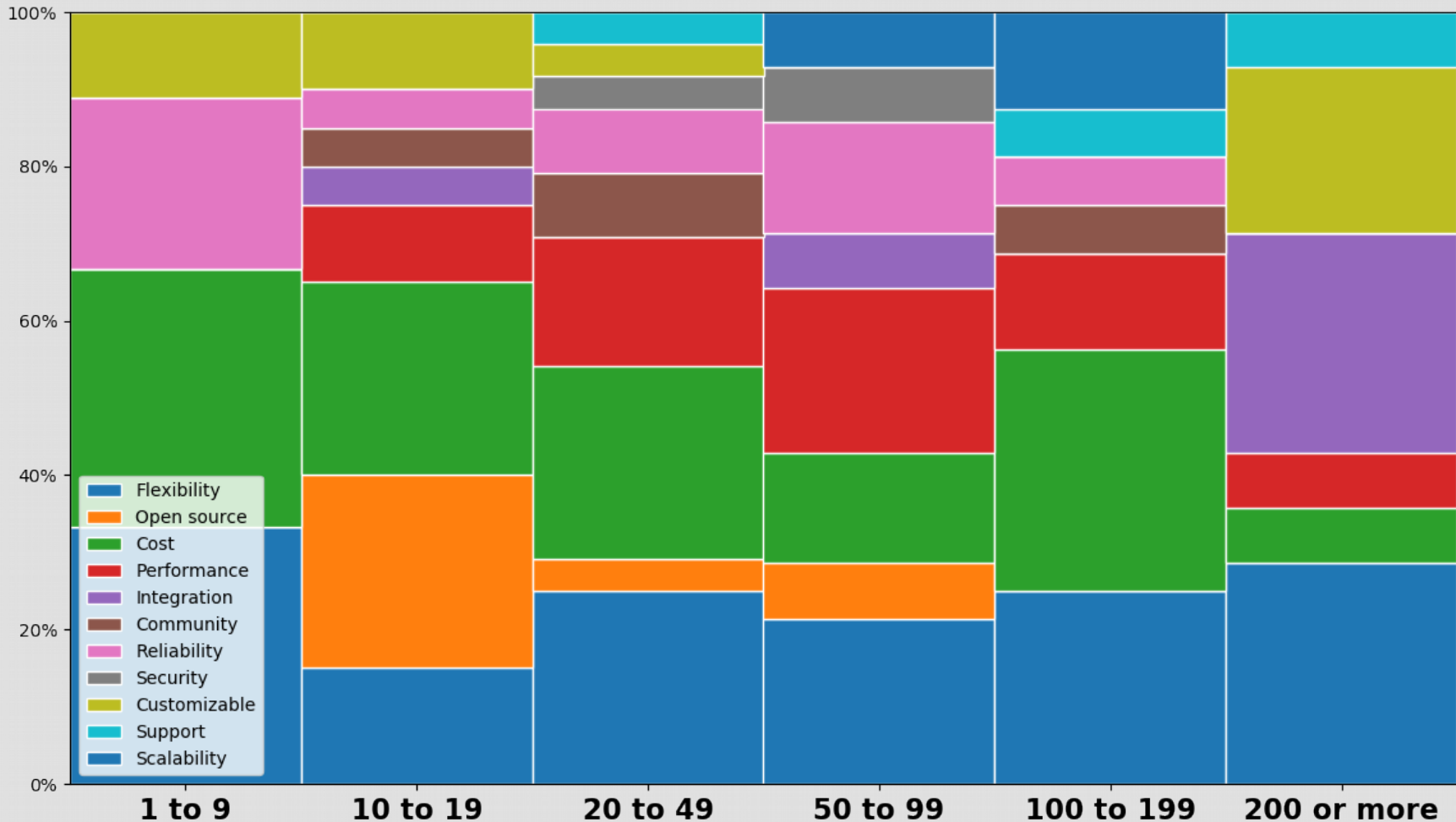
- Grandes y diferentes tipos de preguntas
- Todos dijeron lo que les gusta
- Los puntos débiles son una especie de lista de deseos

# Fortalezas



# QueueMetrics

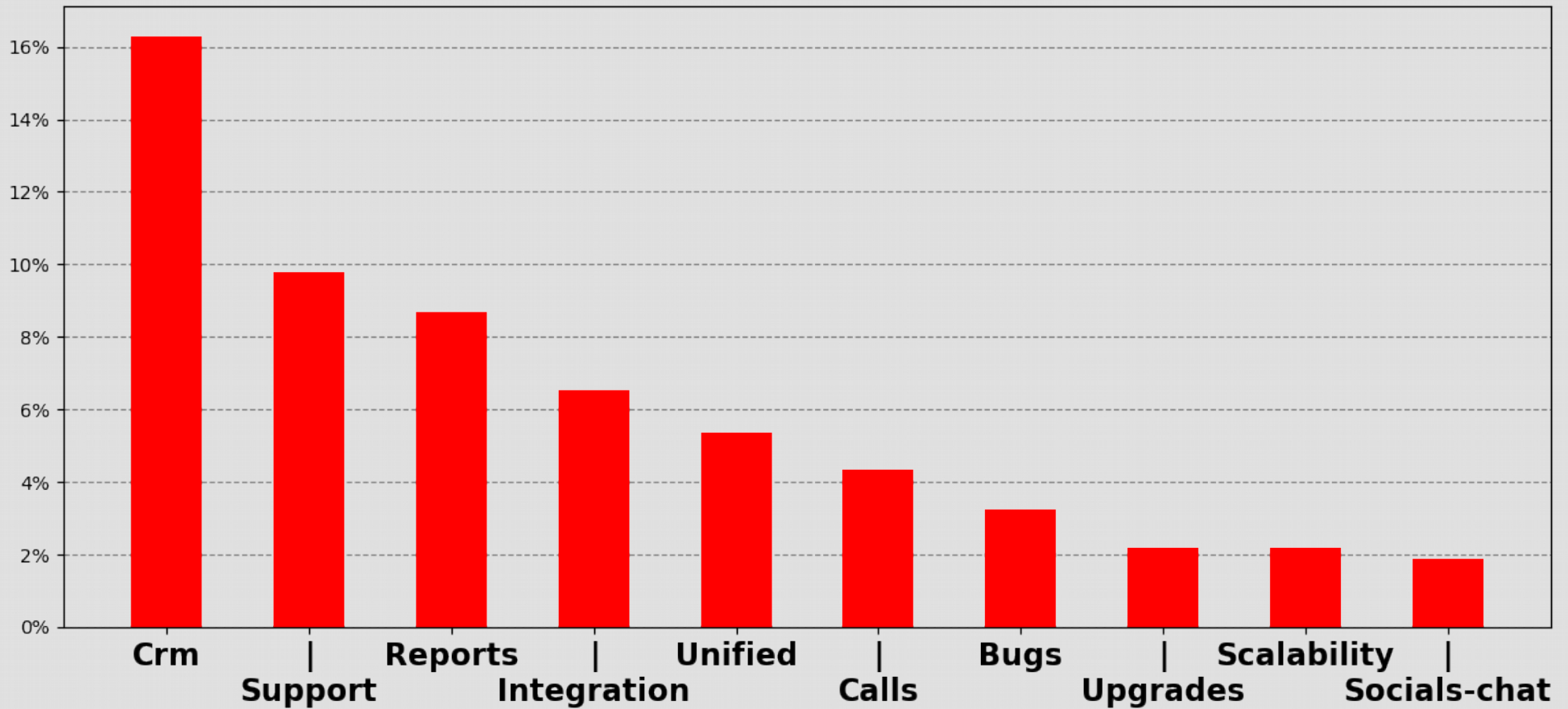
# Fortalezaspotamaño



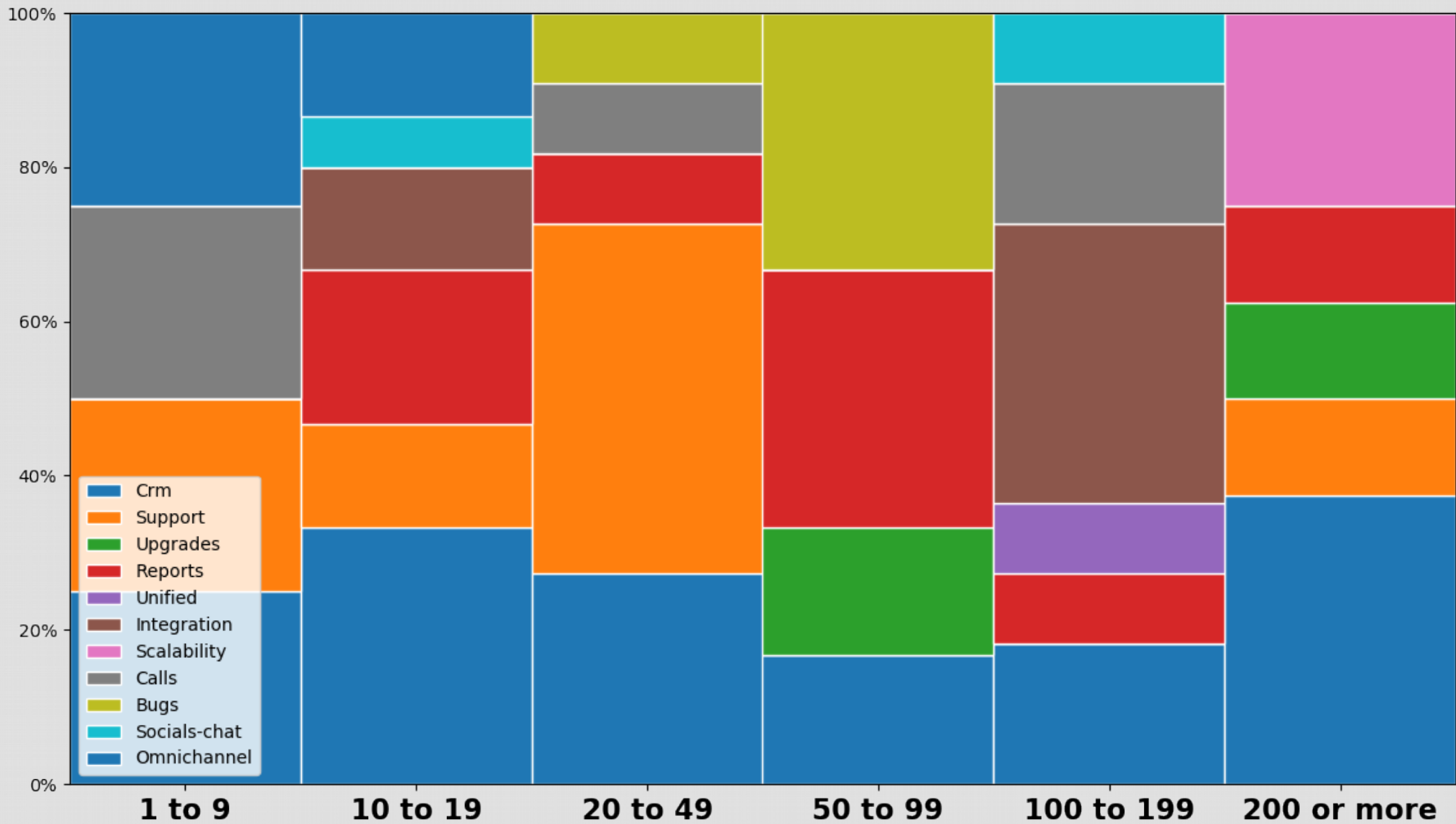
**Los beneficios reales son más importantes que los ideales.**

- Costo y flexibilidad vs Código Abierto y Comunidad
- El rendimiento es importante en medio del espectro
- Los grandes sistemas se preocupan por la integración y la personalización

# Puntos débiles/Listado de deseos



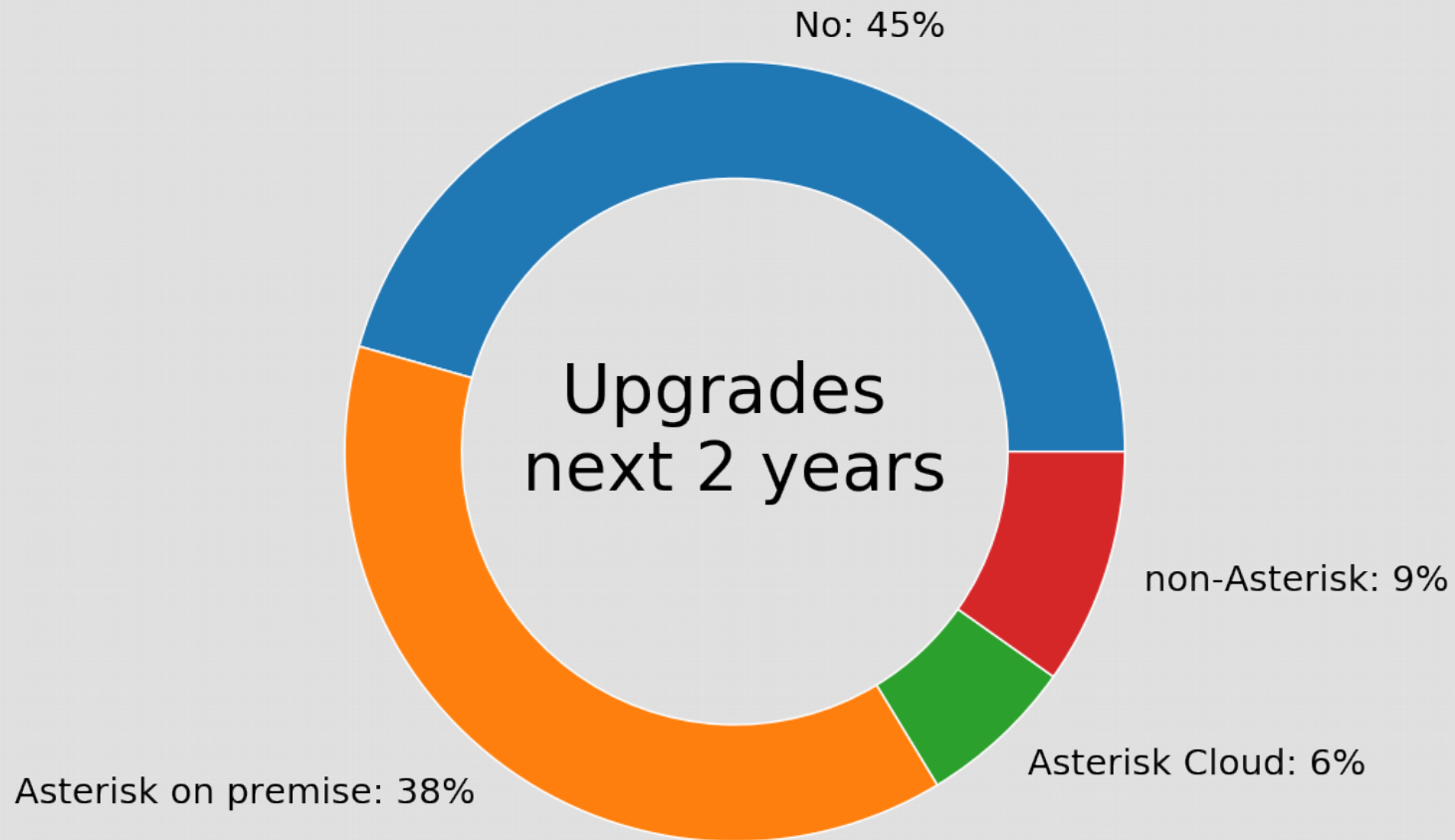
# Debilidades por tamaño



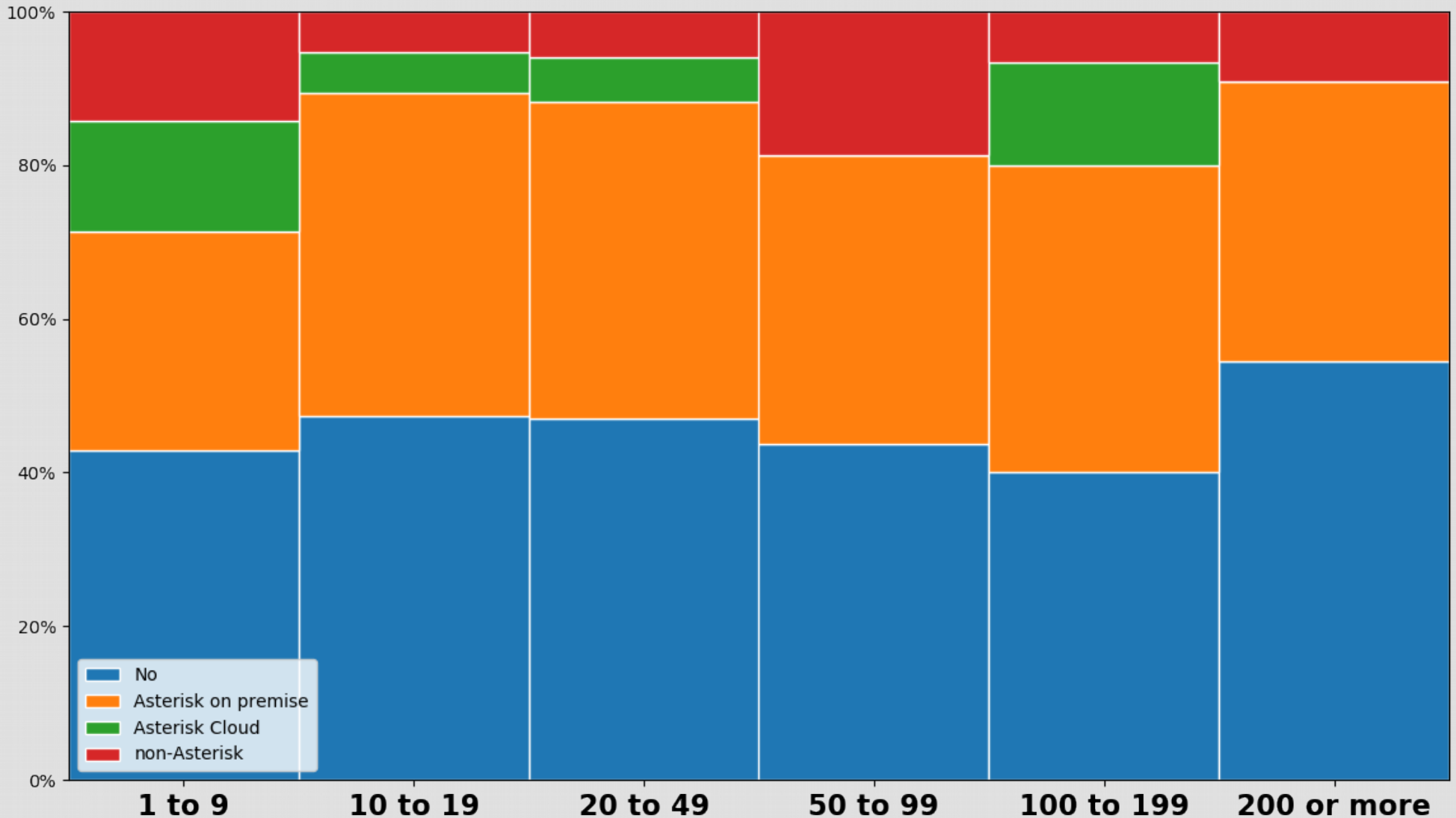
## Alta dispersión de respuestas.

- No hay grandes quejas de rendimiento o características internas
- El soporte es importante para sistemas más pequeños
- CRM e Informes
- Omnicanal no es tan crítico

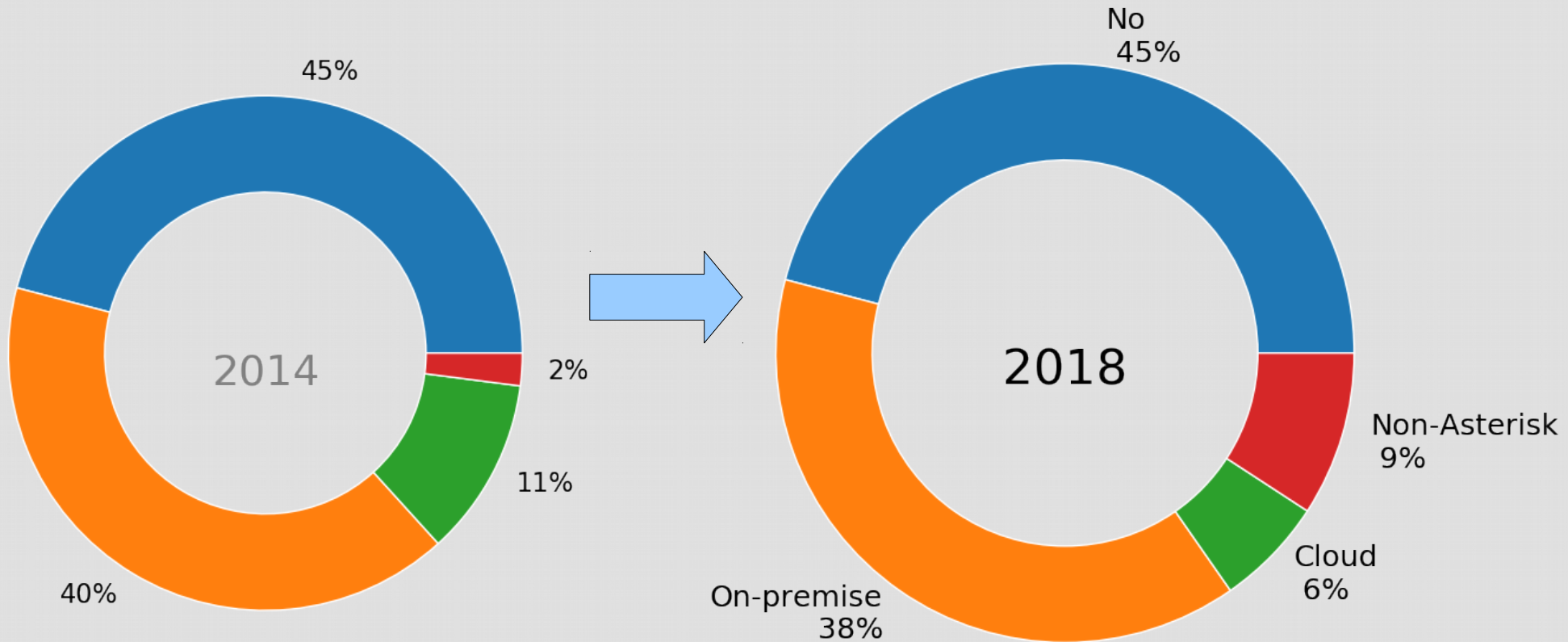
- Tamaño y Tipos
- Canales e integraciones
- Fortalezas y debilidades percibidas
- **Mejoras y satisfacción del cliente**
- Satisfacción del usuario de QueueMetrics



# Mejoras por tamaño



# Mejoras: '18vs'14



**Somos un grupo muy conservador.**

- Si funciona, no lo arregles
- Más de los mismo, por favor
- Incremento del interés en plataformas alojadas/SaaS



(promedio, escala 1-10)

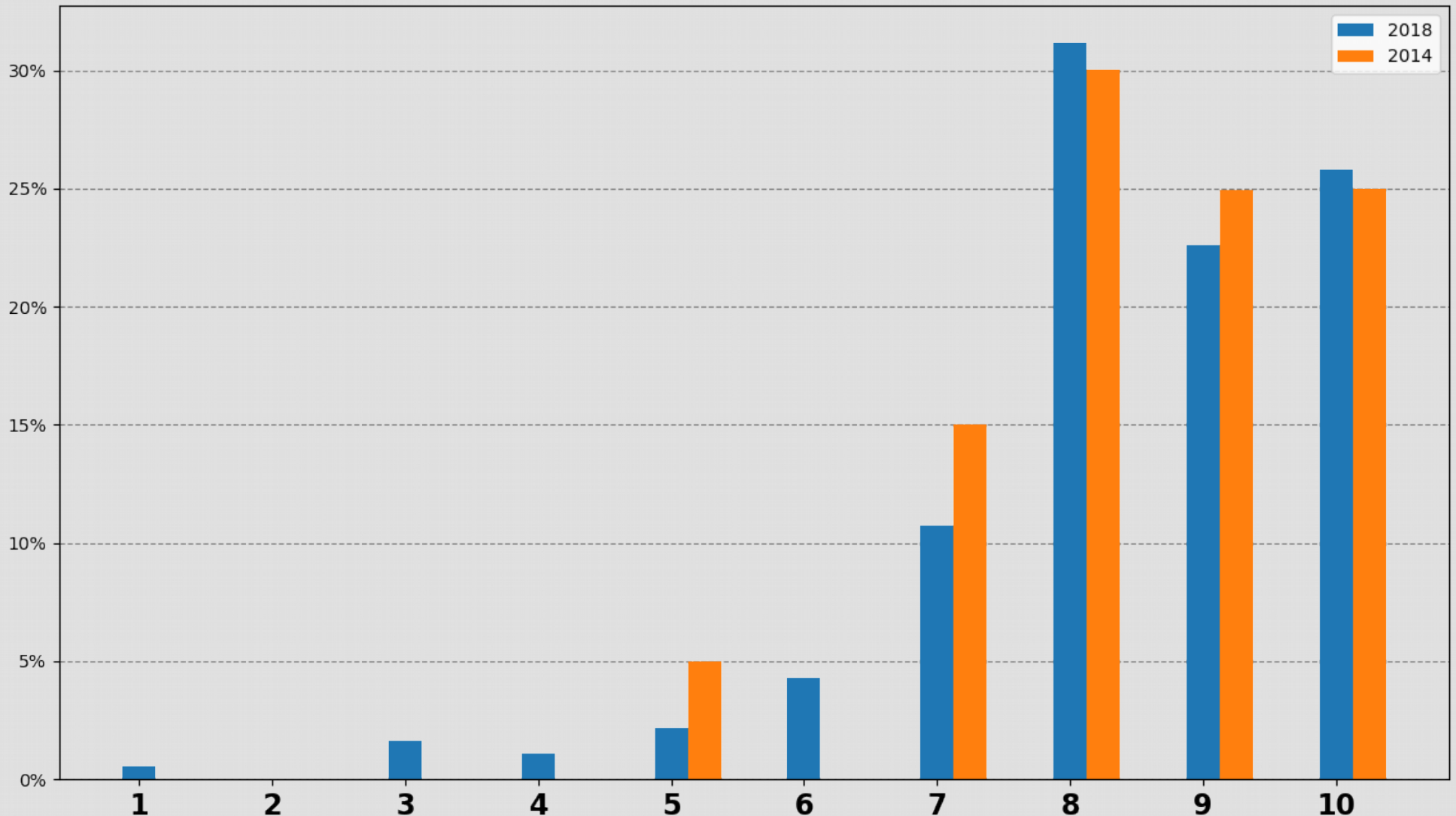
# QueueMetrics

**8.4**

(promedio, escala 1-10)

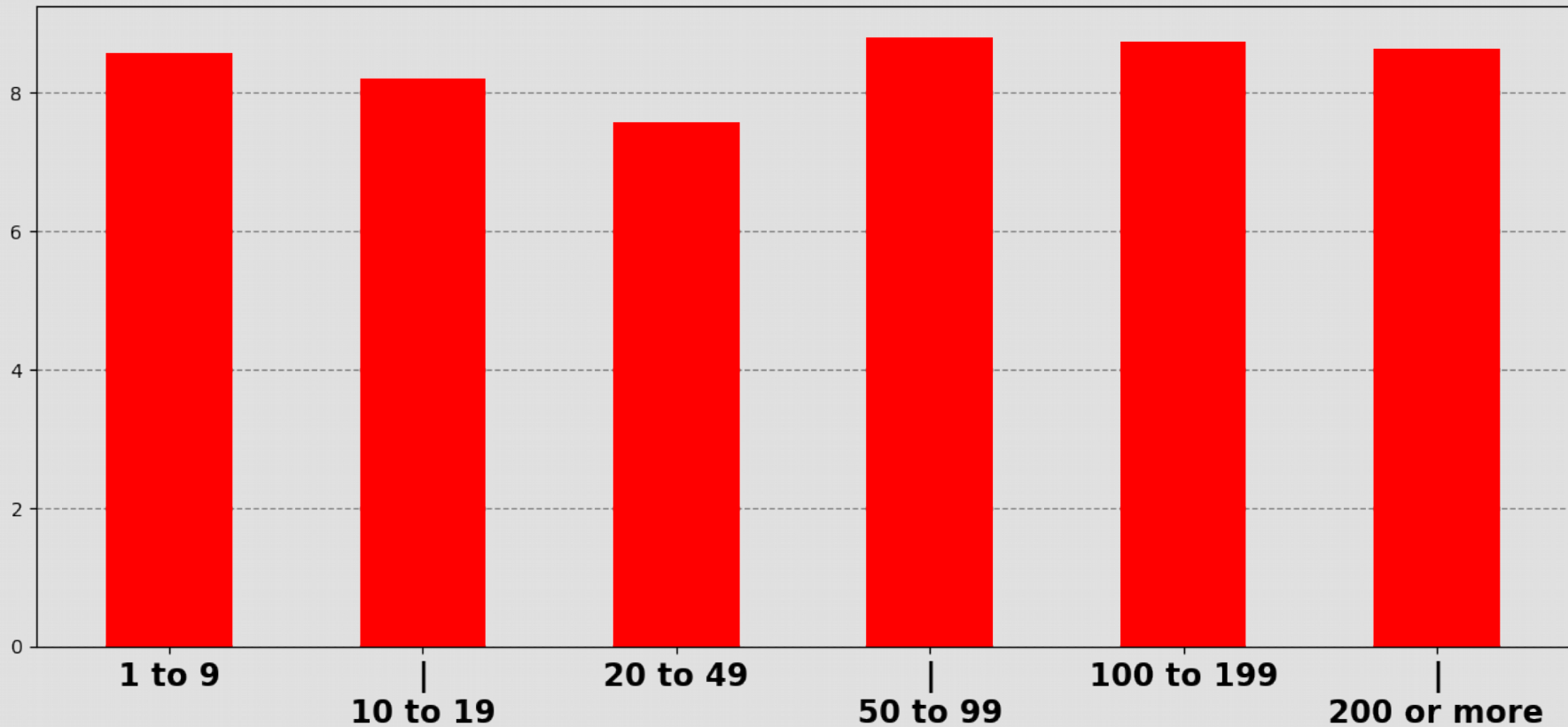
(nada mal)

# Satisfacción: 14vs`18

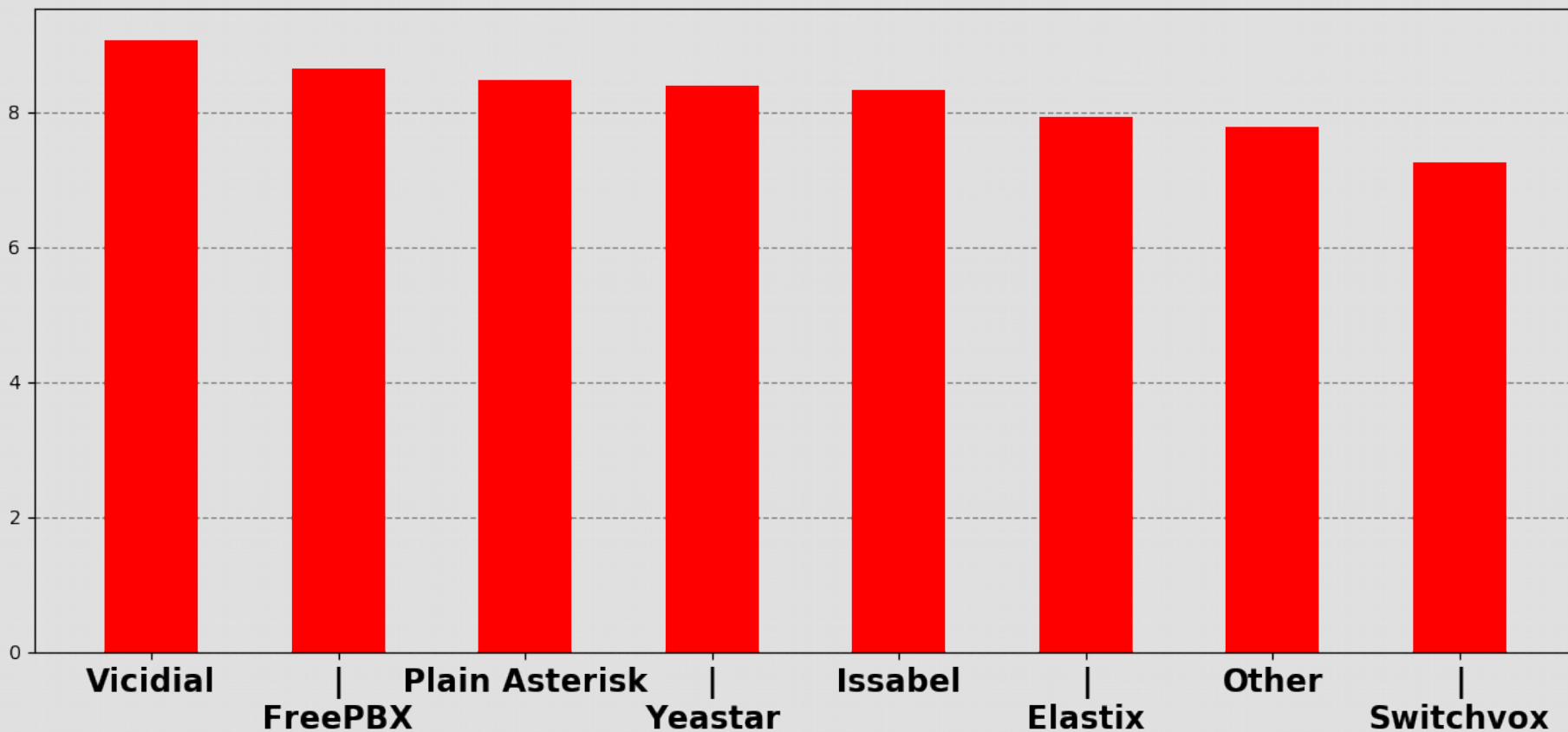


# QueueMetrics

# Satisfacción por tamaño



# Satisfacción por PBX



# Satisfacción

	2014	2018
FreePBX	7.8	8.6
Elastix	8.8	7.9
Plain Asterisk	8.6	8.4

## ¡Todos parecen estar felices!

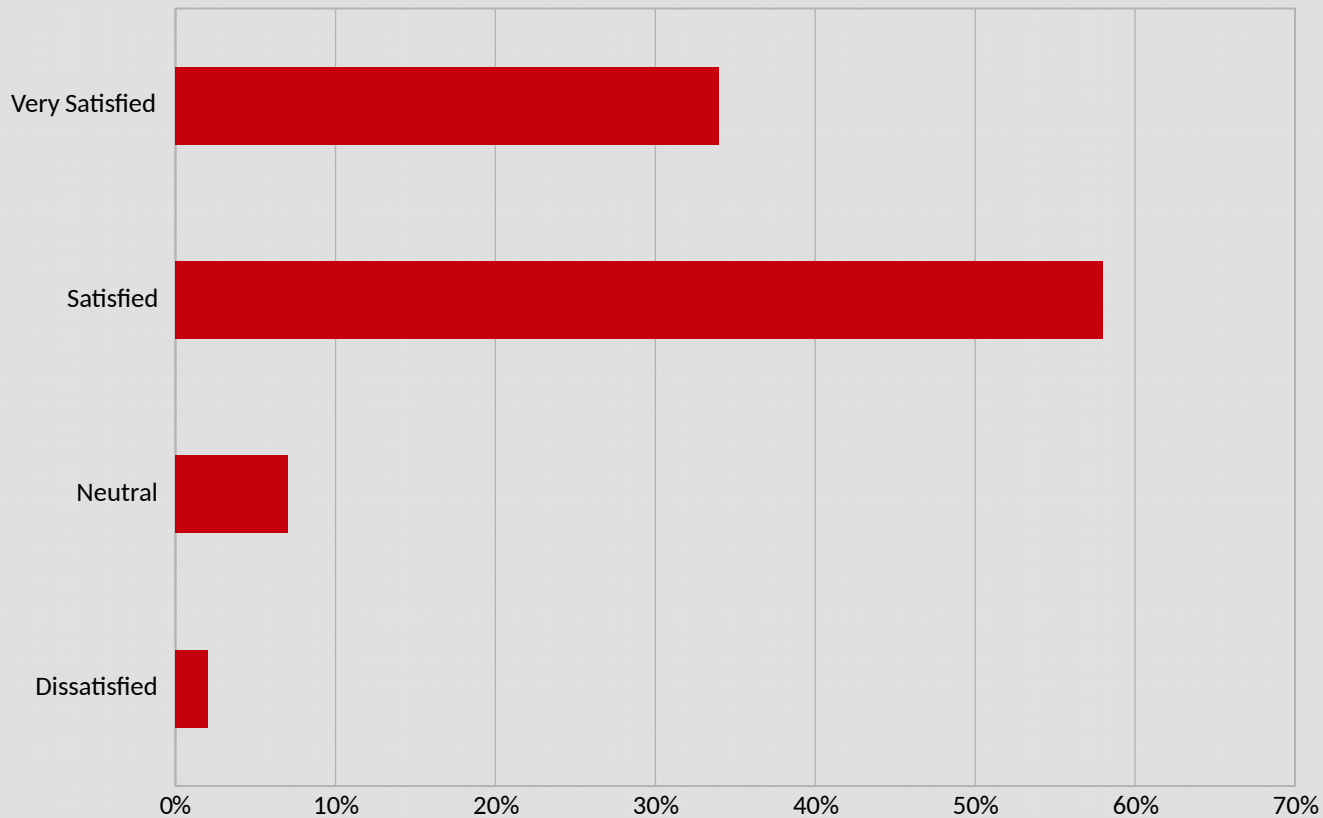
- El 80% de los encuestados califica 8 o más
- Resultados muy similares en 2014
- Vicidial y FreePBX son los ganadores aquí
- FreePBX mejoró su satisfacción promedio de 7.8 a 8.6

- Tamaño y Tipos
- Canales e integraciones
- Fortalezas y debilidades percibidas
- Mejoras y satisfacción del cliente
- **Satisfacción del usuario de QueueMetrics**

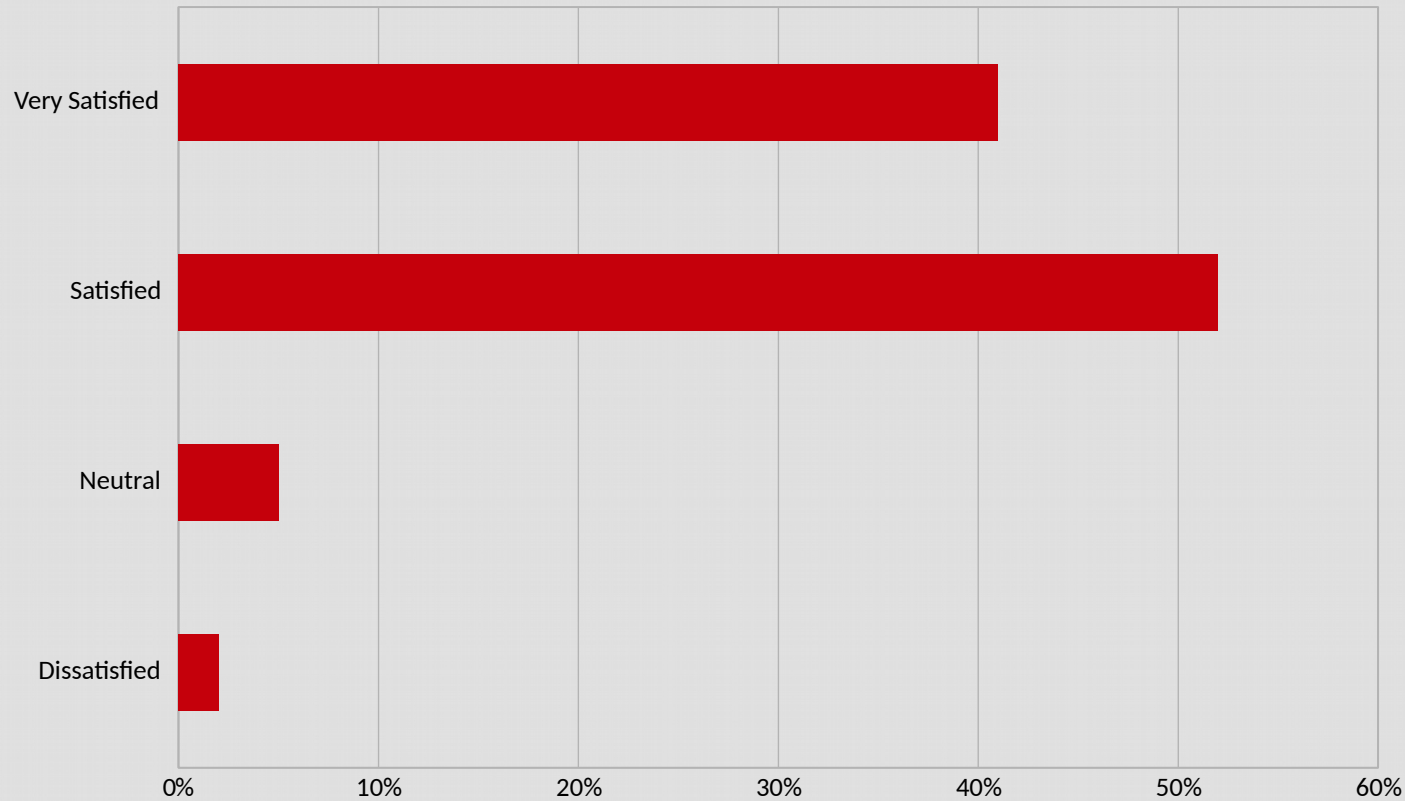
**Les preguntamos a los usuarios de la Suite de monitoreo de Asterisk sobre su experiencia.**

- Cuál es el nivel de satisfacción alcanzado
- Cuáles son las características más usadas
- Qué no les gusta

## Satisfacción con respecto a las características de QueueMetrics



## Satisfacción con respecto a la experiencia de QueueMetrics

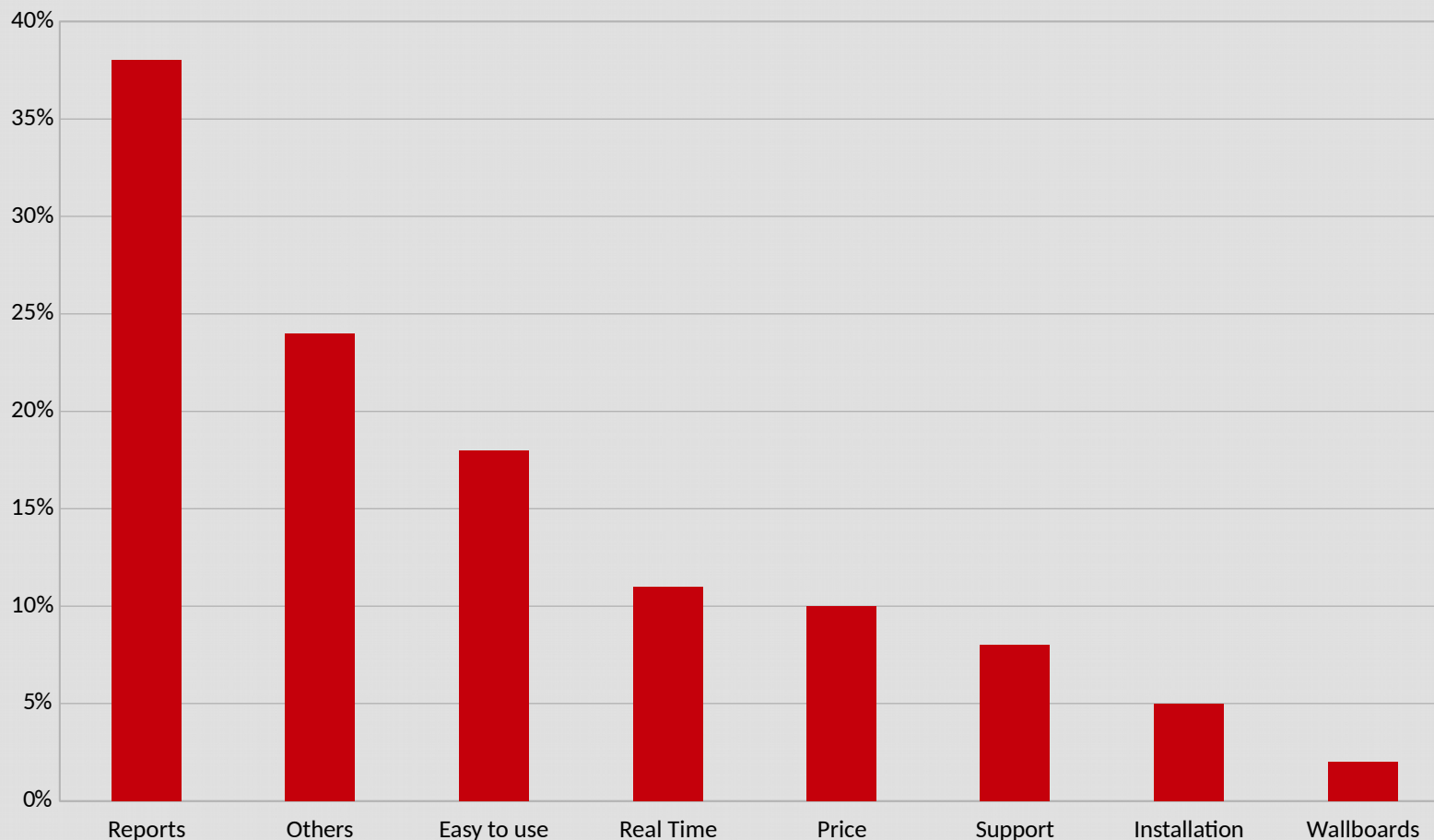


## Todos parecen disfrutar de la experiencia QueueMetrics

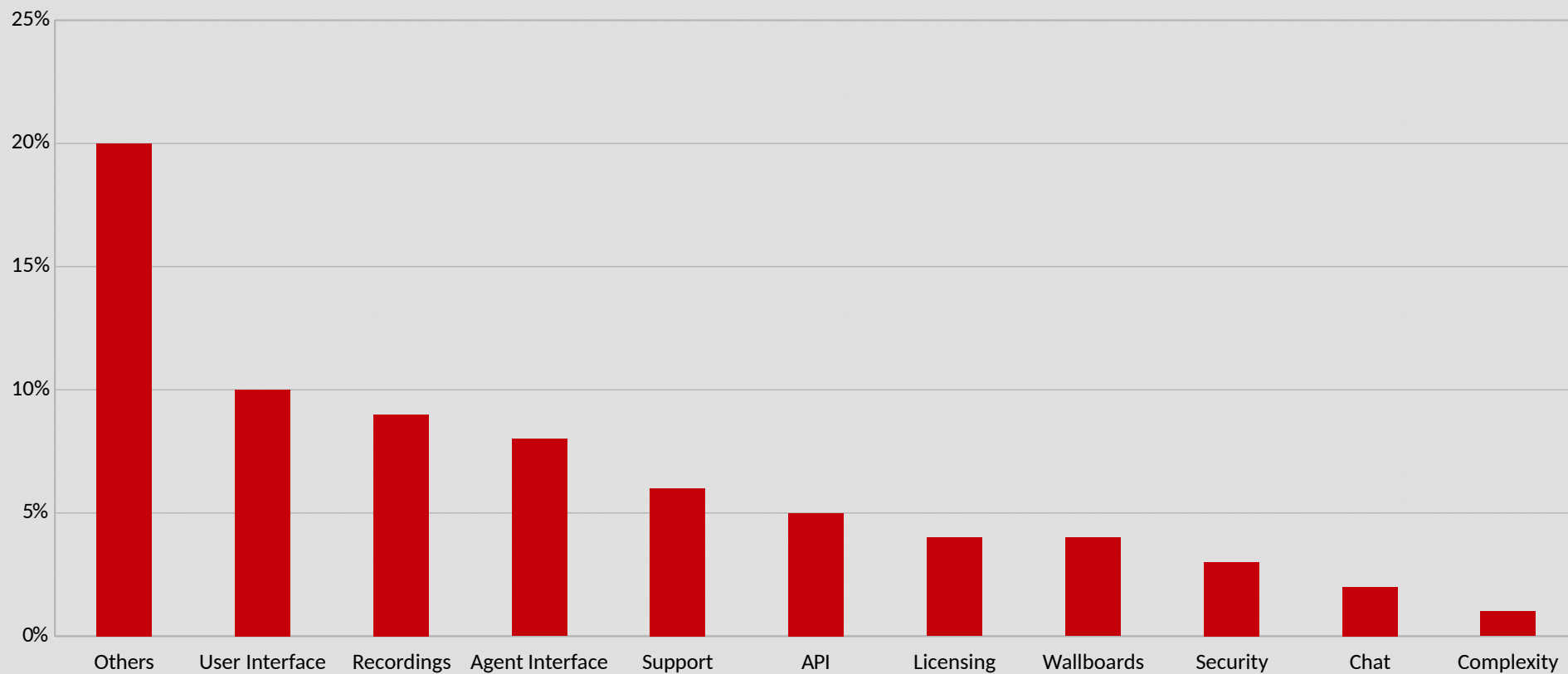
- El 92% de la muestra está satisfecho o mejor
- Sólo alrededor del 2% no aprueba la experiencia

# Usuarios de QueueMetrics

Cosas que más les gusta a los usuarios sobre QueueMetrics



## Cosas que no les gusta a los usuarios sobre QueueMetrics



## Todos parecen estar conformes con las características de QueueMetrics

- La característica más popular y solicitada es la presentación de informes
- La facilidad de uso y el bajo precio son muy apreciados
- La interfaz de usuario y la falta de grabaciones son áreas clave para mejorar en el futuro

# Lecciones aprendidas

- Si funciona...
- El resurgimiento de las GUIs
- El grupo gruñón
- Publicidad (Hype)  $\neq$  Realidad
- Las herramientas de informes son altamente apreciadas por los profesionales

# #1: Si funciona...

**Los centros de contacto son bastante conservadores.**

- Altos puntajes de satisfacción con lo que tienen
- Sin quejas sobre las características principales
- Los canales tradicionales aún prevalecen – por mucho
- El mundo CRM está muy fragmentado

# #2: Resurgimiento de las GUIs

**Las GUIs ahora se perciben como una solución válida sobre la cual construir centros de contacto.**

- Los problemas de flexibilidad /usabilidad/ rendimiento ya no son dominantes
- Alta penetración en todos los tamaños
- Altos puntajes de satisfacción

# #3: El grupo gruñón

**El grupo menos satisfecho es de “20 a 50” agentes.**

- Los menores puntajes de satisfacción (8.x)
- Uso de CRMs internos
- Empezando a atender diferentes canales
- Dolores de crecimiento

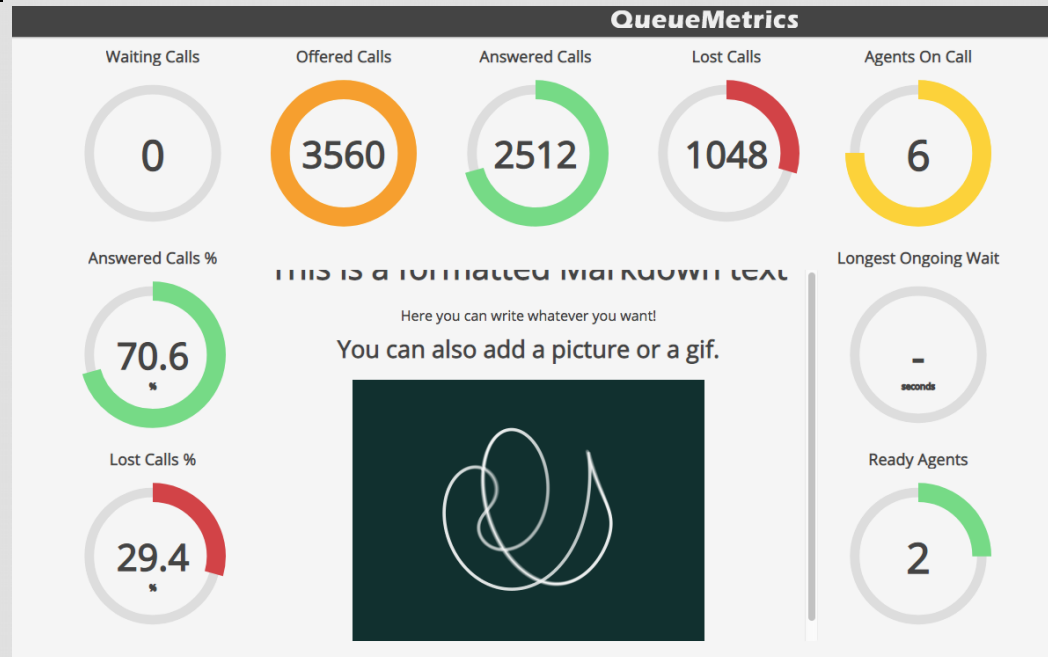
# #4: Hype ≠ Realidad

**Diferencia significativa entre este panorama y lo que lee en los informes de la industria.**

- Omnicanal
- Video y WebRTC
- Chats y chatbots
- IA
- Todo en la nube

# #5 Herramientas de informes

El monitoreo moderno de los centros de llamadas se realiza realizando mediciones, análisis y recopilación de comentarios.



Los administradores de los centros de llamadas se benefician del análisis de rendimiento proporcionado por las suites como QueueMetrics y el monitoreo es un componente crítico de la gestión de los centros de llamadas.

# #5 Herramientas de informes

Los profesionales que utilizan QueueMetrics han reportado los siguientes beneficios clave:

- Proporciona **acceso instantáneo a estadísticas vitales** desde cualquier dispositivo con un navegador web, sin necesidad de instalar ni mantener ningún software especial.
- Proporciona **información detallada** sobre lo que está haciendo el centro de llamadas como un todo, y esto se puede profundizar hasta el nivel de un agente individual.
- Cuenta con un sistema de **tableros** y un **panel en tiempo real** que muestran las actividades del centro de llamadas; usted verá las llamadas siendo procesadas por colas y las actividades de los agentes en el momento en que están sucediendo, pudiendo rastrear y mostrar información relevante sobre cada evento.
- Garantía de que los **objetivos**, el número de ventas y la actividad de los agentes se pueden medir en métricas estándar con gran detalle.
- Tiene un **modelo de licenciamiento** simple y fácil de comprender.
- Incluye **soporte al cliente** gratuito y todas las actualizaciones son gratuitas para descargar.

# ¡Gracias por leer!

**Loway**  
Measure. Improve.

**QueueMetrics**  
call center solution

support@loway.ch +4191.6309765

Try Free Buy Support Resellers About News Blog Contacts

## Asterisk Call Center Management Software

Measure, analyze and improve everything.  
Trusted by thousands of companies worldwide.

Our Call Center software lets you monitor agent productivity, measure targets, conversion rates, and view campaign statistics with a simple easy to use interface.

Available as QueueMetrics-Live **Cloud service** or **On-Premise** software package.

Type your e-mail  [Start Free Trial](#) [Free Webinar](#)



Manage agent and customer interactions easily



Track critical metrics and queue stats



Increase efficiencies and overall productivity



Supervise everything in your contact center



QueueMetrics

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

Loway

[www.loway.ch](http://www.loway.ch)

*Un programador real coloca dos vasos junto a su cama antes de irse a dormir.  
Uno lleno, en caso de que tenga sed, y uno vacío, en caso de que no tenga sed.*

# QueueMetrics

# Síguenos y conéctate con nosotros

**Loway**  
Measure. Improve.



[facebook.com/QueueMetrics](https://facebook.com/QueueMetrics)



[linkedin.com/company/loway](https://linkedin.com/company/loway)



[plus.google.com/+QueuemetricsCallCenter](https://plus.google.com/+QueuemetricsCallCenter)



[twitter.com/queuemetrics](https://twitter.com/queuemetrics)



[youtube.com/user/QueueMetrics](https://youtube.com/user/QueueMetrics)



[pinterest.com/QueueMetrics](https://pinterest.com/QueueMetrics)



[slideshare.net/QueueMetrics](https://slideshare.net/QueueMetrics)



[loway.ch/rss.jsp](https://loway.ch/rss.jsp)

# QueueMetrics