



Asterisk en el Contact Center

En Presence Technology somos conscientes del gran interés que hay en el mercado en torno a las emergentes tecnologías OpenSource. Por ello, hemos creado este documento con el objetivo de contar de una manera clara y completa qué es Asterisk y cuales son las posibilidades que ofrece a los centros de atención al cliente como centralita de telefonía.

¿Qué es Asterisk?

Asterisk es un software de centralita telefónica. Se trata de una tecnología de código abierto que corre sobre Linux y soporta la mayoría de

los protocolos para la gestión y transmisión de interfaces VoIP.

¿Cómo surgió?

El proyecto Asterisk comenzó en 1.999 cuando Mark Spencer, estudiante de ingeniería informática de la Universidad de Alabama, creó la empresa Linux Support Services. Spencer ofrecía a sus clientes servicio técnico telefónico. En aquel momento los altos costes le impedían adquirir una centralita telefónica tradicional así que Spencer decidió construir su propia centralita

sobre un PC bajo software Linux. Así nació Asterisk. Con el tiempo, esta plataforma ha pasado de ser un ambicioso proyecto a convertirse en la plataforma IP OpenSource más innovadora, robusta, flexible y modular del mercado mundial.

¿Quién está detrás de Asterisk?

Mark Spencer es el fundador y principal desarrollador de la comunidad Asterisk. Además de contar con una comunidad de desarrolladores repartidos en todo el mundo, Asterisk también se alimenta de la contribución de terceros que han desarrollado sus aplicaciones sobre la

plataforma Asterisk y que le proporcionan un alto valor añadido. Los distribuidores de soluciones ofrecen soporte y asistencia técnica y muchos de ellos están certificados para resolver incidencias de primer y segundo nivel.

The Empowering the elastic contact center



¿Para qué sirve?

Asterisk ofrece las funcionalidades propias de las centralitas clásicas (transferencia ciega, buzón de voz, caller ID en espera, colas con prioridad, etc) pero también incluye capacidades avanzadas (IVR, avisos SMS, Configuración en bases de datos), ya que puede operar tanto con sistemas

estándar de telefonía tradicional como con sistemas de VoIP puros. Está sujeto a la licencia de distribución de software GPL (General Public License o licencia pública general) y utiliza para su funcionamiento el sistema operativo Linux, también de libre distribución.

¿Cuáles son los beneficios de una plataforma OpenSource IP?

El principal atractivo de una plataforma IP Open Source es que ofrece una alternativa viable y más efectiva en costes a las actuales centralitas propietarias. El hecho de ofrecer toda la funcionalidad disponible en las centralitas actuales

y los beneficios de su independencia de proveedores específicos, la dotan de una flexibilidad sin precedentes.

¿A qué tipo de compañías interesa Asterisk?

Asterisk interesa a todas aquellas compañías que estén pensando en realizar una inversión en infraestructuras de telefonía corporativa, desde pequeñas empresas que tienen unos presupuestos ajustados y las cuales pueden beneficiarse de las ventajas económicas de implantar una solución

de costes más reducidos, hasta grandes compañías que ya han realizado una gran inversión en infraestructuras propietarias y que desean ampliar las funcionalidades de sus sistemas sin incurrir en costosas y complejas inversiones.

¿Qué otros usos puede tener Asterisk?

La funcionalidad principal de Asterisk es trabajar como una centralita IP, sin embargo, esta aplicación también ha sido desarrollada para realizar las funciones de pasarela de comunicación hacia la

VoIP en sistemas y como una plataforma de servicios telefónicos avanzados que incluyen la gestión de incidencias, soporte, pedidos, etc.

¿Cómo puede ayudar Asterisk a una compañía que quiera migrar a VoIP?

Asterisk ofrece una serie de ventajas en cuanto a escenarios de migración de telefonía tradicional a VoIP porque en esencia es un integrador de servicios de telefonía. Con él se pueden realizar sistemas híbridos en los que se mezclen medios tradicionales de comunicación (TDM) con nuevos

servicios basados en redes IP (Voz sobre IP). Gracias a este planteamiento, se pueden aprovechar las infraestructuras ya existentes, como terminales telefónicos o líneas de comunicaciones, e integrarlas con nuevos servicios.

¿Qué se necesita para implantar una centralita Asterisk en un call center?

Asterisk, como solución PBX, requiere de un servidor que corra sobre Linux, la versión de Asterisk correspondiente y una o varias tarjetas que conecten los primarios de comunicación entre el exterior y la compañía. Si queremos darle capacidad de enrutamiento y gestión multicanal entonces requiere incorporar un producto de terceros que se encuentre totalmente integrado con la plataforma. Es necesario además contar con un socio tecnológico que nos ayude a traspasar la potencialidad de Asterisk a nuestro Contact

Center, de forma que podamos aprovechar y alinear las funcionalidades de la centralita con nuestras expectativas de negocio.



Asterisk™

¿Por qué Asterisk es la mejor plataforma opensource?

Actualmente, Asterisk es la plataforma OpenSource más usada en todo el mundo, y concretamente en España es la única que tiene implantaciones serias en Contact Centers. Algunas de las características más destacadas de las aplicaciones de voz derivadas de integraciones con Asterisk son:

- » Reducción de costes
- » Escalabilidad. Permite adaptar y aumentar rápidamente los recursos necesarios para satisfacer las demandas del Contact Center
- » Integración con otras infraestructuras. Asterisk permite la integración con cualquier plataforma de comunicaciones existente
- » Reducción del tiempo de implantación
- » Fiabilidad / Potencia de uso
- » Soluciones personalizadas



El contact center flexible

En definitiva, si sumamos las ventajas del código abierto para la reducción de costes de infraestructura, la virtualización y el hosting de plataformas para obtener un hosting virtual de los servidores, y finalmente, los modelos financieros como el pago por uso, tendremos todos los ingredientes necesarios para contar con una infraestructura que se adapte a las diferentes necesidades de los centros de atención al cliente de forma flexible.

Esta flexibilidad es idónea para las empresas que, dependiendo de la estacionalidad, necesitan distintas capacidades a nivel de infraestructura para poder soportar los cambios de volúmenes de interacciones que se producen en sus Centros de Atención al Cliente. Conseguir flexibilidad en estos centros es uno de los mayores retos de las empresas actualmente.

Más información

Si desea más información de Asterisk y como puede ayudarle a mejorar su Contact Center, contacte con:

asterisk@presenceco.com

o pregunte por Chelo Jiménez en el:
Tel. 93 10 10 300 // 91 224 17 53.

About Presence Technology

Presence Technology es una compañía de software que ofrece una propuesta tecnológica de alto valor añadido a los Contact Centers.

Nuestra vocación al cliente nos ha llevado a desarrollar soluciones que se adaptan a las necesidades concretas de cada usuario y que están enfocadas a resolver retos específicos en cada caso. La suite de Presence aporta una gran flexibilidad a la dinámica del Contact Center, además contribuyen de forma directa a mejorar los márgenes de productividad de los servicios, todo ello con unos retornos de la inversión sin competencia en el sector.

Presence Suite es actualmente el conjunto de herramientas de Contact Center más completa del mercado y se ha desarrollado para mejorar la gestión del Contact Center consiguiendo altos niveles de calidad y satisfacción al cliente.

- » Presence Voice outbound
- » Presence Scripting
- » Presence Voice inbound
- » Presence Intelligent Routing
- » Presence Messaging
- » Presence Internet
- » Presence Back Office
- » Presence Recording
- » Presence IVR
- » Presence Custom Report
- » Presence Supervisor
- » Presence SDK
- » Presence OpenGate

Presence OpenGate

Presence OpenGate es una potente y flexible pasarela TDM y VoIP completamente integrada con la conocida Suite de Presence Technology. Está basada en el robusto y flexible motor de conmutación Asterisk, aunque ha sido optimizado por el equipo de I+D de Presence Technology para cumplir con los más altos requerimientos en cuanto a rendimiento, escalabilidad y disponibilidad, establecidos en los Contact Centers más exigentes. Entre las optimizaciones realizadas destaca el módulo ACD que está desarrollado en su totalidad por Presence Technology y aporta una mejora sustancial en el rendimiento de la centralita así como un control exhaustivo y a bajo nivel de cada uno de los eventos e interacciones gestionadas por el sistema. La arquitectura OpenGate es totalmente modular con el fin de poder crecer de forma prácticamente ilimitada, adaptándose de esta manera a todo tipo de Contact Center con total garantías, desde unos pocos puestos a cientos o miles de agentes.

Si desea más información sobre soluciones para Contact Center, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Barcelona (HeadQuarters)

Comte Urgell, 240 3-A
08036
Barcelona - Spain

Ph: (+34) 93 10 10 300
Fax: (+34) 93 10 10 333

Madrid

Orense, 68
28020
Madrid - Spain

Ph: (+34) 91 224 17 53
Fax: (+34) 91 570 34 55

E-Mail address:

General Information:
info@presenceco.com

Marketing:
marketing@presenceco.com