

José Manuel Jerez,  
Director Comercial, EuropeSIP Communications

## Soluciones de calidad al servicio del cliente

Seguro que a estas alturas son muchos los que han oído de las virtudes de Asterisk como centralita corporativa y muchos se están planteando si está a la altura de ofrecer servicios en el entorno de los call center. Desde hace años, muchos fabricantes basan sus proyectos para call center sobre esta plataforma, pero pocos son los que ofrecen una solución modular que pueda crecer acorde a las características de la empresa. **José Manuel Jerez, Director Comercial de EuropeSIP** nos explica cómo desde su compañía han explotado este ámbito con una herramienta que “permite una solución personalizada a la medida de las necesidades de nuestros clientes, sin que el factor precio se convierta en un inconveniente para obtener un servicio de calidad”.

### ¿En qué consiste la solución Asterisk y qué aporta a las empresas?

Asterisk es una centralita de VoIP que nació como un proyecto open-source, aunque existe también una versión comercial del propio fabricante que garantiza un soporte directo. Esta solución ha tenido un crecimiento espectacular, posicionándose como uno de los productos open-source más expandidos del mercado, a la altura de Apache o productos similares, incluso muchas centralitas comerciales incluyen en su “core” código de dicho proyecto. Su funcionalidad no tiene nada que envidiar a las centralitas de VoIP más avanzadas del mercado y la posibilidad de contar con el respaldo comercial del fabricante garantiza que va a cumplir con todas las expectativas en cuanto a soporte y roadmap.

### En EuropeSIP sois proveedores de soluciones como Asterisk, en este sentido, ¿qué beneficios reportáis a vuestros clientes?

Nuestro grado de especialización. Al ser Asterisk un producto de bajo coste muchas empresas han querido ofrecer servicios en base a dicha plataforma pero pocos tienen la experiencia y volumen de clientes que nosotros tenemos. El mundo de la VoIP es complejo, hay que tener muchos temas en cuenta y desgraciadamente es habitual que nos encontremos con clientes que vienen rebotados de una mala experiencia con Asterisk por no contar con el proveedor adecuado o con la suficiente experiencia. Para dar un servicio con garantía necesitas un alto grado de especialización, técnicos con certificación específica en la plataforma y

la experiencia adecuada. Por ello, nuestra tarjeta de visita son nuestros clientes. Toda esta experiencia nos posibilita dar un servicio profesional entorno a dicha plataforma.

### ¿Cómo ha sido vuestra evolución y experiencia trabajando con Asterisk?

A lo largo de estos años hemos realizado todo tipo de configuraciones en Asterisk, desde pequeños entornos de unas pocas extensiones a grandes empresas con más de 2.000 extensiones. Este progreso y experiencia con Asterisk nos ha llevado a implementar muchísimas personalizaciones. Inicialmente, nos limitábamos a realizar despliegues y a proporcionar soporte del entorno de telefonía corporativa, pero poco a poco los clientes nos iban demandando añadir complejidad a la solución. Como consecuencia de ello hemos ido desarrollando pequeñas aplicaciones a medida, desde integraciones con backoffice, CRMs o la propia intranet de los clientes a pequeños CAUs de atención al cliente que han ido evolucionando hacia call centers cada vez más complejos.

### Centrándonos en OpenCall Suite, ¿qué soluciones específicas ofrecéis en ese entorno?

Ofrecemos un amplio abanico de soluciones en Asterisk, desde servicios típicos de soporte para pequeñas empresas a una solución paquetizada, como resultado de la experiencia de estos años en el sector. Esta herramienta engloba



**“Para dar un servicio con garantía necesitas un alto grado de especialización, técnicos con certificación específica y experiencia”.**

un abanico de soluciones comercializadas con el nombre de Asterisk Connect que permiten explotar al máximo la centralita.

Además, con Open CallCenter Suite ofrecemos una serie de servicios orientados a los call centers en los que Asterisk Connect se utiliza como pieza central, integrándose a través de su CTI con todo tipo de módulos, tanto comerciales como gratuitos.

### **¿Qué valor diferencial tiene vuestra propuesta con respecto a otros productos para contact centers basados en Asterisk?**

Básicamente, la modularidad, que te permite crecer acorde lo hagan tus necesidades y sin grandes inversiones financieras. Asterisk Connect dispone de una versión denominada “community edition” con la cual el usuario ya dispone de forma gratuita de un framework de comunicaciones que le permite interactuar con sus aplicaciones y realizar un CTI avanzado. La versión pro, le permite un entorno de comunicaciones unificadas, y la versión call center le ofrece, a una fracción del coste de los grandes sistemas de contact centers, las funcionalidades más demandadas por los mismos.

### **En el entorno del call center, ¿puede competir un sistema basado en Asterisk con una solución tradicional?**

Asterisk es una plataforma ya madura y existen productos de call center muy buenos para la misma. Nuestro producto cumple con muchas de las funcionalidades demandadas por ellos y tenemos clientes en banca, universidades y centros médicos de prestigio, por lo que claramente Asterisk cumple sin problemas con las expectativas del cliente. Sin embargo, hay que tener siempre muy claras dichas expectativas. No siempre una solución basada en Asterisk es la solución más adecuada sobre todo cuando parte del mercado empieza a demandar una solución en la nube, donde es más factible encontrar un entorno escalable, con opciones más avanzadas, incluyendo a su vez un mayor foco en redes sociales y entornos multicanal. Nosotros somos conscientes de ello y dependiendo de las necesidades y presupuesto del cliente le orientamos a una u otra opción.

### **Fuera del contact center, ¿qué otros usos se pueden dar a estas soluciones?**

Asterisk es muy popular como centralita corporativa. Hay muchos entornos que lo utilizan solo en este campo sabiendo que pueden evolucionar hacia un entorno call center si lo necesitasen. También es sumamente atractivo para los usuarios móviles u operadores virtuales. Asterisk Connect tiene una versión específica para smartphones que los trabajadores móviles pueden usar para conectarse a su centralita sin necesidad de consumir línea de datos en el móvil. Por ello, como herramienta para realizar llamadas a bajo coste a través de los sistemas de control corporativos, es muy atractiva. Esta forma innovadora de conexión convierte a este producto en una opción muy interesante para operadores de VoIP.

### **¿Qué tendencias de futuro vislumbráis para estos sistemas?**

Creemos que Asterisk aún tiene mucho recorrido. En la situación económica actual, el principal objetivo de las empresas es fidelizar y retener a sus clientes, por lo que es importante que la infraestructura de telefonía te permita dar el mejor servicio. Las empresas son conscientes de ello pero no están dispuestas a realizar grandes desembolsos económicos en complejos sistemas, caros de mantener y con funcionalidades que no siempre van a necesitar. Prefieren algo flexible que pueda adaptarse a sus necesidades y Asterisk permite esa flexibilidad que junto a “Asterisk Connect” como framework de trabajo, aporta una solución muy buena a un precio muy competitivo. Sin embargo, no podemos descuidar otras tecnologías como WebRTC o la tecnología Cloud que están irrumpiendo cada vez con más fuerza, además de que las redes sociales y la integración en el proceso de comunicaciones de la empresa que cada vez tiene más importancia. Por eso hay que valorar Asterisk como una parte importante de la ecuación pero sin ignorar otra serie de variables que también deben integrarse. [cc](#)