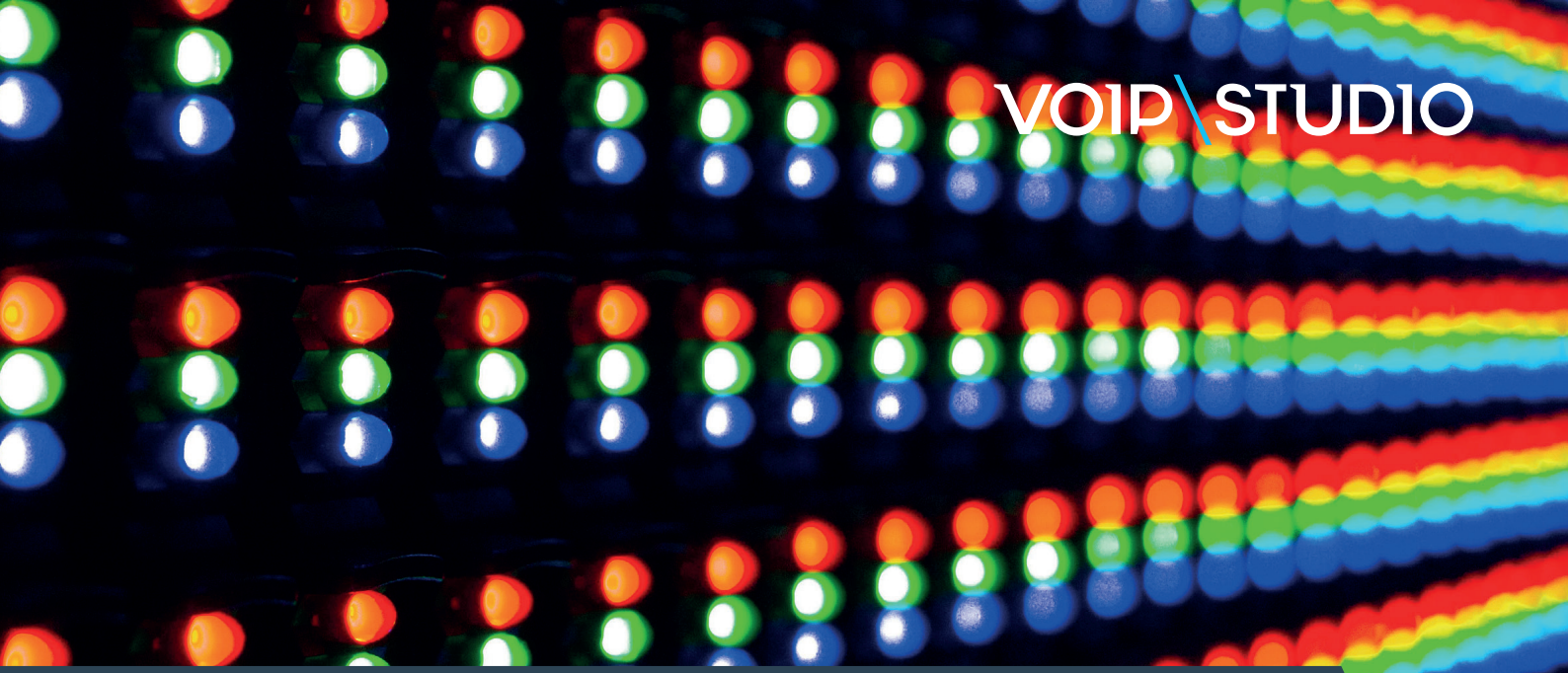

SAAS tec y VoIPstudio

VoIPstudio ayuda a SAAS tec a consolidar sus oficinas internacionales en una única solución en la nube

Antecedentes

SAAS tec es una compañía multimedia internacional con oficinas en Reino Unido, Irlanda, Canadá y Estados Unidos (antes también en Australia).

La empresa trabaja en estrecha colaboración con algunas de las marcas más importantes del mundo, ayudándolas a capturar y retener la atención de su audiencia a través de una multimedia digital excepcional.

SAAS tec es suministradora de hardware y software, y ofrece un soporte de back office con un servicio de asistencia técnica especializado del que está muy orgullosa.

VoIPstudio ayuda a una empresa internacional a migrar un sistema PBX "on premise" obsoleto a una plataforma consolidada VoIP con registro de llamadas y control del cumplimiento normativo

Retos

SAAS tec cuenta con oficinas en todo el mundo, gestionadas como negocios independientes, cada una con su propio sistema PBX a mantener y actualizar.

Todas sus PBX estaban bastante obsoletas (alrededor de 5-6 años) con los problemas que eso conlleva. Además trabajaban con BT y ésta había empezado a desmantelar su red RDSI, que eran las líneas que usaba SAAS tec.

Con el fin de mejorar la experiencia del cliente, SAAS tec quería mantener una grabación de todas las llamadas, lo que era muy caro en el Reino Unido y muy difícil de sincronizar internacionalmente.

A causa de todo esto, SAAS tec debía reemplazar todos sus sistemas PBX por otra solución alternativa que ofreciera VoIP, grabación de llamadas y que lo permitiera en todas sus oficinas.

Beneficios

- Ningún gasto CAPEX.
- Menor coste.
- Menores barreras de entrada.
- Un sistema de facturación más sencillo y unificado.
- Mejor conectividad.
- Fácil instalación e implementación.
- Capacidades de auto-instalación.
- Grabación y registro de llamadas en todas las regiones y países.
- Cumplimiento de normativa más fácil y completo.
- Integración de bases de datos de exclusión de publicidad.

Impacto

SAAS tec obtuvo con VoIPstudio una solución VoIP vanguardista, sin inversión CAPEX y con un OPEX reducido, consolidando y unificando así las oficinas de todo el mundo a través de una única plataforma.

Así, SAAS tec encontró la solución al desafío que suponía la grabación de llamadas internacionales a lo que ha añadido a día de hoy la posibilidad de hacer llamadas entrantes y salientes con un único dispositivo y con un solo número, independientemente de desde qué oficina y desde qué país estén trabajando. Además, VoIPstudio ha ayudado a la compañía a cumplir sus obligaciones en referencia a las listas de exclusión de publicidad.

La solución propuesta no permite que los empleados de SAAS tec llamen a los clientes que están en listas de exclusión de publicidad desde un teléfono del departamento de ventas, pero permite que puedan llamar a esos mismos clientes para temas de soporte referidos a los productos que hayan adquirido.

La solución

Después de un intenso proceso de selección, SAAS tec se dio cuenta de que VoIPstudio era la única compañía que ofrecía las capacidades y la flexibilidad que necesitaban para cumplir con todos sus requisitos.

En pleno proceso, además, la empresa vendió sus oficinas de Australia y decidió consolidar las operaciones globales en una sola oficina e identificar las llamadas entrantes y salientes con un solo número, independientemente de la ubicación. La solución ofrecida por VoIPstudio era muy simple, incluyendo registro y grabación de llamadas con un precio único.

Así que durante los tres primeros meses SAAS tec implementó la solución en el Reino Unido, y en los siguientes 12 meses lo hizo en el resto de oficinas, llegando a tener 180 teléfonos. El sistema se integró también en la base de datos de exclusión de publicidad, para las personas que no desean recibir llamadas de marketing.

"VoIPstudio es una empresa con visión de futuro, que trata de adaptar las necesidades de sus clientes a sus objetivos de crecimiento y desarrollo, en lugar de responder 'No podemos hacerlo'.

Cuando les explicamos nuestros requisitos, VoIPstudio lo hizo muy fácil, al contrario de lo que esperábamos.

Incluso pensamos que, dado el servicio solicitado, el sistema de facturación sería muy complejo ya que incluía el alquiler de la línea, la grabación de llamadas y otros servicios, pero VoIPstudio también lo hizo fácil, con una tarifa plana de 10 libras al mes"

Steve Corsbie
Director IT de SAAS tec