

Camelot y VoIPstudio

VoIPstudio ayuda a Camelot Global a ahorrar dinero y optimizar sus capacidades de telefonía empresarial

Contexto



Camelot Global es un operador líder en servicios de lotería y proveedor de tecnología y servicios profesionales en todo el mundo. Permite el crecimiento responsable para organizaciones y despachos de lotería, a través de experiencia demostrada en asociaciones público-privadas de todo el mundo. Su experiencia en diseño de juegos, plataformas digitales, comercio electrónico, operaciones de venta al por menor y marketing lo ha convertido en uno de los operadores más exitosos de loterías interactivas.

Su compañía hermana, Camelot UK, gestiona la Lotería Nacional del Reino Unido desde 1994. Camelot UK tiene una trayectoria inigualable, ayudando a la lotería nacional del Reino Unido a entregar, hasta la fecha, 62 mil millones de libras en premios y 36 mil millones a buenas causas.

Camelot cambió recientemente a VoIPstudio para obtener más flexibilidad en sus comunicaciones y para ahorrar dinero.

Reto

Camelot Global necesitaba un sistema de telefonía empresarial que fuera flexible para satisfacer sus necesidades. Con operaciones en tres países, (Reino Unido, Estados Unidos e Irlanda), el operador de lotería necesitaba flexibilidad en la elección de números de teléfono, así como poder atender a los usuarios de forma online y offline, según fuera necesario.

La organización estaba trabajando con otro operador que no cumplía con sus expectativas. "Estábamos usando otro proveedor que no era tan flexible como necesitábamos, en términos de obtener nuevas líneas para el personal y eliminar otras. El panel de control estaba muy desactualizado y no era intuitivo (era como Windows 98). También necesitábamos una mayor flexibilidad en los números de teléfono porque operamos en varios países", explica Stas Kiselev, Analista IT en Camelot Global.

Además, Camelot Global necesitaba un desglose claro de la facturación y para ello dependía de nuevo de su proveedor, que de nuevo no estaba a la altura de las necesidades, ya que no proporcionaba el nivel de detalle o la flexibilidad necesaria.

Solución

En enero de 2018, Camelot Global decidió cambiar a VoIPstudio. VoIPstudio 2.0 es una plataforma de comunicaciones alojada en la nube que permite conexiones flexibles y seguras, independientemente de la ubicación. Esto permite llamadas gratis a través de Internet, números virtuales en todo el mundo, una forma fácil de usarlo y una interfaz intuitiva, ideal para equipos de trabajo dispersos y oficinas remotas.



El panel de administración completamente rediseñado en VoIPstudio 2.0 ofrece una interfaz de usuario más limpia, brindando una experiencia más intuitiva, receptiva y personalizable a los usuarios. Las nuevas y actualizadas funcionalidades de VoIPstudio 2.0 ofrecen ahora un interesante conjunto de herramientas de productividad empresarial.

VoIPstudio 2.0 también presenta dos nuevas características interesantes: un panel de control de mensajes y llamadas de voz. El chat integrado permite a los usuarios mantener conversaciones en cualquier momento desde el navegador web, sin la necesidad de instalar otra aplicación independiente. Del mismo modo, los usuarios pueden hacer llamadas VoIP desde el panel, sin la necesidad de un teléfono de escritorio IP u otras aplicaciones adicionales.

La instalación

“La configuración fue muy rápida y sencilla. Dispone de muchas funcionalidades y de la flexibilidad suficiente para satisfacer todas nuestras necesidades”, asegura Stas sobre la facilidad de implementación.

Aunque hubo algún problema durante la implementación, (cuando se perdieron todas las líneas de Camelot Global durante la transición por causas ajenas a VoIPstudio), Stas explica que el equipo de VoIPstudio se esforzó al máximo para asegurarse de que todas las líneas volvieran a estar activas en tan solo 2 horas. “Es muy inusual ser tan rápido, hicieron un gran trabajo”, recuerda Stas.

Los beneficios

La interfaz más elegante e intuitiva ha hecho más fácil para Camelot Global agregar nuevas líneas y eliminar las antiguas, según se necesite. La organización está planeando aumentar el número actual de usuarios en el sistema, en tres veces más, pasando de 15 a más de 50 a partir de abril, una tarea simple y eficiente gracias a VoIPstudio.

“Hace todo lo que necesitamos que haga. Por ejemplo, podemos conectar varios teléfonos a través de una sola línea y podemos utilizar los teléfonos de escritorio y los softphone simultáneamente”, explica Stas.

Al mismo tiempo, cumple con los requisitos de flexibilidad en los números virtuales de los países en los que opera. Eso significa que la organización también puede utilizar tanto los teléfonos de escritorio como los softphones, según sus necesidades, no solo para potenciar su productividad, si no también para reducir la cantidad de número de teléfonos necesarios para instalar y mantener. Camelot Global también dispone ahora de su propio desglose de facturación por diferentes categorías y parámetros.

Además, Camelot Global estima que ya se está ahorrando hasta 10 veces el coste de mantenimiento de teléfonos para conferencias, los cuales solo se utilizaban intermitentemente. “Tuvimos alrededor de 13 teléfonos de conferencia. Aunque normalmente se usaban una vez al mes, a veces los necesitábamos todos los días durante un mes. El uso variaba mucho, y pagar por su uso no era una opción debido al coste”, explica Stas.

Según él: “Pagábamos 10 veces más de lo que estamos pagando ahora con VoIPstudio. Con nuestro proveedor anterior, pagábamos por línea, incluso aunque no la utilizáramos. Pero ahora, gracias a las tarifas de VoIPstudio, hemos ahorrado mucho dinero en comparación con el operador anterior y disfrutamos de las mismas funcionalidades”.

Actualmente, Camelot Global también está probando la funcionalidad de conferencia web de VoIPstudio y está considerando cambiarlo también al nuevo sistema, lo que reduciría nuevamente los costes. “Tenemos mejores condiciones con VoIPstudio para nuestros servicios de conferencia web que con el anterior proveedor”, asegura Stas.

Stas concluye: “Hasta ahora VoIPstudio nos ofrece todo lo que deseábamos y es lo suficientemente flexible para satisfacer todas nuestras necesidades”.