

simPRO y VoIPstudio

La operación del call center global es ahora más eficiente, ágil y efectiva

Fondo



SimPRO Software es parte del Grupo simPRO, fundado en Brisbane, Australia en 2002.

La compañía desarrolla software alojado en la nube diseñado para hacer más fácil la gestión de empresas comerciales mediante la racionalización de todos sus procesos, desde la estimación de trabajos hasta el servicio de entrega y los procesos de pago.

SimPRO proporciona servicios que son vitales para el funcionamiento de los negocios comerciales y sus clientes necesitan niveles muy elevados de soporte técnico. Para garantizarlo, la empresa gestiona call centers en cada uno de los países donde opera.

Reto

Las soluciones de simPro son utilizadas por una amplia gama de empresas, incluyendo eléctricas, comunicaciones, fontanería y calefacción, seguridad, construcción y gestión de instalaciones, así como empresas de servicios energéticos. SimPRO ha abierto oficinas en Nueva Zelanda, Reino Unido y Estados Unidos y tiene previsto seguir expandiéndose. La compañía actualmente tiene más de 150 empleados, 2.500 clientes y 80.000 usuarios.

SimPRO migró las líneas fijas tradicionales a un proveedor de VoIP en sus oficinas de Australia en 2010 pero, aunque se beneficiaron del ahorro de costes, el proveedor no fue capaz de ayudar a la empresa a alcanzar su objetivo real: tener una única solución de telecomunicaciones para todas sus oficinas. Una solución global que transformaría la efectividad de sus call centers.

“Empezamos a descubrir cómo nuestros servicios funcionaban para nosotros a nivel mundial y no solo a nivel de país”, dice Jonathan Eastgate, responsable de tecnología de simPRO Software Group. “Ese fue un gran problema para nosotros. Cuando comenzamos a establecer oficinas en el extranjero, no fuimos capaces de encontrar un proveedor que pudiera gestionar las necesidades de nuestras oficinas, así que terminamos con diferentes proveedores en cada país. En algunos casos, eso significó tener PBXs físicas en la oficina, justo lo que no queríamos. Nuestro objetivo es no tener una infraestructura física en las oficinas, de modo que si un día se incendia una de ellas, simplemente podemos mandar a los empleados a trabajar a sus casas”.

“También queríamos un mismo sistema para todas las oficinas porque eso permite que las llamadas entre las oficinas sean mucho más simples y económicas. Esto nos permitiría introducir la metodología ‘follow the sun’ en nuestros call centers. Cada oficina se encuentra en una zona horaria diferente, por lo que podemos enrutar las llamadas teniendo en cuenta la hora de las diversas oficinas. Puede ser medianoche en Australia, pero las llamadas de soporte pueden ir directamente al call center del Reino Unido, que en ese momento está disponible. Esto supone mejorar nuestro servicio de atención al cliente”.

“Los beneficios principales de usar VoIPstudio son la facilidad de implementación, de administración y de uso. Nosotros hemos logrado una reducción del coste en un 40% en comparación con nuestro proveedor de VoIP anterior.”

Jonathan Eastgate,
CTO, simPRO Software

Solución

Eastgate afirma que la implementación de la solución de VoIPstudio fue rápida, fácil y sin dificultades. “En este momento tenemos 170 extensiones en cuatro países”, asegura. “Podría parecer una perspectiva bastante desalentadora cambiar todo esto, pero no tuvimos problemas. Los números de teléfono cambiaron en el momento en el que dijeron que lo harían y todo se desarrolló sin problemas. No hubo ningún requisito por parte nuestra más allá de tener el dispositivo de teléfono o el software SIP en el PC. Todo fue muy sencillo”.

Según él, simPRO hace un uso extensivo de la operadora virtual IVR y de la funcionalidad de call center de VoIPstudio. El panel de administración, fácil de usar y potente, hace que al configurar el sistema se satisfagan las necesidades de la empresa de forma simple y flexible. “Cualquiera de nuestro equipo puede administrarlo sin importar dónde se encuentre”, asegura Eastgate. “Si los técnicos en el Reino Unido están teniendo algún problema de noche pueden llamarme a mí o a alguien de mi equipo aquí en Australia y podemos solucionarlo o hacer los cambios que hagan falta”.

Beneficios

Eastgate dice que desde que se cambiaron a VoIPstudio, la calidad de las llamadas ha aumentado en comparación con el anterior proveedor de VoIP.

“En lo referente al soporte técnico, siempre han sido resolutivos, rápidos y receptivos. El hecho de que estén abiertos a cualquier sugerencia sobre añadir nuevas características es fantástico. Es difícil encontrar proveedores que estén dispuestos a hacer eso actualmente”.

La compañía es también más ágil, capaz de configurar las telecomunicaciones para las nuevas oficinas y call centers de forma rápida y sencilla, lo cual es importante para un negocio que se está expandiendo rápidamente.

“El hecho de que puedas solicitar nuevos números de teléfono y de llamada gratuita en el panel de control y tenerlos disponibles en unos pocos segundos es bastante sorprendente”, señala Eastgate.

“Diría que los beneficios principales de usar VoIPstudio son su facilidad de implementación, de administración y de uso. En general, también hemos reducido nuestros costes de llamadas aún más. Hemos logrado una reducción del 40% en comparación con nuestro proveedor anterior de VoIP. Comparado con las líneas de teléfono convencionales el ahorro estaría en torno al 70% u 80%”.

Según él, utilizar los números gratuitos de llamada de la compañía también es mucho más barato con VoIPstudio que con cualquier otro proveedor. “Con VoIPstudio tenemos ventajas en la forma en la que somos capaces de operar”, sostiene, “además el aspecto financiero también es estupendo”.

Facilidad para crear nuevos números de teléfono y de llamada gratuitos...



Soporte técnico útil, rápido y receptivo...

40% de reducción de costes en comparación con el proveedor de VoIP anterior...

