

Ascert y VoIPstudio

Las personas que prueban sistemas de pago de demisión crítica confían en VoIPstudio

Contexto



Ascert desarrolla soluciones de pruebas de software automatizadas de primer nivel que ayudan a muchas de las mejores empresas del mundo a medir el rendimiento, fiabilidad y escalabilidad de sus aplicaciones.

Los productos y servicios de consultoría de la empresa se usan en las más rigurosas condiciones de pruebas en las aplicaciones más críticas para reducir el riesgo de fallos, reducir los plazos de comercialización e incrementar la calidad.

Reto

Ascert trabaja como una compañía muy distribuida, con oficinas y personal en EE.UU., Reino Unido, Sudáfrica y Australia. Desde la fundación de la compañía en 1992, cada una de estas oficinas había desarrollado sus propias soluciones de telecomunicaciones independientes, que nunca estuvieron integradas ni fueron fáciles de administrar.

Según Andrew Mold, Socio Director de la empresa: “Si quería hablar con uno de mis colegas tenía que hacer una llamada internacional normal. Obviamente, esto implicaba unos costes significativos. También usábamos servicios de mensajería, Skype y otros productos para hacer conferencias, pero ninguno de ellos nos ofrecía una visión centralizada y coherente de las cosas. A veces era difícil saber cuál era la mejor forma de contactar con alguien: ¿debería usar el método A, B o C?”.

En la oficina de EE. UU., la empresa utilizaba un sistema de telecomunicaciones híbrido PBX e IP, lo que requería un mantenimiento tanto de la centralita como del servidor de Windows, aunque nos proporcionaba muchas funciones avanzadas. Sin embargo, estas funciones no estaban disponibles en Reino Unido, que dependía únicamente de un sistema FeatureLine de BT.

“Los equipos del Reino Unido, o estaban en la oficina o no podían responder llamadas”, recuerda Andrew. “Eso obviamente está lejos de ser lo ideal”.

"Es mucho más barato que lo que teníamos antes y la facilidad de gestión es una gran mejora. Me ha simplificado la vida. Ahora el sistema de telecomunicaciones es algo de lo que no me tengo que preocupar más".

Andrew Mould,
Socio Director, Ascert

Solución

Ascert tomó la decisión de transferir la mayor cantidad posible de sus servicios empresariales a la nube. "Ya no queríamos ningún equipo propio", asegura Andrew. "Siempre terminas teniendo que administrarlos. Nos convertimos en expertos en esto y logramos cosas con nuestros sistemas telefónicos que nos decían que eran imposibles de conseguir. Somos técnicos, así que somos capaces de hacer esto, pero no es a lo que nos dedicamos".

"También teníamos previsto mudar nuestras oficinas del Reino Unido y necesitábamos un sistema fácil de transferir a una nueva ubicación". Ascert eligió VolPstudio (entonces se llamaba VolPDito) porque ofrecía una solución robusta, madura y totalmente funcional.

"Algunas de las otras opciones que barajamos no parecían estar suficientemente maduras", afirma Andrew. "Me gustó la solución que VolPstudio había desarrollado. Tenían un centro de datos a medio camino entre nuestras oficinas del Reino Unido y de California, lo cual nos ayudaría con cualquier problema de latencia en Internet. Y su interfaz de usuario era muy buena.

La propia empresa era muy buena para trabajar con ella". Ascert ahora tiene un mayor control sobre sus llamadas entrantes y puede asignarlas fácilmente a diferentes pantallas o ubicaciones. Asimismo, las llamadas se pueden enrutar a través de la Operadora Virtual (IVR).

Las llamadas también se pueden reenviar a los teléfonos móviles utilizando la característica de desvío de llamadas, mejorando la disponibilidad de nuestros equipos de expertos, lo cual es una gran ventaja para una empresa que ayuda a sus clientes a probar y mantener sistemas de misión crítica.

Beneficios

La compañía ahora tiene una solución de comunicaciones unificada que ha suprimido la necesidad de servidores internos y múltiples centralitas PBX en diferentes oficinas de todo el mundo. La solución de telecomunicaciones de la compañía ahora está administrada y controlada a través de un simple portal web.

"Nos ha facilitado mucho toda la gestión", sostiene Andrew. "Tampoco es necesario que esté alguien en la oficina de EE.UU. para gestionarlo. Si existen problemas en algún momento del día, el personal del Reino Unido puede encargarse de ello".

La necesidad de gestionar múltiples facturas y contratos también se ha suprimido. Ahora se paga una única factura automáticamente cada mes a través de la tarjeta de crédito de la empresa. "Ni siquiera estamos pendientes de eso", asegura Andrew. "Vemos la cifra global, pero no nos preocupamos más allá de eso, especialmente teniendo en cuenta que es alrededor de un tercio del coste que pagábamos antes. Otra gran ventaja es tener el sistema de teléfono siempre contigo, ya que te permite proyectar la imagen de una organización mundial a la vez que puedes gestionar los problemas de soporte de una forma efectiva".

Se administra a través de un simple portal web...



Una gestión más efectiva de las llamadas de soporte entrantes ...

Una única facturación simplificada que ahorra tiempo y mejora el control...

