

Fashion One y VoIPstudio

Comunicaciones Prêt-à-porter

Contexto



El canal de televisión Fashion One fue lanzado en abril de 2010 y ahora distribuye programas a más de 120 países y para 120 millones de espectadores en todo el mundo. El canal emite las 24 horas una amplia gama de temas relacionados con moda y estilo de vida y en múltiples plataformas que incluyen televisión por cable y vía satélite e internet, a través de dispositivos móviles y smart TVs.

Reto

El canal de televisión Fashion One fue lanzado en abril de 2010 y ahora distribuye programas a más de 120 países y para 120 millones de espectadores en todo el mundo. El canal emite las 24 horas una amplia gama de temas relacionados con moda y estilo de vida y en múltiples plataformas que incluyen televisión por cable y vía satélite e internet, a través de dispositivos móviles y smart TVs.

Desde su lanzamiento, Fashion One ha estado utilizando las tradicionales soluciones de telecomunicaciones PBX en cada uno de los 15 países donde tenía una oficina. Esto provocaba numerosas facturas diferentes, porque a menudo había dos o más cuentas en cada oficina para líneas fijas entrantes y salientes, más las llamadas de los teléfonos móviles. Estas facturas de proveedores de telecomunicaciones tradicionales llegaban en cinco o seis tipos de monedas distintas, pudiendo fluctuar los precios de cada una en cualquier momento. Esto hacía que la monitorización y el control de los costes de las telecomunicaciones fuera extremadamente difícil y requiriera mucho tiempo al departamento financiero.

Además, se necesitaba personal de IT para configurar los teléfonos de los usuarios nuevos y físicamente había que reconfigurarlos cada vez que se hacían cambios, lo cual requería coordinación con más de 15 servicios de asistencia diferentes en todo el mundo, hablando diferentes idiomas y con husos horarios distintos.

Fashion One probó la solución de VoIP de un proveedor de reconocido prestigio, pero el servicio resultó ineficiente, ya que fue diseñado principalmente para particulares en vez de para empresas y no prestaba un servicio adecuado de Operadora Virtual (IVR). Esto significaba que todas las llamadas eran enrutadas a través de recepcionistas que creaban atascos en horas punta, lo cual afectaba al rendimiento.

"Elegimos VoIPstudio por su potencial de personalización y la simplicidad de administración. Habíamos probado diferentes soluciones e incluso habíamos configurado nuestra propia PBX local. A todo esto hay que añadirle su facilidad de uso y bajo coste."

Rexy Eugenio,
IT Manager en Fashion One TV

Solución

Al cambiar a VoIPstudio, Fashion One pudo eliminar la necesidad de disponer de cuentas PBX de líneas fijas tradicionales en todas sus oficinas y contratos de telefonía móvil. De un plumazo, docenas de facturas y 838 números de teléfono se convirtieron en una única cuenta que proporcionaba una facturación simplificada, mucho más fácil de administrar y controlar.

Todos los números de la empresa de los proveedores tradicionales y de VoIP fueron migrados a VoIPstudio para tener una única solución unificada de comunicaciones.

El personal de IT ya no necesita estar físicamente presente para instalar y reconfigurar los teléfonos porque VoIPstudio utiliza un servidor central donde todo se gestiona a través de un panel de control online.

Fashion One ha configurado más de 50 sistemas IVR, grabando menús personalizados utilizando sus propios actores, su experiencia en producción y sus equipos de radiodifusión para

crear una impresión perfecta y altamente profesional. Todas las llamadas ahora se enrutan automáticamente a las personas adecuadas, ofreciendo un mejor servicio al cliente y eliminando la necesidad de recepcionistas para redirigir las llamadas.

Los empleados de todo el mundo ahora pueden comunicarse entre sí de forma gratuita a través de la red de VoIPstudio, mientras que los equipos de producción pueden realizar y recibir llamadas usando VoIPstudio en cualquier lugar donde tengan acceso WiFi.

Beneficios

La productividad ha aumentado drásticamente después de la implantación del IVR, con el mismo número de personal capaz de gestionar un 60% más de llamadas.

La configuración en un clic permite que la empresa escale rápidamente, agregando y eliminando usuarios para cumplir con las variaciones estacionales, que son muy habituales en la industria de la moda.

La facturación simplificada ha mejorado los controles financieros y ha ahorrado un número significativo de horas de trabajo para el equipo de contabilidad.

El canal también se beneficia de un sistema fiable que presta un servicio ininterrumpido y proporciona recuperación ante desastres, con todas las líneas telefónicas y extensiones capaces de seguir al personal de la empresa a un nuevo emplazamiento temporal o de respaldo al instante.

Gracias a VoIPstudio la
productividad ha aumentado
en un ... 



La configuración en un clic
permite una configuración de
puestos más rápida ...

La simplificación de la
facturación ahorra tiempo y
mejora el control ...

