

Homes and Rooms y VoIPstudio

De un lado para otro, pero siempre en contacto

Contexto



Homes and Rooms ofrece soluciones innovadoras de Software as a Service (SaaS) para propietarios independientes de residencias vacacionales. Los servicios, a los cuales se accede a través de su web homesandrooms.com, hacen que la gestión de una casa de vacaciones sea más fácil, liberando tiempo para el propietario, a la vez que sus reservas e ingresos aumentan.

La compañía fue fundada por Barry Sacks quien puso en marcha una exitosa empresa de alquiler de casas vacacionales. Barry tiene un pasado relacionado con la tecnología e innovación de software y utilizó estas habilidades para automatizar su propio negocio de alquileres. Desde los comienzos, la compañía ha crecido hasta convertirse en un servicio completo que ha estado en versión beta durante los primeros meses de 2015, con su lanzamiento programado para el verano.

<https://voipstudio.es>

Reto

Homes and Rooms gestiona a un equipo central de desarrollo en una oficina del Reino Unido, con muchos trabajadores distribuidos por todo el mundo. A todo el equipo le encanta viajar y algunos, incluido el CEO, Barry Sacks, también gestionan sus propias casas de alquiler de vacaciones. Naturalmente, esto conlleva una gran cantidad de viajes y trabajo vía móvil.

La compañía también tiene un equipo central de atención al cliente que puede necesitar expandirse rápidamente después de un lanzamiento exitoso. Barry prevé que este equipo esté formado principalmente por trabajadores remotos localizados por todo el mundo, cerca de los clientes.

Por eso, la nueva compañía necesita una solución que sea rentable pero completa, desde el principio, y a la vez flexible y que crezca gradualmente.

Solución

Barry había trabajado anteriormente en software y tecnología. Él incluso trabajó como Director de Tecnología, estableciendo call centers de varios millones de euros para una organización de servicios financieros. Según asegura fue entonces cuando fue consciente de los beneficios de VoIP y conoció el tipo de características y servicios que necesitaba.

El equipo de Homes and Rooms analizó un gran número de proveedores, decidido a encontrar las mejores soluciones desde el principio.

"Nuestro servicio de VoIPstudio da a los clientes la impresión de una organización muy cohesionada. Los usuarios tienen acceso a nosotros a través de un único número de oficina y las llamadas se pueden transferir sin problemas a la persona idónea. La realidad es que tenemos tantos empleados trabajando en remoto que podríamos estar operando en cualquier parte del mundo".

Barry Sacks,
CEO de Homes and Rooms

Barry asegura: "Todo lo hemos construido y organizado como una empresa virtual. Necesitábamos eliminar cualquier dependencia de un punto de presencia fijo. Estamos siempre de un lado para otro, dedicándole más tiempo a nuestros clientes que en la oficina, por lo que disponer de un sistema que pueda transferir llamadas sin problemas desde el móvil al portátil y al teléfono fijo era importante para nosotros. Algunos de los servicios que analizamos podían proporcionarnos eso, pero VoIPstudio nos lo ofreció de una manera mucho más flexible".

Barry afirma que quedó impresionado con la gestión online de las herramientas y la verdadera escalabilidad del sistema. "Los proyectos de arranque fueron muy

efectivos, nos ofrecieron funcionalidades completas. Muchas de las alternativas que vimos tenían las características que necesitábamos, pero con un coste mayor. Además, para nosotros era muy importante que la solución fuera adaptándose gradualmente al crecimiento de la empresa".

Barry sostiene que la excepcional atención al cliente que recibió de VoIPstudio, desde las preguntas iniciales hasta la ayuda para configurar el sistema, fue impresionante. "Todo era flexible", asegura, "hasta proporcionar un rango de números contiguos con extensiones para distribuirlos a los empleados a medida que íbamos creciendo, sin tener que pagar por ellos por adelantado".

Beneficios

Homes and Rooms ahora tiene una plataforma de telecomunicaciones escalable que puede crecer rápidamente a medida que la empresa se expande. La compañía se beneficia del número de la oficina central que puede enrutarse sin problemas a quien necesite responder la llamada.

Barry afirma: "Es muy rentable y eso es importante para empezar. La calidad de la llamada es excepcionalmente alta y todo el servicio es inmensamente útil. Cuando estoy en Florida visitando mis propiedades, puedo atender una llamada realizada al número local del Reino Unido desde mi portátil o móvil, es decir, desde cualquier dispositivo que tenga en ese momento delante de mí".

"Sobre todo, aporta la confianza de saber que al menos una cosa está en orden. Al principio en una startup descubres que te estás dispersando, creando innumerables cosas a la vez. Saber que este área está ordenado ahora y que lo estará en el futuro ha sido muy importante para nosotros."

Enrutamiento sin interrupciones desde un único número central...



Llamadas enrutadas al dispositivo más adecuado...

Escalable, flexible y preparado para el futuro...

