

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha a través del [Centro de Excelencia de Software Libre de Castilla-La Mancha](http://www.ceslcam.com) ha puesto en marcha una iniciativa para la publicación de artículos tecnológicos que incentiven el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con el fin de ayudar a aumentar la competitividad del tejido empresarial castellano-manchego. <http://www.ceslcam.com>.



Para recibir asesoramiento tecnológico personalizado debe contactar con el Centro de Software Libre en su web o en el tfno. 967 555 311



Artículo desarrollado por ZONAOPEN S.L., empresa dedicada al desarrollo e implantación de soluciones basadas en software libre (gestión, clusterización, comunicaciones...).

www.zonaopen.com

VoIP Y TECNOLOGÍAS WEB PARA LA MEJORA DE LAS COMUNICACIONES DE LAS EMPRESAS Y ESTAMENTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.

Las gestión de las comunicaciones se ha convertido en un calvario para muchas empresas y organismos de cierta entidad. Cualquier usuario de una empresa de comunicaciones se ha encontrado a la hora de llamar al teléfono de atención al cliente con un menú de acceso telefónico que le permite elegir entre doce opciones y que una vez elegida una de ellas, le va llevando por un árbol de posibilidades que en muchas ocasiones no permite al usuario acceder a la información que buscaba por atenderle un operador que no estaba cualificado para resolver su consulta.

Lo mismo pasa a la hora de llamar al Ayuntamiento de Partelapana para hacer una consulta con la sección de Catastro, y tras pasar de un sitio a otro porque no está la persona adecuada, finalmente el teléfono suena y suena, pero nadie atiende la llamada.

Y ese ejemplo lo podemos extrapolar a hospitales, geriátricos, Diputaciones, inmobiliarias, etc.

La política general con respecto a las comunicaciones en los últimos tiempos ha sido implantar centralitas telefónicas que priman la comodidad de la empresa, no la comodidad del usuario. El usuario del servicio tiene que llamar (con el consiguiente coste de la llamada), esperar (con el consiguiente coste de tiempo) y ser lo suficiente hábil y tener la suerte de acertar con facilidad con la persona o departamento que le va a solucionar su problema, o le va a informar sobre el producto en el que está interesado.

SOLUCIÓN PROPUESTA : USAR LA VoIP Y LA PÁGINA WEB CORPORATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA EFICIENCIA DE LOS OPERADORES.

Las páginas WEB tienen posibilidades de accesibilidad que no tienen los menús telefónicos. En una página WEB el usuario puede localizar con mas facilidad los diferentes departamentos o áreas de interés.

Si un usuario localiza un producto que le interesa, como por ejemplo un apartamento en la playa de una afamada inmobiliaria nacional, quizá le interese saber el estado de

dicho apartamento, precio, condiciones de financiación. Una vez que tiene en pantalla el apartamento, junto al mismo aparecería una casilla en la que el usuario puede poner su número de teléfono y el operador o agente inmobiliario que conoce dicho apartamento y que está llevando su venta, se pondría en contacto con el cliente. Al cliente se le informaría en pantalla del tiempo aproximado que tardará en llamarle el agente, calculado en función del tiempo medio empleado en las llamadas contestadas por dicho agente y de la cantidad de llamadas pendientes de realizar por el mismo.

Esto lleva a la excelencia en el uso de las comunicaciones, puesto que el cliente no gasta, no recibe spam telefónico, no pierde el tiempo, y el agente tampoco, pues va a ponerse en contacto con el cliente teniendo información de lo que le interesa y es la persona, o departamento, que tiene asignada la empresa para vender ese producto.

La idea es sencilla: cuando alguien mediante la página WEB corporativa ha localizado lo que necesita, se le permite introducir su teléfono (protegido mediante un captcha o DNI electrónico) y a partir de ese momento, el usuario se despreocupa, a sabiendas de que en el plazo aproximado que se le ha informado, alguien de la empresa u organización se pondrá en contacto para atenderle.

El sistema de comunicaciones permitiría al agente llamar al cliente con un simple click de ratón a través de líneas VoIP, gestionando todo el proceso aplicaciones que no requieren el pago de licencias al ser Software Libre.

Se denomina VoIP (voz sobre IP) a sistemas que permiten poder realizar comunicaciones de voz sobre redes informáticas. Esto permite el poder optar a usar operadores de telefonía fuera del oligopolio actual. Además permite el almacenamiento de la información y el contenido de las llamadas en bases de datos, con lo que podemos gestionar dicha información.

Entre otras muchas ventajas, los sistemas VoIP se pueden implantar con inusitada rapidez, dando prestaciones superiores a centralitas telefónicas clásicas que requieren ser encargadas con semanas de antelación a las grandes operadoras. Las posibilidades de ampliación de este tipo de sistemas de comunicaciones es prácticamente ilimitada.

El software libre más usado para la implantación de centralitas VoIP es ASTERISK. En una rápida búsqueda por internet, comprobaremos que hay en el mundo miles de empresas, de todos los tamaños y gremios, que lo emplean a diario para la gestión de sus comunicaciones. En WIKIPEDIA podemos comprender un poco más de este software (nacimiento y desarrollo). Sería imposible para casi ninguna empresa, desarrollar un software de estas características por sí misma, pero en la comunidad del software libre, cada pequeño grano de arena que proporciona cada persona que ayuda en el proyecto, ha permitido que exista ASTERISK y que podamos sacarle el máximo partido.

VENTAJAS DE ESTE SISTEMA DE CENTRALITA “INVERSA”.

Para pequeñas y medianas empresas, se podría humanizar las comunicaciones, haciendo que en la WEB apareciera la foto y el nombre de la persona que atiende el departamento, con lo que el usuario sabe que le va a llamar Sofía y que es la misma persona que ya le atendió anteriormente para resolver algún asunto.

Este tipo de soluciones son totalmente escalables y no hay que cambiar de empresa que realiza el diseño WEB, ya que se puede realizar la implantación en colaboración entre dicha empresa y la empresa experimentada en la gestión de comunicaciones VoIP mediante Software Libre.



El presente artículo ha sido elaborado por [ZonaOpen SL](#). Desde Zonaopen llevamos años fomentando el uso del software libre y para ello no hay nada mejor que usarlo a diario. Con el software libre se puede cubrir una infinidad de necesidades con una flexibilidad, y coste inferiores a usar software propietario y con una ventaja añadida... genera riqueza local, dando trabajo y beneficio en nuestra tierra.

Licencia del documento

Copyright © 2010, ICTI Internet Passion

Publicado bajo licencia Creative Commons By - Sa
(<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.5/es/legalcode.es>)

Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra.
- Hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:

- Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- Compartir bajo la misma licencia. Si transforma o modifica esta obra para crear una obra derivada, sólo puede distribuir la obra resultante bajo la misma licencia, una similar o una compatible.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.