

Caso de éxito de AudioCodes

ALTRON

Cliente: Altron Systems Integration

Sitio web: www.altronsystemsintegration.co.za

Ubicación: EMEA

Industria: TI y Telecomunicaciones

Perfil del cliente:

Altron Systems Integration es un proveedor especializado que aprovecha tecnologías de clase mundial y prácticas innovadoras para diseñar, implementar y brindar soporte en materia de soluciones comerciales sostenibles basadas en TIC.

Desafíos:

- Garantizar la confiabilidad de las conexiones de voz a los agentes de atención al cliente que trabajan desde casa.
- Minimizar las interrupciones en las operaciones del centro de atención.

Soluciones de AudioCodes:

- [Gateway WebRTC y cliente de AudioCodes](#)
- [SBC Mediant VE](#)

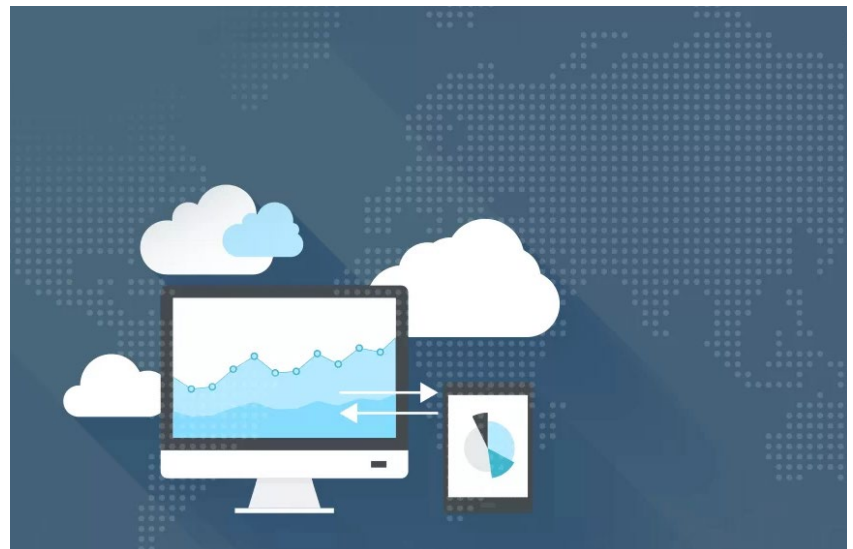
Beneficios:

- Comunicaciones de voz confiables y de alta calidad con ancho de banda reducido
- El gateway WebRTC con integración completa simplifica la implementación y la gestión
- La integración estrecha con las soluciones para Contact Centers de Genesys asegura que los agentes remotos puedan continuar con sus operaciones como si trabajaran de forma presencial
- Solución con un nivel elevado de seguridad, transmisiones WebRTC encriptadas y funciones de seguridad en el SBC

Altron Systems Integration

La solución WebRTC de AudioCodes proporciona comunicaciones de voz confiables y de gran calidad a los Contact Centers basados en Genesys

Cuando estalló la crisis de COVID-19, el proveedor sudafricano de TIC, Altron Systems Integration, tuvo que hacer una rápida transición de los agentes que utilizan el servicio de asistencia basado en Genesys al modo de trabajo remoto. Al aprovechar la solución WebRTC de AudioCodes, Altron pudo superar el problema que suponía la falta de infraestructura para ancho de banda en las áreas residenciales de sus agentes y garantizar comunicaciones de voz confiables, seguras y de alta calidad a sus clientes.



CONTEXTO:

Con sede en Sudáfrica, Altron Systems Integration es un proveedor especializado que aprovecha tecnologías de clase mundial y prácticas líderes para diseñar, implementar y brindar soporte en materia de soluciones comerciales sostenibles basadas en TIC que tengan alineación estratégica, sean aptas para su propósito, no requieran grandes gastos y proporcionen un rendimiento óptimo.

Para obtener más información, visite el [sitio web de la empresa](#).

Casi de la noche a la mañana, los agentes de atención al cliente de la empresa debieron comenzar a trabajar desde casa, una medida que planteó diversos desafíos logísticos y tecnológicos.

Desafíos

Una de las actividades principales de Altron Systems Integration es ofrecer un servicio subcontratado de centros de atención para TI que se ofrece a los empleados de varios clientes corporativos. Las operaciones de esta mesa de ayuda se ejecutan sobre una infraestructura física en el Contact Center Genesys PureEngage y emplea cerca de 180 agentes en las oficinas de Altron en Johannesburgo.

Cuando se desató la crisis de COVID-19 a principios de 2020, Altron, al igual que miles de empresas en todo el mundo, se vio obligada a realizar cambios drásticos a sus prácticas laborales diarias. Casi de la noche a la mañana, los agentes de atención al cliente de la empresa debieron comenzar a trabajar desde casa, una medida que planteó diversos desafíos logísticos y tecnológicos. Muchos de los agentes de Altron vivían en barrios que carecían de infraestructura para banda ancha. Para superar este desafío, la empresa les suministró portátiles equipados con módems 3G/4G para permitirles que se conectaran a internet mediante las redes celulares locales. Ejecutar el software para agentes Genesys en sus portátiles les permitiría a los agentes gestionar llamadas y realizar sus actividades diarias como si se encontraran en las oficinas.

En teoría, parecía ser una solución fantástica dadas las circunstancias. Sin embargo, poco después comenzaron a surgir problemas. Altron descubrió que una cantidad significativa de llamadas al centro de atención se desconectaban, o la calidad de voz era impredecible. Se supo que el ancho de banda adicional que consumían las llamadas de voz (utilizando el códec G.711 sin compresión) sobrecargaba la infraestructura de datos móviles. Sin dudas, era imposible continuar con esta situación.

Ralph Smit, Gerente General de Servicios en Altron dijo: «al principio, nuestros clientes nos comprendían, pero sabíamos que la situación no duraría si la calidad y la confiabilidad de las llamadas no mejoraba. Tuvimos que tomar una decisión: ¿traíamos a todos de regreso a la oficina o buscábamos una solución tecnológica?».

Solución

Dados los riesgos de salud involucrados en hacer que sus agentes regresaran a la oficina mientras que continuaba la problemática de COVID-19, una solución tecnológica era mucho más atractiva para Altron. El equipo de TI de Altron se contactó con AudioCodes, un vendedor confiable de soluciones relacionadas con voz con quien Altron trabajaba desde hace varios años.

AudioCodes propuso una solución innovadora basada en la tecnología WebRTC. WebRTC (comunicación web en tiempo real) proporciona a los navegadores web y las aplicaciones móviles capacidades de comunicación en tiempo real (RTC) mediante interfaces simples de programación para aplicaciones (API). Esta tecnología permite que las comunicaciones de audio y video funcionen en páginas web al posibilitar comunicaciones directas entre pares, por lo que se elimina la necesidad de instalar complementos o descargar aplicaciones nativas. WebRTC utiliza el versátil códec de audio Opus, que puede enviar contenido de voz en alta calidad sin importar las condiciones de la red.

Altron desplegó la solución WebRTC de AudioCodes utilizando el SBC virtualizado Mediant VE con gateway WebRTC integrado. La integración de AudioCodes con Genesys y la naturaleza sin hardware de la solución hizo que todo pudiera instalarse y ponerse a funcionar en poco tiempo.

«Gracias a la solución WebRTC de AudioCodes nuestros agentes han podido continuar trabajando con seguridad desde sus hogares y proveer el servicio de alta calidad que esperan nuestros clientes».

Gary Room, Gerente de la Unidad Comercial en Altron Systems Integration

La [solución WebRTC](#) de AudioCodes está compuesta por tres elementos:

- Gateway WebRTC, que se integra por completo con el SBC de AudioCodes, y que hace de intermediaria entre las transmisiones WebRTC y los sistemas externos basados en SIP que, en el caso de Altron, permiten la comunicación entre la plataforma Genesys para Contact Centers y los clientes WebRTC de los agentes.
- Cliente WebRTC que se ejecuta en cualquier navegador web estándar y no requiere que se descarguen softwares especiales.
- [Session Border Controller \(SBC\)](#) para entregar conectividad de voz confiable y segura entre los agentes y el mundo exterior.

La solución WebRTC de AudioCodes ofrece a Altron varios beneficios importantes:

- **Comunicaciones por voz confiables y de alta calidad basadas en el códec Opus**, con menor consumo de ancho de banda que alivian la saturación de las redes locales de datos celulares, reducen la cantidad de llamadas desconectadas y mejoran la calidad de estas.
- **Integración completa del Gateway WebRTC con el SBC virtualizado Mediant VE de AudioCodes**, para simplificar el despliegue y la gestión, lo que garantiza una seguridad más robusta y ofrece transcodificación de voz confiable.
- **Integración completa con las soluciones para Contact Centers de Genesys y clientes de escritorio para agentes remotos**, lo que asegura que los agentes remotos puedan operar sin interrupciones y disfruten de la misma experiencia de uso como si estuvieran en la oficina.
- **Solución con gran seguridad**, ya que todas las comunicaciones WebRTC están encriptadas de forma predeterminada, y el SBC Mediant VE garantiza protección contra ciberataques.

Resultados

Altron desplegó la solución WebRTC de AudioCodes utilizando el SBC virtualizado Mediant VE con el gateway WebRTC integrado. La integración de AudioCodes con Genesys y la naturaleza sin hardware de la solución hizo que todo pudiera instalarse y ponerse a funcionar en poco tiempo.

Los resultados fueron impresionantes. Altron, sus agentes y sus clientes comenzaron a notar grandes mejoras en la confiabilidad y la calidad de las llamadas desde el primer día. La desconexión de llamadas que afectaba al centro de atención de Altron desapareció casi de la noche a la mañana, desde que trasladaron a sus agentes al trabajo remoto.

Gary Room, Gerente de la Unidad Comercial en Altron Systems Integration, comentó: «gracias a la solución WebRTC de AudioCodes, nuestros agentes han podido continuar trabajando con seguridad desde sus hogares y entregar el servicio de alta calidad que esperan nuestros clientes. Sin tener que cambiar nuestras tecnologías establecidas, la solución WebRTC de AudioCodes garantizó que el servicio que proporcionamos sea tan confiable como si aún estuviéramos trabajando en la oficina».

Sede internacional

1 Hayarden Street
Airport City, Lod, 7019900, Israel
Tel: +972-3-976-4000
Fax: +972-3-976-4040

AudioCodes Inc. EE. UU.

200 Cottontail Lane, Suite A101E,
Somerset NJ 08873
Tel: +1-732-469-0880
Fax: +1-732-469-2298

www.audiocodes.com/es/contact
www.audiocodes.com/es

©2022 AudioCodes Ltd. Todos los derechos reservados. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VoIPerfect, VoIPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocalNom, AudioCodes One Voice, AudioCodes Meeting Insights, AudioCodes Room Experience y CloudBond son marcas comerciales o registradas de AudioCodes Limited. Todos los demás productos o marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. Las especificaciones del producto están sujetas a cambios sin previo aviso.

03/22 V.1

