

Caso de éxito de AudioCodes



Ciente: Puzzel

Sitio web: <http://www.puzzel.com>

Ubicación: Noruega

Industria: Telecomunicaciones

Perfil del cliente:

Puzzel es un proveedor de soluciones omnicanal para Contact Centers alojados.

Desafíos:

- Migrar sin inconvenientes a una infraestructura de voz basada en IP
- Conectar con plataformas existentes y redes de voz públicas
- Asegurar redundancia y una gran disponibilidad
- Mejorar la eficiencia del enrutamiento de las llamadas

Soluciones de AudioCodes:

- [SBC Mediant 9000](#) de gran capacidad
- Gestión de políticas para enrutamiento centralizado de llamadas mediante [Routing Manager de AudioCodes](#)
- Gestión de red y control de calidad mediante [One Voice Operations Center](#)

Beneficios:

- Interoperabilidad sin inconvenientes con cualquier plataforma de voz y red
- Redundancia geográfica completa para garantizar un servicio sin interrupciones y la satisfacción de los clientes
- Licencias flexibles por volumen que permiten una gestión efectiva de costos para las fluctuaciones en las demandas de capacidad
- Gestión dinámica del enrutamiento de llamadas que proporciona confiabilidad, escalabilidad y reducción de costos
- Control en tiempo real de la calidad de voz que asegura una identificación rápida de los problemas de calidad
- Equipo global de servicios profesionales con respuesta rápida y experiencia

Puzzel

Conectividad por voz flexible y de alta calidad para un servicio de Contact Center alojado y basado en SIP

Puzzel, un proveedor de soluciones para Contact Center alojados, necesitaba una solución de voz confiable y de alta capacidad para garantizar una migración sin inconvenientes desde su antiguo enrutador telefónico. Con el SBC de AudioCodes, el enrutamiento centralizado para llamadas y las soluciones de gestión de red, Puzzel pudo alcanzar ese objetivo, lo que resultó en una gran disponibilidad y una infraestructura de voz preparada para el futuro.



Contexto

Las bases de [Puzzel](#) están asentadas sobre una historia de más de 20 años. Fue uno de los primeros pioneros en desarrollar un Contact Center basado en la nube. Hoy en día, Puzzel combina tecnología omnicanal con inteligencia artificial (IA) para proporcionar soluciones completas para las interacciones con clientes en la era digital.

Con sede central en Oslo, Noruega y oficinas en el Reino Unido, Suecia, Dinamarca, Finlandia y Bulgaria, en Puzzel les apasiona proporcionar soluciones innovadoras para resolver las interacciones con clientes.



AudioCodes propuso una solución integral que tuviera en cuenta todo el panorama, más allá del requisito básico de obtener conectividad basada en VoIP.

En la parte central de su red de voz, Puzzel desplegó los Session Border Controllers Mediant 9000 de AudioCodes para transportar decenas de miles de llamadas concurrentes con seguridad y confiabilidad.

Uno de los componentes críticos que aseguraron el éxito del proyecto fue el despliegue del Routing Manager de AudioCodes.

Desafíos

Debido a su rápido crecimiento comercial y una demanda que excedía la capacidad de su infraestructura de comunicaciones existente, (que además estaba llegando al final de su vida útil), Puzzel tomó la decisión de migrar a una red de voz basada en IP. Dicho traslado otorgaría diversos beneficios obvios. Además de sentar las bases para una solución a futuro que satisfaría las necesidades de tráfico de Puzzel durante varios años, una red de voz por IP bien diseñada reduciría los costos de comunicación y mantenimiento. A su vez, esto daría lugar a un mayor tiempo de actividad mediante las características inherentes de protección contra fallos y recuperación de la red, y proporcionaría un marco de trabajo para integrar funciones y servicios nuevos e innovadores.

Para satisfacer sus requisitos, Puzzel necesitaba una solución de conectividad confiable que:

- Proporcionara conectividad sin inconvenientes con sus plataformas de voz existentes, su red de Contact Centers y sus proveedores de PSTN en varias sucursales
- Asegurara un enrutamiento de llamadas dinámico y flexible entre diversos programas de módulos IVR (sistemas de respuesta interactiva por voz)
- Incorporara redundancia geográfica y protección contra fallos entre las sucursales y los IVR

Solución

Luego de evaluar las opciones disponibles, Puzzel eligió a AudioCodes para obtener la solución que buscaba. Con una gran presencia en la región nórdica, AudioCodes estaba perfectamente posicionado para proporcionar los elevados niveles de soporte y los servicios profesionales que serían necesarios para completar esa compleja tarea en poco tiempo. AudioCodes propuso una solución integral que tuviera en cuenta todo el panorama, más allá del requisito básico de obtener conectividad basada en VoIP.

En la parte central de su red de voz, Puzzel desplegó los [Session Border Controllers \(SBC\) Mediant 9000 de AudioCodes](#) para transportar decenas de miles de llamadas concurrentes con seguridad y confiabilidad. Se desplegaron los SBC con redundancia geográfica completa para garantizar una gran disponibilidad del servicio. También se ofreció una robusta seguridad y una interoperabilidad SIP completa con la plataforma interna para Contact Centers que desarrolló Puzzel, con su enrutador SS7 antiguo y sus sistemas y redes externas. El esquema de licencias flotantes por volumen del SBC Mediant de AudioCodes le proporcionó a Puzzel flexibilidad adicional a la hora de gestionar las fluctuaciones en las demandas de capacidad para llamadas. Además, la funcionalidad de [Gateway WebRTC integrado](#) en el SBC Mediant le permitió a Puzzel ofrecer servicios avanzados, como llamadas a través de la web para los agentes remotos y presenciales de los centros de atención sin que fueran necesarias plataformas adicionales.

Como el equipo interno y global de servicios profesionales de AudioCodes se involucró desde el diseño inicial hasta el despliegue, se garantizó que Puzzel pudiera integrar la nueva infraestructura de voz basada en IP sin problemas.

«La migración a una infraestructura de voz completamente IP basada en las soluciones de AudioCodes nos ayudó a reducir los costos de mantenimiento y red, incrementar la disponibilidad del servicio y simplificar la escalabilidad»

Tomas Røseth, Jefe de Tecnología de Puzzel.

Uno de los componentes críticos que aseguraron el éxito del proyecto fue el despliegue del [Routing Manager de AudioCodes \(ARM\)](#) para permitir la gestión inteligente y centralizada de los elementos de red y de las políticas para el enrutamiento de llamadas por toda la red de voz de Puzzel. Con ARM, Puzzel pudo equilibrar la carga entre sus servidores IVR y permitir que las llamadas se vuelvan a enrutar sin inconvenientes según las necesidades operativas, como cuando se instala un servidor nuevo o cuando se quita uno de servicio para realizar tareas de mantenimiento. También, el ARM permite la gestión centralizada de portabilidad numérica, lo que asegura que las llamadas se puedan enrutar con eficiencia entre los diversos operadores telefónicos con los que trabaja Puzzel.

Además, Puzzel utiliza la solución [One Voice Operations Center \(OVOC\)](#) para configurar y gestionar de forma centralizada los elementos de red, y para controlar la calidad de voz en tiempo real.

Resultados

Como el equipo interno y global de servicios profesionales de AudioCodes se involucró desde el diseño inicial hasta el despliegue, se garantizó que Puzzel pudiera integrar la nueva infraestructura de voz basada en IP sin problemas. La solución nueva de Puzzel ha demostrado ser confiable y asequible, lo que generó una experiencia de alta calidad para su base global de clientes.

«La migración hacia una infraestructura de voz completamente IP basada en las soluciones de AudioCodes nos ayudó a reducir los costos de mantenimiento y red, incrementar la disponibilidad del servicio y simplificar la escalabilidad», comentó Thomas Røseth, Jefe de Tecnología de Puzzel. «AudioCodes nos presentó una opción completa que garantizaba que la transición a la tecnología IP se llevaría a cabo sin inconvenientes y con eficiencia desde la planificación inicial hasta la implementación, además de soporte técnico continuo».

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, VocaNom, 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.

05/22 V.1