

Craft Comunicación Arquitectural Servicios Encuentra Nuevas Soluciones

**CRAFT
STUDIO**



Desafío

Crear una solución de comunicaciones que combine todas las aplicaciones de voz, datos y movilidad en una solución integrada que sea compatible con las comunicaciones internacionales. La solución debe respaldar indicaciones de voz en múltiples idiomas/IVRs, trabajadores remotos, extensiones de celulares y herramientas de datos.

Solución

Se instaló el poderoso IP PBX UCM6102 de Grandstream junto con los Teléfonos IP GXP1405 de Grandstream.

Valor Creado

- ▶ Ahorro en costos de más de un 75% en todos los servicios de comunicaciones
- ▶ Ahorro de más del 80% en llamadas internacionales y llamadas a y de trabajadores remotos
- ▶ Imagen corporativa mejorada creando un sistema robusto de indicaciones de voz para manejar todas las llamadas entrantes. Las llamadas son automáticamente ruteadas a la ubicación de oficina correspondiente, en los idiomas apropiados basándose en el lugar de donde el llamante está haciendo la llamada
- ▶ Aumento de 1500% en la capacidad concurrente de llamadas combinando al mismo tiempo líneas SIP, de Skype y Analógicas en la misma solución para permitir que las llamadas sean ruteadas nuevamente en todas las múltiples plataformas de llamadas
- ▶ Importante aumento en las comunicaciones comerciales, productividad y eficiencia

Craft Studio

Craft Studio es una pieza clave en la industria de los servicios arquitectónicos en Latinoamérica y los Estados Unidos. La compañía, con sede en Buenos Aires, Argentina, con una segunda oficina en Miami, Florida, EE.UU., proporciona a las empresas de arquitectura y construcción una variedad de herramientas de venta y diseño – como conversiones tridimensionales, visualizaciones y animaciones – para ayudar a estas compañías a crear y promover sus diseños arquitectónicos para clientes y prospectos.

Siendo que Craft tiene clientes y empleados en ambos continentes que hablan diferentes idiomas, necesitaban la facultad de fusionar la solución completa de comunicaciones de su compañía en una red para permitir a los empleados comunicarse con facilidad y de una manera asequible entre las oficinas. Necesitaban una solución que pudiera reconocer de dónde provienen las llamadas entrantes y enviar esas llamadas a la oficina apropiada en los idiomas correspondientes. Esta solución también permitiría que Craft redirigiera las llamadas de una oficina a otra – lo que se necesitaba de manera rigurosa. Craft también necesitaba la capacidad de apoyar a los trabajadores remotos y permitirles hacer y recibir llamadas de una manera fácil y costeable. Además de todo esto, Craft necesitaba herramientas de datos que les permitieran medir y monitorear sus hábitos de llamada pudiendo al mismo tiempo grabar las llamadas para usarlas como herramientas de capacitación o para otros usos diferentes.

Sistema de Comunicación Actual

Craft estaba usando un sistema de comunicación básico y obsoleto. Debido a que tienen oficinas, empleados y clientes en dos continentes diferentes y por lo tanto necesitaban un servicio de llamadas de larga distancia a precios razonables, Craft estaba usando principalmente Skype como su sistema telefónico para todas las llamadas entrantes y salientes. A pesar de que Skype es una popular plataforma de llamadas internacionales, sólo permite la comunicación uno a uno entre los llamantes y no tiene la capacidad de transferir una llamada a otro usuario, crear una conferencia, o cambiar la llamada a una llamada en conferencia y no permite la redirección de la llamada. La calidad del audio de las llamadas por Skype a menudo era mala y dio una impresión negativa de la compañía a los prospectos. La oficina de Craft en Buenos Aires se comunicaba con sus clientes y empleados en Sudamérica a través de 2 líneas telefónicas analógicas. Una desventaja importante de esta





“La serie UCM6100 de Grandstream de los IP PBXs se ajusta perfectamente a Craft Studio, así como a cualquier negocio que busca incrementar sus capacidades de comunicación reduciendo costos al mismo tiempo de manera drástica. La serie UCM6100 dio a Craft una gran variedad de soluciones de comunicación personalizadas que les permitieron crear un sistema de indicaciones de voz en múltiples idiomas, respaldar a todos los trabajadores móviles y remotos, fusionar y sacar partido de las soluciones robustas de datos. La mejor parte de la serie UCM6100 de Grandstream es que tan fáciles son de instalarse y manejarse.”

Gilberto Villegas
Ingeniero de
Comunicaciones
IT Plus Inc.

configuración fue que estas dos líneas eran las mismas dos líneas usadas por empleados internos para comunicarse dentro de la oficina o con trabajadores remotos – lo cual muchas veces ocasionó competencia no deseada y retrasos sólo para poder hacer llamadas salientes o internas. Además, debido a que los trabajadores remotos no tenían acceso a una línea telefónica fija, siempre tenían que usar su teléfono celular para hacer llamadas – lo cual es extremadamente caro y no permite que estas llamadas sean transferidas a otros empleados a través del antiguo sistema telefónico de Craft. Puesto que Craft estaba usando líneas telefónicas analógicas fijas, no tenían la capacidad de integrar sus líneas de Skype con su sistema telefónico en la oficina y por lo tanto no podían transferir llamadas entrantes de clientes/ empleados en los Estados Unidos a otro empleado dentro de la oficina en Buenos Aires.

Requisitos Del Nuevo Sistema

Al extenderse a través de dos continentes diferentes, Craft Studio necesitó la capacidad de comunicarse de una manera fácil y eficiente con sus clientes y prospectos en toda Norteamérica desde su sede en Buenos Aires. Visto que también tienen una oficina en Miami, Florida, así como un grupo de trabajadores remotos, Craft necesitaba poder comunicarse con facilidad entre las 2 oficinas a través de una conexión directa entre sus 2 oficinas para hacer posible llamadas en red de una oficina a otra y de una oficina a un trabajador remoto, permitiendo al mismo tiempo que los llamantes se comuniquen con otra oficina o trabajador remoto simplemente marcando una extensión. Craft tiene clientes y empleados tanto de habla inglesa, como de habla hispana, por lo tanto, necesitaba una solución de comunicación que pudiera detectar automáticamente si el llamante estaba llamando de Latinoamérica o los Estados Unidos – y después proporcionar un menú de voz en el idioma apropiado. La nueva solución de comunicación de Craft necesitaba respaldar e integrar múltiples tipos de llamadas telefónicas en la misma red (internas, troncales VoIP, líneas fijas, teléfonos celulares y llamadas por Skype). En general, Craft estaba buscando una solución de comunicación que redujera los costos de comunicación aumentando al mismo tiempo la funcionalidad y permitiéndoles comunicarse a través del mundo de una manera tan fácil como si estuvieran llamando a la persona sentada al lado de ellos.



La nueva Solución de Comunicación de Craft

Craft introdujo a IT Plus, Inc. para diseñar y desarrollar su nueva solución de comunicaciones. Como recomendación de IT Plus, Inc., Craft implementó una red basada en IP que consiste en un poderoso IP PBX de la serie UCM6100 de Grandstream junto con el Teléfono IP GXP1405 de Grandstream que se extiende a lo largo de las 2 oficinas.

IP PBX de la serie UCM6100

Como el pilar central de toda la solución de comunicaciones, el IP PBX de la serie UCM6100 de Grandstream es un IP PBX innovador para el mercado de pequeñas y medianas empresas que proporciona soluciones de voz, video, datos y movilidad de calidad empresarial a las pequeñas y medianas empresas de una manera sumamente fácil de manejar sin derechos de licencia, cuotas de actualización o cuotas recurrentes. La serie UCM6100 ofrece a Craft una solución de comunicaciones de alta tecnología que les ofrece una gran cantidad de soluciones de video, datos y movilidad además de aumentar drásticamente las opciones de voz disponibles para ellos. La serie UCM6100 permite a Craft instalar un IP PBX extremadamente costeable y fácil de manejar en la oficina de Buenos Aires y en la oficina de Miami e integrarlos de modo que las 2 oficinas compartan la misma red y todas las llamadas entre las 2 oficinas puedan hacerse sin llamada de larga distancia simplemente marcando una extensión. La serie UCM6100 también permite que Craft integre sus líneas de Skype al mismo sistema de comunicación que sus llamadas internas/externas.

“La serie UCM6100 de Grandstream de los IP PBXs se ajusta perfectamente a Craft Studio, así como a cualquier negocio que busca incrementar sus capacidades de comunicación reduciendo costos al mismo tiempo de manera drástica. La serie UCM6100 dio a Craft una gran variedad de soluciones de comunicación personalizadas que les permitieron crear un sistema de indicaciones de voz en múltiples idiomas, respaldar a todos los trabajadores móviles y remotos, fusionar y sacar partido de las soluciones robustas de datos. La mejor parte de la serie UCM6100 de Grandstream es que tan fáciles son de instalarse y manejarse.”

Gilberto Villegas
Ingeniero de Comunicaciones
IT Plus Inc.

Una Solución Poderosa, Integrada

Se instaló un IP PBX serie UCM6102 (2 puertos FXO) tanto en la oficina en Buenos Aires, como en la oficina en Miami y se creó una conexión directa entre las 2 para garantizar una comunicación continua entre las 2 oficinas a través de marcar simplemente una extensión. La integración de los dos IP PBX serie UCM6102 también permitió a ambas oficinas transferir llamadas a usuarios en la otra oficina sin importar si la llamada entró a través de una línea de Skype, una troncal SIP o una línea fija. El IP PBX serie UCM6102 permitió que Craft también redirigiera remotamente las llamadas.

Indicaciones de Voz Personalizadas en Múltiples Idiomas e IVRs

La serie UCM6100 ofrece un sistema IVR de 5 niveles de tecnología avanzada que puede reconocer la ubicación en donde un usuario está llamando, hablarles en su idioma local y dirigir la llamada a la oficina correspondiente basándose en la ubicación del llamante. Los llamantes de los Estados Unidos reciben indicaciones de voz en inglés y dirige la llamada a la recepcionista en la oficina en Miami que habla inglés si no se elige ninguna opción. Si un llamante de los Estados Unidos necesita hablar a alguien en la oficina en Buenos Aires, pueden elegir la opción de hablar con alguien en la oficina en Buenos Aires a partir de las indicaciones de voz y entonces la llamada es redirigida a la oficina en Buenos Aires a través de una línea de Skype entre las 2 oficinas o a través de otra conexión de troncal SIP entre las oficinas. Los llamantes que contactan a la oficina en Argentina de Latinoamérica reciben automáticamente indicaciones de voz en español y los usuarios que no elijan ninguna opción son dirigidos a la recepcionista de habla hispana en Buenos Aires. Si alguien llamando a las oficinas en Argentina elige la extensión de un usuario en Miami, o si dicen a la recepcionista que necesitan hablar con alguien en Miami, la llamada sería transferida a esa oficina a través de la línea dedicada de Skype o una segunda troncal SIP.

Grabación de Llamadas

La capacidad de grabar llamadas con el fin de usarlas para la capacitación de los empleados o futura referencia además de la capacidad de monitorear hábitos de llamada son funciones de las que Craft se beneficiaría, sin embargo, estas

capacidades generalmente sólo estaban disponibles a través de los IP PBXs diseñados para empresas que requerían derechos anuales de licencia que podían llegar a decenas de miles de dólares. La serie UCM6100 de Grandstream incluía la capacidad de grabación de llamadas y muchas opciones para personalizar la grabación de llamadas. La serie UCM6100 permite a Craft hacer que se graben todas las llamadas entrando y saliendo hacia y desde cualquier troncal, línea, o extensión, sólo para grabar ciertas troncales/líneas/extensiones, para grabar llamadas sólo en ciertos momentos o para permitir que los usuarios enciendan o apaguen la grabación de llamadas simplemente presionando un botón en su Teléfono IP Grandstream (grabación de llamada con sólo presionar un botón).



Registros de Detalles de Llamadas (CDR)

La serie UCM6100 también ofrece registros de detalles de llamadas (CDR) que permite a Craft ver y monitorear todos los hábitos de llamada pudiendo también al mismo tiempo detallar estadísticas de llamadas basándose en la hora, fecha, lugar, troncal, extensión, línea y más. Craft pudo tener acceso a todas las grabaciones de llamadas y CDR simplemente entrando a la interfaz de usuario basada en la Web de la serie UCM6100 – donde también pueden exportar los archivos de datos y/o grabaciones.

Temas Destacados del Proyecto

- ◀ Ahorro en costos del 75% en todos los servicios de comunicaciones
- ◀ Aumento de 1500% en la capacidad de llamadas
- ◀ Capacidad de enviar las llamadas entrantes a la oficina apropiada basándose en la ubicación y el idioma del llamante
- ◀ Respalda a todos los trabajadores remotos a través de extensiones de celulares y aplicaciones para teléfonos
- ◀ Incluye grabación de llamadas, registros de detalles de llamadas (CDR) y otras soluciones de datos
- ◀ No se requiere personal de IT en el sitio para instalar o manejar la solución

Respalda a Trabajadores Remotos y Extensiones de Celulares

Craft pudo comunicarse con trabajadores remotos de una manera mucho más eficiente y económica a través de llamadas IP y el uso de aplicaciones para teléfonos. La serie UCM6100 de Grandstream es capaz de respaldar el códec de voz GSM, el cual es usado por todos los teléfonos celulares. Se crearon 7 extensiones específicamente para ser usadas por los teléfonos celulares de trabajadores remotos. Estos usuarios remotos son capaces de descargar la aplicación para teléfonos de su elección y acoplarla con una cuenta SIP registrada para el UCM6102. Estos trabajadores remotos ahora pueden hacer y recibir llamadas SIP usando sus teléfonos celulares – eliminando por completo todas las llamadas de celulares de larga distancia y permitiendo a los trabajadores remotos redirigir las llamadas a otra parte dentro de la compañía haciendo también al mismo tiempo que las llamadas sean redirigidas a ellos. La serie UCM6100 de Grandstream también permite que cualquier empleado que use su teléfono celular o alguna línea telefónica externa, llame a la línea telefónica principal de Craft, introduzca un código establecido y después haga una llamada saliente a cualquier parte del mundo usando una troncal SIP o línea de Skype registrada para la serie UCM6100. Esta función, Direct Inward System Access (DISA), permite que todos los empleados de Craft hagan con facilidad llamadas de larga distancia sin la tarifa de larga distancia.

Una Solución de Vanguardia Orientada hacia el Futuro

Aunque Craft principalmente está sacando partido de los cientos de funciones de voz, datos y movilidad de alta tecnología incluidas en la serie UCM6100, este IP PBX de Grandstream ofrece una solución de comunicación de próxima generación, orientada hacia el futuro que también ofrece integración total de video SIP. En cualquier momento, Craft puede agregar videoteléfonos IP, como los innovadores Videoteléfonos IP GXV3240 y GXV3275 para Android™ de Grandstream, para comunicarse fácilmente con empleados y clientes cara a cara a través de videollamadas usando una amplia gama de plataformas de videollamadas. Craft puede agregar alguna solución de Videoconferencia basada en SIP, una red de videocámaras IP de vigilancia, Cámaras IP para Puerta y/o cualquier otro servicio o dispositivo que use video SIP. Todos estos productos y servicios pueden integrarse perfectamente con la serie UCM6100 para comunicaciones por video poderosas y asequibles que incrementan la productividad mientras se reducen costos.

CRAFT STUDIO BUENOS AIRES-MIAMI

