



### Objetivo

Desarrollar una solución de contact center en la nube a través del estándar WebRTC que permita gestionar desde un navegador web llamadas de voz, chat de vídeo, mensajería y uso compartido de archivos sin necesidad de tener una infraestructura de telecomunicaciones en las instalaciones del cliente.

### Solución

- Software HPE WebRTC Gateway Controller.
- Servicios profesionales de Hewlett Packard Enterprise de despliegue de la plataforma para definir la arquitectura, configurarla e integrarla con los servicios y sistemas de DV Business Solutions.

### Beneficios

- Se suprime la necesidad de toda la infraestructura de líneas de comunicaciones de voz, centralitas telefónicas privadas y terminales telefónicos.
- Se reduce la barrera de entrada para nuevos clientes de una solución de contact center en la nube al no tener que invertir en infraestructura.
- El estándar WebRTC abre un abanico de nuevas posibilidades de comunicación desde cualquier dispositivo con navegador web compatible.

## DV Business Solutions lanza su solución Cloud Contact Center con tecnología WebRTC de HPE

HPE confirma su liderazgo en la integración de servicios de telecomunicaciones



El estándar WebRTC permite que los agentes de la solución de contact center en la nube de DV Business Solutions trabajen con llamadas de voz en tiempo real desde cualquier dispositivo con un navegador compatible con esta tecnología, rompiendo así con la dependencia de enlaces de voz tradicionales.

Digital Virgo es una multinacional de origen francés con presencia en 17 países que tiene como principal actividad la distribución de contenidos para el mundo móvil a través de los acuerdos que mantiene con más de 140 operadoras de telefonía.

DV Business Solutions es la división de soluciones de comunicación Cloud para empresas de Digital Virgo. Debido al éxito de los servicios corporativos Cloud de voz, el grupo ha establecido en España su Centro de Competencia a nivel mundial, cubriendo principalmente los mercados europeo, latinoamericano y africano.

A través de una suite multicanal de desarrollo propio bajo la plataforma Smart Contact, DV Business Solutions proporciona servicios de respuesta interactiva de voz

La supresión de toda infraestructura de líneas de comunicaciones de voz, centralitas telefónicas privadas y terminales telefónicos permite reducir el coste de entrada de la llamada a los contact centers, al tiempo que evita realizar inversiones al implementar un Cloud Contact Center.

- Jesús Cid, director comercial de Digital Virgo España

(IVR, *Interactive Voice Response*) con Advanced IVR que incluye sistemas de reconocimiento vocal con lenguaje natural; dispone de soluciones Cloud Contact Center para la gestión multicanal de clientes; permite potenciar la comunicación de las empresas a través del envío y recepción masivo de SMS con Mobility Solutions, y ofrece funcionalidades de Red Inteligente para llevar a cabo una atención telefónica personalizada gestionando las llamadas desde su origen y hasta su finalización (control *end to end* de las comunicaciones).

DV Business Solutions despliega su solución Smart Contact sobre una plataforma Cloud *multi-tenant* capaz de dar servicio internacionalmente a más de 10.000 llamadas simultáneas, gestionando más de 6 millones de llamadas y 35 millones de minutos al mes, liderando desde hace 15 años el sector de las comunicaciones corporativas *as a service*.

### Desafío

Con el objetivo de integrar todos los canales existentes en el mercado para comunicar con los clientes, es decir, crear una estrategia omnicanal donde pudieran brindar una experiencia de calidad independientemente del canal (voz, chat, correo electrónico, vídeo, etc.) elegido por el cliente a la hora de comunicar con su contact center, DV Business Solutions se planteó la necesidad de incorporar una nueva

solución a su catálogo actual para desarrollar las funcionalidades de un puesto de contact center desde cualquier dispositivo que tuviera un navegador web compatible WebRTC como son Chrome, Firefox, Opera y las plataformas iOS y Android.

Disponer de un puesto de contact center en cualquier dispositivo con navegador web rompe con la dependencia de enlaces de voz tradicionales como PSTN (*Public Switched Telephone Network*, red telefónica pública conmutada) o VoIP (*Voice over IP*, voz por IP), de manera que se puede ofrecer una solución de contact center en la nube pura, es decir, sin necesidad de desplegar ninguna infraestructura de telecomunicaciones de voz en las instalaciones del cliente.

Jesús Cid, director comercial de Digital Virgo España, considera que *“la supresión de toda infraestructura de líneas de comunicaciones de voz, centralitas telefónicas privadas y terminales telefónicos permite reducir el coste de entrada de la llamada a los contact centers, por lo que podemos trasladar este ahorro a nuestros clientes y ser más competitivos, pero además acabamos con la barrera de entrada de implementar un Cloud Contact Center porque no hay que invertir en infraestructura”*.

### Comunicaciones en tiempo real

WebRTC, también conocido como Web Real-Time Communication, es



un proyecto de código abierto que permite llamadas de voz, chat de vídeo, mensajería y uso compartido de archivos P2P en tiempo real desde navegadores web sin necesidad de instalar *plug-ins*, todo ello con una elevada calidad de audio y vídeo.

Una de sus principales cualidades es la flexibilidad que aporta porque no requiere ningún protocolo de señalización para controlar las llamadas u otro tipo de comunicación. De esta manera, mejora significativamente la experiencia del usuario y también impacta profundamente en los modelos de negocio de los proveedores de servicios de comunicaciones (CSP, *Communications Service Providers*). Al integrar los servicios de comunicaciones como parte de la experiencia de navegación web, WebRTC elimina barreras como la instalación de *plug-ins* o el uso de aplicaciones separadas para comunicaciones por Internet. Además, permite usar una amplia gama de dispositivos como smartphones, tabletas, ordenadores de sobremesa o portátiles para comenzar la comunicación, así como sumar las redes WiFi a las tradicionales de telefonía fija y móvil.

### Solución

Antes de optar por HPE WebRTC Gateway Controller, la plataforma de DV Business Solutions, gracias a la Red Inteligente y la capacidad de gestionar llamadas desde su origen,

hacía una llamada entrante al sistema del cliente, ya fuera por centralita telefónica privada o por número directo, y acababa en el agente. En cuanto a la llamada saliente, el agente la solicitaba y la plataforma realizaba primero una llamada a él y luego al cliente.

Miguel Palacios, product marketing director de DV Business Solutions, confirma que *“con WebRTC eliminamos un tramo de la comunicación al pasarla a IP, por lo que además del ahorro nos independizamos de la infraestructura del cliente. Por eso somos capaces de poner en funcionamiento un contact center de cientos de operadores en apenas unos minutos. Este tipo de solución es perfecta para contact centers distribuidos y para fomentar el teletrabajo, así como para backup de servicios críticos y para dar soporte de picos de actividad o campañas puntuales. Además, gracias a su enfoque SaaS está teniendo una gran acogida en entornos de e-commerce o start ups ya que se ajusta de manera natural al ritmo de crecimiento de cada empresa”*.

La contribución de Hewlett Packard Enterprise a través de WebRTC Gateway Controller ha permitido unir la comunicación tradicional de los contact centers con la flexibilidad de Internet, aportando una elevada calidad de audio y vídeo y garantizando la disponibilidad de la plataforma en un 99,999%, ya que los habituales picos de carga han dejado de ser un problema.

HPE WebRTC Gateway Controller es parte de un amplio catálogo de productos, soluciones y servicios que HPE ofrece a sus clientes para soportar con éxito las estrategias de transformación digital más agresivas y exigentes.

- Antonio Benítez. Delivery Manager de Network and Digital Services para HPE Iberia

Lorenzo Bravo, representante comercial de Network and Digital Services para HPE Iberia, considera que *“una de las claves ha sido saber interpretar la tecnología WebRTC de una forma integradora y no disruptiva, para ofrecer omnicanalidad y convergencia sin requerir ningún cambio en la infraestructura existente de TI de DV Business Solutions. Como proveedores de referencia en tecnología para el grupo Digital Virgo, y gracias a nuestra dilatada experiencia en el sector de las telecomunicaciones, conocemos bien los valores y ventajas competitivas que WebRTC puede traer consigo, así como nuevas capacidades para los canales de atención al cliente necesarias para soportar las inminentes estrategias de transformación digital.”*

El equipo de Communications and Media Solutions (CMS) de Hewlett Packard Enterprise ha resuelto las dificultades de configuración durante la integración de la solución WebRTC con los servicios ya existentes en la plataforma de DV Business Solutions, pero además el departamento de desarrollo de la división B2B de Digital Virgo ha adaptado su solución de contact center en la nube para que el agente, en lugar de atender al cliente a través de un terminal telefónico, lo haga en un navegador, lo que

ha obligado a programar otra vez funcionalidades como la grabación de la llamada, el estado de *mute* (silencio) o las llamadas salientes.

### Beneficios

Además de las ventajas ya comentadas de suprimir la necesidad de toda la infraestructura de líneas de comunicaciones de voz, centralitas telefónicas privadas y terminales telefónicos, así como disponer de llamadas de voz, chat de vídeo, mensajería y uso compartido de archivos en tiempo real desde cualquier dispositivo con un navegador compatible WebRTC, se cuenta con la posibilidad de deslocalizar las comunicaciones y pagar solo por lo que se esté usando.

Como recuerda Jesús Cid, *“ya no es necesario tener un número de teléfono dedicado, instalar plug-ins o aplicaciones especiales, y como somos parte de la Red Inteligente, podemos asumir unos volúmenes de carga que obligarían a grandes inversiones en un sistema tradicional. Dentro de nuestra estrategia de que los clientes puedan disponer de un contact center en la nube de manera instantánea, hemos trabajado mucho para que la usabilidad de la solución y su interfaz favorezcan la productividad de los agentes”.*