



Straker y VoIPstudio

La compañía de traducción consigue comunicaciones verdaderamente globales

Contexto

straker
TRANSLATIONS



Straker Translations proporciona servicios rápidos de traducción humana a clientes a nivel internacional. La compañía tiene su sede en Nueva Zelanda, con oficinas en todo el mundo.

Opera en tres centros de producción en Auckland, Barcelona y Denver, donde las llamadas telefónicas entrantes son gestionadas y dirigidas a los equipos más indicados de la empresa.

<https://voipstudio.es>

Reto

Como Responsable de Producción, Merryn Straker supervisa los sistemas y los equipos de producción globales, asegurándose de que cada punto de contacto dentro de la compañía funcione sin problemas. Según ella, los sistemas de telecomunicaciones efectivos tienen que desempeñar un papel clave y por eso la compañía fue una de las primeras en adoptar los sistemas de VoIP. La empresa comenzó a trabajar con uno de los principales proveedores estadounidenses para sus necesidades de VoIP, pero encontraron problemas que nunca se consiguieron solucionar.

“No podíamos hacer todo lo que necesitábamos hacer”, afirma Merryn. “Por ejemplo, no podíamos redirigir ninguna de nuestras llamadas entrantes a los móviles de nuestro personal de ventas si no estaban en EE.UU. o en Canadá, así que no podíamos dirigir nuestro propio tráfico”.

Merryn explica que la compañía solicitó soluciones repetidamente, pero no cambió nada. “El desvío a nuestro equipo de ventas no funcionaba”, asegura. “Tenemos vendedores en todo el mundo, pero nuestra oficina central está en Nueva Zelanda. Gestionamos todas nuestras operaciones desde allí, que es donde se encuentra nuestro equipo de tecnología y de administración. Eso se estaba convirtiendo en un grave problema para nosotros, así que tuvimos que buscar otras alternativas disponibles”.

“Para nosotros, el beneficio más importante es la capacidad de redirigir llamadas a móviles de cualquier parte del mundo. Hemos disminuido nuestros gastos en un 29%”.

Merryn Straker,
Responsable de Producción, Straker Translations

Solución

Merryn señala que descartó utilizar otro proveedor de Estados Unidos. “En Estados Unidos, la gente a menudo no puede llamarnos a nuestros móviles ni a los números de Nueva Zelanda. Parece ser que es así cómo las grandes empresas trabajan allí”.

Cuando se enteró de los servicios ofrecidos por VoIPstudio decidió configurar una cuenta de prueba y comprobar si era adecuado para su negocio.

“Tuvimos un coste muy marginal para configurarlo y probarlo, y no tuvimos que comprometernos durante un año ni seis meses. Además, pude configurarlo yo sola. La documentación fue muy útil e intuitiva. Así que creamos una cuenta específicamente para probar y conocer qué pasaría cuando redirigiéramos números a teléfonos internacionales. Lo intentamos y las llamadas entraron.

Funcionó y eso era justo lo que estaba buscando”.

La compañía decidió lanzar el servicio de VoIPstudio a más de cincuenta usuarios en todo el mundo. Merryn afirma: “La naturaleza de VoIP es ofrecerte lo que necesites para lograr una configuración correcta y obtener un buen soporte técnico. VoIPstudio estuvo muy atento con cualquier problema que tuvimos o con cualquier cosa que le solicitábamos”.

La compañía realiza un uso elevado de los informes de volumen de llamadas de VoIPstudio para mejorar la planificación de la asignación de personal y gestionar mejor el volumen de llamadas a través de sus equipos.

De cara al futuro, Straker Translations está considerando aprovechar la ventaja de integrar VoIPstudio con Salesforce.

Beneficios

Al pasar a VoIPstudio, Straker Translations logró ahorrar significativamente los costes en comparación con su anterior proveedor de VoIP. “Hemos reducido nuestros gastos en un 29%”, confirma Merryn. “También es fácil de usar y administrar, y hemos conseguido acceder mejor a los números geográficos que con nuestro proveedor anterior”.

“La respuesta a los tickets de soporte es buena. Ellos te aconsejan qué soluciones probar y cosas en las que fijarte, y funcionan muy bien para resolver cualquier problema. Te ofrecen un gran soporte técnico”.

“Pero para nosotros, el beneficio más importante es la posibilidad de redirigir las llamadas a cualquier móvil del mundo, aportándonos facilidades a la hora de dirigir llamadas a nuestros centros de producción de tres continentes diferentes. Somos una compañía internacional y necesitábamos poder hacer eso. Este era nuestro principal problema y ha sido resuelto.”

Facilidad para redireccionar llamadas a teléfonos de todo el mundo...



Soporte técnico útil, rápido y receptivo...

29% de reducción de costes en comparación con el proveedor de VoIP anterior...

