

DE UN VISTAZO

## CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mejore la capacidad de sortear obstáculos que evolucionan día a día

Alrededor del mundo, la pandemia de la COVID-19 cambió la perspectiva de los centros de atención telefónica. Las llamadas telefónicas sobre cuestiones de salud y seguros, entregas de pedidos y servicios de reservas son esenciales para garantizar la eficacia corporativa y la satisfacción del cliente. Como muchas empresas debieron cerrar sus oficinas, las llamadas telefónicas se convirtieron en una de las formas más adecuadas para obtener información con rapidez.

Aruba y los servicios que ofrecemos cumplen una función esencial para abordar con rapidez y eficacia los desafíos que enfrentan las organizaciones de servicios en esta época de crisis. Aruba responde con la misma filosofía que nos caracteriza desde hace más de 17 años entre nuestros clientes a nivel mundial: "El cliente siempre va primero".

### ESTAMOS PARA AYUDARLO.

- **Envíe a los trabajadores a su casa.** Si bien los centros de atención telefónica funcionan desde hace tiempo gracias a una combinación de personas que trabajan dentro y fuera de las instalaciones, es posible que ahora más trabajadores deban trabajar desde casa para respetar las pautas del distanciamiento social y de la autocuarentena. Los [access points remotos de Aruba \(RAP, Remote Access Points\)](#) trasladan los mismos servicios y políticas de seguridad de la red al hogar del empleado, como si estuviera en el centro de atención telefónica. Entre los servicios adicionales, se incluyen los siguientes:
  - La capacidad de comunicar directamente llamadas entrantes a dispositivos de VoIP y softphones instalados en la casa del empleado
  - Impresiones locales a través de puertos Ethernet incorporados





- **Ofrezca servicios de voz y video de gran calidad.** Evite cortes en las llamadas y videos de mala calidad para asegurarse de ofrecer un buen servicio a sus clientes. El sistema operativo de Aruba se puede configurar para priorizar aplicaciones empresariales de comunicaciones unificadas. También es muy fácil implementar restricciones a sitios web no deseados si es necesario.
- **Aproveche el poder de la nube.** Una importante característica de los servicios suministrados a través de la nube es la posibilidad de aumentar la capacidad a medida que sea necesario. La pandemia nos permite demostrar el valor de esta funcionalidad. Con Aruba Central, las organizaciones pueden gestionar las nuevas incorporaciones a redes implementadas de forma simple y fuera de las instalaciones. Cuando ya no sea necesario contar con instalaciones temporarias, será muy fácil regresar a los requisitos de licencia.
- **Utilice recursos subcontratados.** Amplíe su red a recursos subcontratados con total seguridad para adaptarse rápidamente a la demanda. Los RAP de Aruba, la autenticación basada en roles y las políticas de cumplimiento facilitan la tercerización segura de operaciones menos críticas.

El objetivo es brindar rápidamente apoyo y soluciones a los problemas más importantes que enfrenten los clientes y garantizar su tranquilidad. En estos tiempos difíciles, los centros de atención telefónica y las personas encargadas de ofrecer servicios son esenciales para nuestras comunidades y todo el mundo. Aruba se enorgullece de apoyar a nuestros clientes y socios globales durante esta crisis.

## SOLUCIONES QUE PUEDEN AYUDAR

### Access points remotos (RAP) de Aruba

Puertos Ethernet y Wi-Fi “todo en uno” para el hogar y pequeñas oficinas. No se necesitan conocimientos técnicos para instalarlos.

### Aruba Central

Una solución de operaciones y administración en la nube que ofrece visibilidad para todas sus instalaciones a través de herramientas fáciles de implementar y desde un solo panel. Además, todo es más fácil gracias a un asistente de incorporación de tres pasos, al aprovisionamiento sin intervención y a la capacidad de generar informes. No es necesario visitar cada hogar.

### Aruba AirWave

Agregue RAP y adminístrelos a través de AirWave para ampliar y gestionar entornos ya implementados. Con el aprovisionamiento sin intervención, es más fácil preconfigurar los RAP; después de recibirlos, los empleados solo deben descargar un software de la nube. No es necesario visitar cada hogar.

## RESUMEN

Mientras las organizaciones buscan formas de implementar y asegurar servicios para trabajadores remotos, pueden contar con nosotros para sortear los obstáculos que se presenten. ¿Cómo podemos ayudarlo?