Steven Alexander Hernandez Jimenez

wolkvox | UNIREMINGTON

INTEGRAR BOTONERIA DEL AGENTBOX EN EL CRM

INFORME DE PRACTICA

Tabla de contenido

[Glosario 2](#_Toc101269976)

[Resumen 4](#_Toc101269977)

[Abstract 5](#_Toc101269978)

[Introducción 6](#_Toc101269979)

[Planteamiento del problema 7](#_Toc101269980)

[Justificación 8](#_Toc101269981)

[Antecedentes 10](#_Toc101269982)

[Objetivo general 13](#_Toc101269983)

[Objetivos específicos 14](#_Toc101269984)

[Marco teórico 17](#_Toc101269985)

[Marco Conceptual 22](#_Toc101269986)

[Marco contextual 26](#_Toc101269987)

# Glosario

**Wolkvox**: el nombre de la compañía donde se realizó la mejora

**Crm**: el nombre de aplicación que se entiende como gestión de clientes

**Rpa**: automatización de procesos con robótica

**Vuejs**: herramienta basada en JavaScript para el diseño de la aplicación.

**Axios**: Librería que permite consumir un api por medio de los protocolos http

**Contact center**: procesos, automatización y focalización en brindar soluciones

**Call center**: lugar donde se gestiona y se atiende el cliente mediante llamada

**Help desk:** ayuda que se obtiene vía internet como soporte no físico

**Apis:** arquitectura que se basa en endpoint que enruta a método o funciones que realizan un crud entre otros procesos.

**CRUD**: crear, leer, actualizar, eliminar

**Agentbox**: herramienta de para gestionar el cliente mediante llamadas

**Asterisk**: herramienta de para gestionar el cliente mediante llamadas

**Avaya**: herramienta de para gestionar el cliente mediante llamadas

**Jamstack**: La forma moderna de crear sitios web y aplicaciones que ofrece un mejor rendimiento

**Php**: lenguaje de programación orientado al backend

**Backend**: enfoque en el servidor

**Js**: abreviación del lenguaje de programación llamado javascript enfocado al frontend

**Frontend**: enfoque a lo que ve el cliente, diseño

**Framework**: conjunto de librerías

**Mongodb**: base de datos donde se guarda información

**hangUp**: colgar

**ready**: agente listo

**acw**: espera

**codificar**: tipificar la llamada con una categoría

**agent** predictive: programar llamadas automáticas o manuales

**desmute o mute**: silenciar o no

**logut**: desloguearse del agentbox

**hold**: colocar al cliente en espera

**trasfer**: transferir llamada interna o externamente

**industria 4.0**: Cuarta Revolución Industrial, son expresiones que denominan una hipotética cuarta mega etapa de la evolución técnico-económica de la humanidad, contando a partir de la Primera Revolución Industrial.

**ocultar botonerías:** ocultar botones en el agentbox

**SDLC**: ciclo de vida del desarrollo de software

# Resumen

Nuestros clientes presentan inconformidades a la hora de utilizar una o varias herramientas donde el foco central es el crm además del aplicativo agentbox donde gestiona el personal o clientes para brindarles una solución pero al cabo de estar interactuando con una o mas herramienta sucede que la llamada se cuelga e ingresa otra y no alcanzan a tipificar, silenciarse, colgar, transferir, ocultar, programar llamada entre otras de las funcionalidades que aplica, se pretende realizar un previo análisis e investigación de como mejorar este reproceso en la gestión de las llamadas, se habló con el personal a cargo de la operación para saber los errores más comunes que suceden en la interacción con las herramientas y se planteó el objetivo que es integrar el agentbox en el crm con el fin de mejorar la gestión y procesos que realizan los agentes al atender los clientes, además se realizaron varias pruebas donde se determino usar el siguiente método de desarrollo para solventarlo integrando Apis ya existentes del agentbox en el crm, aplicando validación y consumo de las mismas por medios de librerías como axios, vuejs con sus respectivas validaciones entre otras herramientas, los resultados se llevaron a cabo en las reviews que se presentan con base a la metodología scrum que se dan cada viernes como producto final a los clientes y personal interno donde se pretende realizar la presentación y funcionalidad del producto final, pudiendo así analizar las mejoras en la siguiente semana donde el errores que se cometían disminuyo en un noventa y ocho por ciento a lo anterior mencionado donde se dedujo que el desarrollo o la viabilidad del del mismo fue eficaz en todo el trascurso del tiempo de ejecución.

# Abstract

As wolkvox our customers have disagreements when using one or more tools where the central focus is the crm in addition to the agentbox where you manage the staff or customers to provide a solution but after interacting with one or more tools happens that the call is hung up and enters another and do not reach to type, mute, hang up, transfer, hide, schedule call among other features that apply, we intend to perform a previous analysis and research on how to improve this reprocess in call management, we talked to the staff in charge of the operation to know the most common errors that occur in the interaction with the tools and the objective was to integrate the agentbox in the crm in order to improve the management and processes that agents perform when serving customers, in addition, several tests were performed where it was determined to use the following development method to solve it by integrating existing agentbox Apis in the crm, applying validation and consumption of the same by means of libraries such as axios, vuejs with their respective validations among other tools, the results were carried out in the reviews based on scrum methodology that are given every Friday as final product to the partners or clients where the presentation and functionality of the final product is intended to be carried out, being able to analyze the improvements in the following week where the errors that were made decreased in ninety eight percent to the previous mentioned where it was deduced that the development or the viability of the same one was effective in all the course of the execution time.

# Introducción

El presente trabajo muestra una propuesta de mejora en el software crm donde se pretende mejorar la gestión de los clientes con la herramienta de agentbox ya que al interactuar con ambas el agente desea agilizar la atención al cliente donde el mismo pierde el ritmo al estar interactuando con mas de dos aplicativos donde el agentbox el cual funciona vía telefónica y no permite un registro si no una tipificación le toca usar una segunda aplicación para poder realizar el registro el cual ingresa a participar el aplicativo crm donde se puede realizar por tipos de casos ya sea una petición, incidencia entre otros en su formulario correspondiente de gestión, pero al interactuar con la herramienta muchas veces minimizamos, ocultamos la herramienta o por equivocación presionamos cualquier otro botón por error al estar realizando otras tareas donde perdemos el enfoque con el cliente e toca atender a otro generando más llamadas y procesos.

# Planteamiento del problema

Al interactuar con la herramienta agentbox muchas veces minimizamos, ocultamos la herramienta o por equivocación presionamos cualquier otro botón no correspondiente a lo que se pretende realizar al estar usando uno o más aplicativo perdemos el proceso realizado, donde incluso se puede dar la interrupción de la comunicación con el cliente.

Descrito lo anterior podemos deducir o preguntarnos

¿Como podemos prevenir que una llamada se nos cuelgue por error o no alcanzar a cambiar el estado al interactuar con una o más aplicaciones siendo la más utiliza para la gestión el crm?

# Justificación

Gestionar de manera eficaz las llamadas que le ingresan al agente, es una de las tareas más importantes para la operación y es la misma que determina el éxito de la empresa por sobresalir brindando soluciones integrales como contact center en la nube especialmente cuando se manejan diferentes clientes en diferentes países.

Como ejemplo de la industria 4.0 y los futuros que se vienen está el contact center en la nube una de la soluciones más rentables hasta ahora, donde podemos destacar lo siguiente el Software todo en uno es decir el software centralizado en una sola operación donde se da la integración con una o más herramientas como enfoque a solución a algo, las apis que se usan en el contact center resulta se otro fuerte gracias a que aplicativos de terceros que permite la integración se podrá realizar de manera pertinente como colaboración o mejora, la automatización de procesos gracias a la inteligencia artificial a los automatización robótica de procesos, los reportes, los monitoreos, seguridad de la información entre otros son de suma importancia que nuestra empresa wolkvox abarca para nuestros clientes estén satisfechos.

Sin embargo, se pretende llevar a cabo la mejora de la gestión al cliente y servicios continuos que puede brindar wolkvox a sus clientes pretendiendo así poder integrar la herramienta agentbox y crm, ya que un proceso normal se puede dar el colgar por error la llamada del cliente e ingresar una nueva en esta fase el cliente debe de ir inmediatamente al agentbox para ponerse no disponible mientras tipifica la llamada lo cual en muchas ocasiones no se logra realizar, además de poder silenciarse, ocultar el agentbox para no abrirlo por error, colgar la llamada, dejar en espera el cliente con un grabación de espera o anuncio, programar una llamada automática en tal fecha como devolución para dar continuidad a la gestión, programar llamadas manual, ocultar la botonería del agentbox para evitar presionar alguno por error ya que al memento de interactuar con demasiadas aplicaciones o procesos en ejecución, por este motivo se realizara integración de las apis del agentbox en el crm para solventar este tipo de problemas se vienen dando con el fin de mejorar la continuidad con el cliente, la mejora en procesos, la centralización del mismo, los tiempos de respuesta entre otros cofactores que nos ayudaran a mejorar como operación y sobre todo como empresa ya que con esto mejoramos la efectividad y agilidad en los procesos de ejecución.

# Antecedentes

Desde hace años cuando empezaron los call Centers, contact centers, help desk entre otros que básicamente se encargan de realizar procesos de negociación, procesos, soporte, soluciones en la nube, automatización, manejo de clientes, gestión entre otros.

Participan dos grandes ejemplares como lo son asterisk y avaya los cuales a nivel de gestión de llamadas se vienen utilizando para centralizar las operaciones con el cliente como comunicación, pero al entrar otros terceros como Siebel otro grande ejemplar pero enfocado a la gestión de información de clientes que nos ayudan a enfocar la atención y actualización de datos del cliente aun así la problemáticas persiste o la tuvieron estas herramientas al ser usadas con otras al interactuar con uno o más aplicativos, donde se evidencio que avaya creo un marco estático alrededor de Siebel para focalizar la herramienta mientas se gestiona, donde Asterisk aún no tiene la funcionalidad como tal pero gracias al integrar apis se puede solventar de la misma manera que se abarco el tema tratado.

Esto quiere decir que el crm de wolvox será el foco de atención y gestion al cliente focalizando así la herramienta agentbox que tiene mucho en particular a Asterisk, avaya que son los grandes gestores a nivel de llamadas siendo así Asterisk el que comparte mas similitudes con el agentbox.

Dado lo anterior como hallazgos de herramientas similares en los procesos que se abarcan

Comparto el proceso que realizo avaya con Siebel para mejorar en su gestion como ellos abarcaron el problema.

"Durante el pasado año, Siebel Systems y Avaya han proporcionado a las compañías más importantes del mundo soluciones eBusiness críticas que les permiten comprender y comunicarse mejor con sus clientes", declara Bruce Cleveland, vicepresidente Senior de Alliances para Siebel Systems. "La integración de Siebel 7 con las soluciones Interaction Management de Avaya proporcionan a las organizaciones la base para los centros de contactos multicanal mejores del mercado".

Las soluciones integradas de Siebel Systems y Avaya proporcionan a las organizaciones la flexibilidad para elegir el nivel de sofisticación eBusiness enfocada en el cliente que es apropiada para su negocio. Independientemente de si una compañía piensa implementar una integración de telefonía por ordenador (CTI; computer telephony integration), respuesta de correo electrónico inteligente, colaboración Web, marcación predictiva o tecnología de respuesta de voz interactiva (IVR; interactive voice response), Siebel Systems y Avaya proporcionan soluciones estándar que ayudan a aumentar el valor a largo plazo del cliente. Los puntos fuertes y solidez combinados de las soluciones de Siebel Systems y Avaya proporcionan una vista integral de los clientes y la capacidad para enrutar y poner en espera de forma inteligente las interacciones del cliente por toda la empresa, en base al valor del cliente. Esto permite a las organizaciones optimizar la forma en que estas sirven a sus mejores clientes, independientemente del canal de comunicación que se use, mejorando de esta forma la lealtad y retención de los clientes.

Avaya enviará sus soluciones Interaction Management a Siebel Systems para que sean validadas con Siebel 7. Las soluciones Interaction Management de Avaya proporcionan comunicaciones integradas para centros de contactos de clientes y centros de contactos multimedia. Las soluciones multicanal de Avaya y Siebel Systems totalmente integradas ofrecerán a las empresas capacidades eBusiness completas que aumentan su productividad, maximizan los ingresos y beneficios y mejoran considerablemente la adquisición, satisfacción y retención de los clientes.

Siebel Systems permite a los proveedores de software integrar soluciones fácilmente mediante su arquitectura abierta, escalable y avanzada, Smart Web. A diferencia de los clientes basados en HTML tradicionales, la arquitectura Siebel Smart Web combina un cliente basado en el navegador Web y un interfaz de usuario con niveles de interactividad y uso disponibles tradicionalmente sólo en las aplicaciones Windows. La arquitectura Siebel Smart Web permite a las organizaciones aprovechar mejor las aplicaciones eBusiness con costes más bajos.

Siebel 7 amplía el alcance y funcionalidad de la suite de aplicaciones eBusiness multicanal integradas de Siebel System, permitiendo a las compañías ejecutar con éxito su estrategia de relaciones con el cliente, alineando con eficacia e integrando rápidamente canales, empleados y socios. Siebel 7 permite a las organizaciones gestionar, sincronizar y coordinar todos los puntos de contacto de cliente a través de la Web, el centro de llamadas, el personal de ventas y servicio de campo y los canales de socios

Fuente (https://interactivadigital.com/archivo/avaya-da-soporte-a-siebel-7/)

# Objetivo general

Se realizará la integración de las Apis que tiene el agentbox con los botones mas usados a nivel del agente en el crm para evitar procesos y errores que podría cometer al estar interactuando con las dos herramientas, con el fin de poder gestionar los servicios en wolkvox

# Objetivos específicos

Realizar análisis y diseño de la solución

Diseñar los requisitos funcionales del software, aplicando herramientas de uso

tecnológico, hardware, red, además de una tecnología basada en jamstack.

Codificar los requisitos funcionales, aplicando metodología orientada a objetos, a través

del lenguaje de programación php, js, framework vuejs y como base de datos mongodb.

Aplicar pruebas unitarias y de integración, garantizando la calidad del software.

Poder agregar el botón agent predictive para poder agendar una llamada automática o manual donde la aplicación del agentbox una vez la llamada este en una campaña esta se retorne a la hora y fecha configurada o siendo el caso aparezca en una lista y se devuelva la llamada.

Poder agregar el botón mute / desmute para poder silenciar desde el crm la llamada en el agentbox para evitar ir hasta la herramienta ingresar al botón y dar en mute mientras que en la aplicación crm será de una forma directa

Poder agregar el botón ready para poder ponerse el estado que le permitirá estar listo para recibir llamada o realizarlas con el fin de que si estamos en otro estado y no tener que ir a la aplicación y buscar el botón lo podremos hacer de forma directa

Poder agregar el botón logout el cual nos permitirá desloguearnos de la aplicación agentbox desde el crm sin tener que ir a la aplicación por lo tanto podremos cerrarla directamente desde la barra de tareas sin tener que ir a la configuración para desloguear.

Poder agregar el botón hangUp para poder colgar la llamada desde el crm una vez estamos realizando el registro y no nos entre otra llamada para evitar colas de registros por hacer.

Poder agregar el botón Hold para dejar al cliente en espera con una grabación mientras se realiza el proceso, asi evitando ir a la herramienta mientras podemos gestionar el registro.

Poder agregar el botón Acw para una vez finalizada la llamada poder tipificarla y por último colgar sin tener que ir a la aplicación de agentbox y buscar dichos botones, haciendo asi el trabajo más lento.

Poder agregar el botón transfer para una vez se conteste la llamada se determine el proceso si es el caso de ser transferido este se transfiera a una extensión de otro agent, números internos de la empresa o números externo con el indicativo 9

Poder agregar el botón invisible bottom donde podremos ocultar en el agent botones como hangUp, ready, acw, codificar, dial para evitar codificar por error, llamar a un numero equivocado, colgar de manera directa, cambiar el estado a ready sin estarlo.

Poder agregar el botón agent visible el cual nos permitirá ocultar de manera indefinida mientras se realizan otros procesos en el escritorio evitando así abrir de nuevo la aplicación por error una vez la opción se deshabilité esta permitirá abrirlo nuevamente.

Poder agregar los botones en el marco o body principal en la parte derecha de nuestras pantallas como botones flotantes para un fácil acceso.

Poder agregar los botones según sea el perfil (role) del agent para evitar que otro agente cuyos permisos son limitados ejecute una acción del botón que no puede.

# Marco teórico

Si bien hoy es uno de los softwares más utilizados a nivel mundial, hablamos de La gestión de las relaciones con los clientes o CRM es una estrategia para gestionar todas las relaciones e interacciones de una empresa con sus clientes potenciales y existentes. Un sistema CRM ayuda a las empresas a mantenerse en contacto con los clientes, agilizar los procesos y mejorar la rentabilidad, por ello cabe destacar que es importante la gestión de clientes en todas aquellas actividades y procesos que realiza la empresa a lo largo de la vida del cliente. Por ejemplo, toda empresa, tiene un modelo de relación con sus clientes. Pues, la gestión del cliente es la aplicación de ese modelo cuyas necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones pueden mejorar o empeorar según los procesos a realiza, sin embargo, con la aplicación podemos mejorar ese aspecto cuyas razones es importante tener una comunicación mediante herramientas como El sistema Asterisk incorpora todas la funcionalidades que pueden esperarse en una centralita convencional y asimismo muchísimas funcionalidades avanzadas que tendrían un elevado coste en sistemas tradicionales propietarios. A continuación, enumeramos sólo las más importantes, cuya herramienta nos da la centralización y gestión de muchos procesos con el cliente en escucha, por ello debe haber una buena comunicación entre ambas herramientas además de que las empresas una vez estén operando ver esos puntos fuertes o blandos para mejorar, por esto muchas de las empresas que manejan el software pasaron a reportar el tener que cambiar de una a otra herramienta y no tener todo visible en pantalla para mejorar la centralidad de información y gestión hacia el cliente.

Hablemos de integración a la medida que un negocio sigue creciendo, es posible que los equipos ejecutivos necesiten utilizar múltiples soluciones de software para mejorar su administración. Por ejemplo, si la base de consumidores de una empresa de ropa se está expandiendo, los propietarios pueden implementar software de gestión de inventario y optimización de pedidos para satisfacer la demanda de manera efectiva.  
  
Al utilizar más de un subsistema de software para funciones empresariales, las organizaciones necesitan adoptar una herramienta de integración para sincronizar sus diferentes orígenes de datos. Esto permitirá a los principales lideres y gerentes practicar una gestión eficaz de datos y comprenderá todo el alcance de su negocio.

La integración de software es la práctica de conectar y unificar diferentes tipos de partes o subsistemas de software. A menudo, las organizaciones pueden necesitar realizar la integración de software porque están realizando la transición a una nueva aplicación de datos basada en la nube desde un sistema heredado.  
  
Las empresas que utilizan múltiples bases de datos o tienen varias aplicaciones también integraran su software para tener métricas uniformes. Al tener todos los datos recopilados y procesados en un solo sistema, los equipos empresariales pueden utilizar y analizar eficazmente toda su información. (Tomado de Any Connector).

Desde la experiencia con zendesk el cual es una empresa que ofrece muchas herramientas nos comparte algo de suma importancia como ellos abarcan sus clientes eficientemente, en 3 etapas las cuales son:

Construye una base de datos de clientes

Tu base de datos de clientes puede incluir: leads, posibles clientes potenciales, clientes habituales, etc.  Lo importante es que reúnas información importante sobre estas personas para ofrecerles atención según sus necesidades.

¿Cómo conseguir datos de leads y clientes?

Existen algunas herramientas y estrategias para conseguirlo.

Para leads: puedes usar lead magnets para captar el interés de personas que quieran recibir más información sobre tu producto o servicio.

Para clientes únicos: encuestas de satisfacción y servicio post venta.

Para clientes habituales: estrategias de fidelización.

Para saber más, lee: ¿Cómo crear una cartera de clientes valiosa?

Análisis de datos

El objetivo es hacer una buena lectura e interpretación de los datos para, a partir de eso, planificar estrategias y acciones que mejoren la experiencia del cliente en su conjunto.

¿Cómo puede ayudarte un CRM de ventas?

Un CRM de ventas sigue cada interacción con tus clientes y convierte esos datos en informes para analizar y hacer previsiones para tu negocio.

Crea listas de clientes potenciales objetivo, identifica a los profesionales adecuados en cada cuenta y realiza prospecciones.

Crea listas de los leads objetivo basadas en el sector, el tamaño de la compañía, el rol y más.

Relaciónate con tus clientes

Este es el paso definitivo para la gestión de clientes.

Primero, selecciona a tus clientes (si no lo haces, todo tu esfuerzo, acciones y campañas de marketing no traerán los resultados esperados. Para hacerlo de forma eficiente y automatizada, una herramienta de CRM permite que los representantes y agentes accedan a herramientas integradas que ofrecen el contexto completo de la cuenta de un cliente, para mantenerlos al día y permitirles capitalizar las oportunidades.

Por ejemplo, cuando un ticket de soporte se convierte en preguntas acerca de productos nuevos, se puede pasar ese lead al equipo de ventas. Además, el seguimiento es fácil porque la captura de datos está automatizada, de manera que los representantes y agentes se mantengan sincronizados.

Lo cual es de suma importancia para la centralización y solución o atención al cliente.

Una de las experiencias que nos comparte nuestro Director de Marketing global,

Digitalizando la experiencia total del cliente con John Rincón

En este episodio tuvimos una gran conversación sobre Experiencia del cliente y tecnología con John Rincón, director de Marketing global de Wolkvox.  
  
Aclaramos las diferencias entre UX - CX - UI, y discutimos un nuevo concepto: TX o Total Experience, así como las diferencias entre omnicanalidad y multicanalidad.  
También conversamos sobre los aspectos clave para definir una estrategia de omnicanalidad, cómo seleccionar las tecnologías y canales principales. Y por último discutimos acerca de las tendencias tecnológicas que impactan e impactarán los modelos de servicio al cliente en las empresas.  
  
Wolkvox es un emprendimiento Colombiano que ha desarrollado una plataforma que ofrece soluciones integrales para el mejoramiento de operaciones de televenta, servicio al cliente y cobranza, con servicios de telefonía VoIP, CRM, Speech Analytics, chat, social media, BI e Intelligent Dial, suministrando los más altos estándares de calidad, disponibilidad y estabilidad, optimizando los procesos de negocio, aumentando la efectividad y reduciendo costos operativos (Tomado de xtrategia podcast)

# Marco Conceptual

Para la práctica empresarial es importante tener en conocimiento algunos conceptos tanto de gestión de clientes como de tecnología que dará un mejor entendimiento acerca del proyecto, por lo que se parte de la gestión, este concepto hace referencia a “Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo” de acuerdo con (Real academia española)

Esta definición se considera una de las más importantes para el proyecto debido a que la empresa para la cual se desarrollara la integración y mejora del proceso de gestión de clientes y llamadas de los mismo en las aplicaciones tecnológicas, así mismo debemos entender que las herramientas hacen parte de una pieza esencial para lograr la gestión o solución, la compañía además de ser prestadora de servicios como contact center en la nube, busca desarrollar software o brindar lo ya existentes en la compañía como soporte técnico 24 horas en los 7 días de la semana, implementación, éxito del cliente, centro de entrenamiento wolkvox, integraciones donde son participes los equipos o productos como software para contact center, wolkvox crm, telefonía voip, inteligencia artificial, robotic process analytics además de herramientas colaborativas de terceros. Además, cabe destacar que el desarrollo de software hace referencia a “El software de computadora es el producto que construyen los programadores profesionales y al que después le dan mantenimiento durante un largo tiempo” (Pressman). Con base a lo anterior vamos a conocer uno de los softwares más empleados para El CRM se convertido en una herramienta o software con mayor penetración en las empresas de todo el mundo. En México, ya hay empresas que han implementado este sistema, con el fin de proveer un servicio adecuado y personalizado a los clientes. El CRM no es una moda, es mas bien una necesidad. Desde hace mucho tiempo, el cliente ha sido considerado la razón de los procesos de la empresa. Es por ello por lo que la implementación de este sistema en las empresas no solo facilita la comunicación con entre cliente-proveedor, si no enfoca en las necesidades reales de los mismos.

Si bien entendemos software a la medida como software personalizado. es aquel que ha sido desarrollado para un usuario u organización especifica, basado en las necesidades de los usuarios que utilizaran la aplicación y cumpliendo con características específicas, de allí deriva softwares como el ERP otro grande que da su mayor ejemplo con SAP, que en su defecto es una aplicación de planificación de recursos empresariales desarrollado por la compañía alemana SAP SE, donde algunos de sus procesos con base al negocio son Operaciones (Distribución y Ventas, Gestión de Materiales, Planificación de Producción, Logística, y Gestión de Calidad), Finanzas (Contabilidad Financiera, Contabilidad de Gestión, Financial Supply Chain Management), Administración de Recursos Humanos (Formación, Nómina, Contratación) y Servicios Corporativos (Administración de Viajes, Medio Ambiente, Salud y Seguridad, y Gestión patrimonial), con esto queremos decir que la aplicación CRM hace parte de los ERP como complemento en un cincuenta por ciento.

Por lo tanto, debemos tener un enfoque para la construcción ágil para el desarrollo de software buscando distribuir de forma permanente sistemas de software en funcionamiento diseñados con iteraciones rápidas.

Sin embargo, la frase "metodología ágil" es engañosa porque implica que el enfoque ágil es la única forma de abordar el desarrollo de software. La metodología ágil no hace referencia a una serie de indicaciones sobre qué hacer exactamente durante el desarrollo de software. Se trata más bien de una forma de pensar en la colaboración y los flujos de trabajo, y define un conjunto de valores que guían nuestras decisiones con respecto a lo que hacemos y a la manera en que lo hacemos.

En concreto, las metodologías ágiles de desarrollo de software buscan proporcionar en poco tiempo pequeñas piezas de software en funcionamiento para aumentar la satisfacción del cliente. Estas metodologías utilizan enfoques flexibles y el trabajo en equipo para ofrecer mejoras constantes. Por lo general, el desarrollo ágil de software implica que pequeños equipos autoorganizados de desarrolladores y representantes empresariales se reúnan regularmente en persona durante el ciclo de vida del desarrollo de software. La metodología ágil favorece un enfoque sencillo de la documentación de software y acepta los cambios que puedan surgir en las diferentes etapas del ciclo de vida, en lugar de resistirse a ellos.

Algo también de suma importancia a la hora de hablar o realizar un software es El mantenimiento de software es el proceso de cambiar, modificar y actualizar el software para satisfacer las necesidades del cliente. El mantenimiento del software se realiza después del lanzamiento del producto por varias razones, que incluyen la mejora del software en general, la corrección de problemas o errores, mejorar el rendimiento y más.

El mantenimiento de software es una parte natural del SDLC (ciclo de vida del desarrollo de software). Los desarrolladores de software no pueden darse el lujo de lanzar un producto y dejar que se ejecute, deben estar constantemente atentos a corregir y mejorar su software para seguir siendo competitivos y relevantes.



Tomada de viewNext

Cabe destacar, que la telefonía sobre Internet (cuyo acrónimo es ToIP) hace posible que, entre otros servicios, la señal de voz viaje a través de Internet empleando el protocolo IP. Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital, en paquetes de datos, en lugar de enviarla en forma analógica a través del par de hilos telefónicos utilizados en la telefonía convencional. Asociado a este servicio van otros como buzón de voz, enlace con correo electrónico, fax, etc. (Tomado de sic.us.es)

# Marco contextual

Delimitación espacial

Sin ubicación física (Próximamente vía palmas)

Razón social

Wolkvox

Representante legal

Juan Felipe Ángel, fundador y CEO de Wolkvox

Reseña

Soluciones de contact center como bots e inteligencia artifical, servicio al cliente, ventas, cobranzas, rpa, crm co los servicios que puede ejercer con el equipo de desarrollo de software, soporte técnico, implementación, acompañamiento al negocio, entrenamiento, integraciones.

La gran mayoría de los emprendedores se enfrentan a la disyuntiva de recibir o no inversión, ya sea durante el lanzamiento de su empresa o cuando está en pleno crecimiento y es necesario consolidarse. Una de las grandes creencias en el emprendimiento es que una empresa emergente, en adelante start-up, necesita inversión desde el inicio. Sin embargo, historias de éxito confirman todo lo contrario, la inversión no siempre es necesaria y es momento de romper con ese paradigma.

El anterior, es el caso de Wolkvox un emprendimiento colombiano de soluciones integrales de Contact Center en la Nube que nació con capital autónomo y aprovechó su curva de crecimiento para consolidarse. La plataforma se sale del esquema de la nueva ola de startups-tech que buscan inversión, lo cual más allá de desanimarlos los hace un caso de éxito pues su solvencia económica les permite flexibilizar sus decisiones, crecer y consolidarse en el mercado de una manera independiente.

Actualmente, Wolkvox ofrece soluciones para el mejoramiento de operaciones, servicio al cliente y cobranza a más de 300 clientes en los sectores BPO (Por sus siglas en inglés, externalización de procesos de negocio), de salud, retail, gubernamental, educativo y financiero, en Colombia, otros países de Latinoamérica, España y Estados Unidos. Pero llegar hasta ahí no fue un golpe de suerte, sino un camino forjado con visión, innovación y una cultura de trabajo arduo, cuya principal motivación es la felicidad y calidad de vida de sus colaboradores. Sí, porque “tener un crecimiento natural y feliz, sin generar traumatismos en la vida personal de los colaboradores”, ha sido una de las claves del éxito, asegura Juan Felipe Ángel, fundador y CEO de la empresa.

Juan Felipe es ingeniero electrónico de profesión. Su visión y su espíritu emprendedor lo llevaron a iniciar en 2006 con pruebas de voz IP por internet, un experimento que cuatro años después lo convenció de renunciar a su empleo en un importante Contact Center para desarrollar él mismo una solución en la Nube y dar inicio a su propia empresa de tecnología. La empresa constituida en 2014, para 2016 ya recibía el nombre de Wolkvox.

“La empresa empezó como algo informal. Inicialmente nos llamábamos IPDialbox, porque la primera funcionalidad de la plataforma era el software de marcación predictivo, entonces le pusimos ese nombre: era la caja de marcación en IP. Empezamos a vender software en marcación predictiva, más o menos en el 2010. Yo mismo demoré año y medio en desarrollar ese producto, y en 2012 empecé a venderlo: publiqué en internet avisos, puse publicidad en adwords e increíblemente se empezó a vender”, cuenta el CEO.

A pesar de haber intentado financiarse en 2016, con fondos de inversión y empresas más grandes, Wolkvox se probó a sí mismo, que el tiempo que tardaría en obtener esa inversión sería directamente proporcional al que tardaría en consolidarse dentro del mercado. Gracias a ello, hoy pueden gozar de autonomía e independencia, sin inversionistas externos que intervengan en sus decisiones.

La visión de Juan Felipe y sus socios, nunca ha sido la de consolidar la empresa con inversionistas, que posteriormente querrán entregar Wolkvox para su venta en Silicon Valley. Por el contrario, el CEO explica “Cuando lo vemos, las empresas que han recibido inversión tienen cierta presión y están muy enfocados en que la empresa crezca para poder vender, y eso puede desgastar mucho al emprendedor. Eso no ha pasado porque no tenemos ese afán. Nosotros tenemos una meta dura, duplicarse cada año y crecer 6% cada mes, pero somos una empresa que ha tenido un crecimiento natural y feliz, sin la necesidad de que los empleados hayamos tenido un desgaste o sacrificio extraordinario. La misión principal de la empresa es hacer lo mejor posible para nuestros clientes, hacer el mejor producto y dar el mejor servicio al cliente, nuestros tres pilares principales”.

Un factor de éxito clave, ha sido el crecimiento de la industria del Contact Center, panorama que Wolkvox supo capitalizar para posicionarse como pioneros en la implementación de la Nube en un momento en el que no era la oferta más buscada.

Wolkvox se convirtió en un pez ágil en el océano de tiburones tecnológicos, gracias a su habilidad para dar respuesta rápida a las necesidades del cliente: “Los clientes se sienten cómodos porque no están sujetos a permanencia en contratos, ocupan las licencias que necesitan, pagan lo que usan. Y nosotros como startup automatizamos los procesos para aumentar o disminuir la capacidad de los servidores en función del crecimiento o decrecimiento de los clientes, entonces es un modelo muy bacano. Los clientes así lo han recibido, y para los empleados es una forma de trabajar de manera natural y feliz”, explica John Rincón, director de Marketing Global de la plataforma.

Actualmente, Wolkvox factura cifras de más de un millón de dólares mensuales, tiene más de 30.000 usuarios diarios, un crecimiento sostenido y estable del 6% mensual y casi 100 colaboradores felices trabajando en homeoffice desde el inicio de la pandemia. Lo anterior, prueba sin duda alguna que la inversión no siempre es necesaria cuando los esfuerzos de un equipo sobrepasan los objetivos orientados a resultados, gracias a ello wolkvox es un caso de éxito dentro del emprendimiento, un punto de referencia para otras startups y para el sector.

Visión

Ser la solución cloud de Contact Center y CRM más innovadora, confiable, fácil de usar y rápida de implementar.

Misión

Brindar soluciones tecnológicas de software, información y comunicaciones, innovadoras, fáciles de usar y ágiles de implementar que, como nuestro cliente, te ayuden a ser más competitivo, aumentando la productividad y eficiencia en los procesos de contact center y back office de tu compañía.