



Introducción

En este documento se describen cuáles son las características particulares del puesto de usuario en entornos de Call Center y los beneficios de adoptar una solución de virtualización de escritorios con UDS Enterprise como sistema de gestión y administración para este tipo de plataformas.

Puestos muy especializados

Una plataforma de puestos de usuario dedicada a servicios de Call Center cuenta con una serie de características y peculiaridades que la convierten en un sistema altamente especializado. Sus principales características son:

- **Alta rotación de los operadores.** En este tipo de entornos, los usuarios cambian con una periodicidad superior a otros entornos. Una alta rotación conlleva una gestión y administración continua del sistema de autenticación de la propia plataforma.
- **Muchos operadores, mismo perfil.** Un servicio de Call Center generalmente cuenta con un gran número de operadores. Tienen una operativa de trabajo muy precisa y definida, utilizando apps y herramientas de trabajo que son prácticamente las mismas para cada uno de ellos.
- **Recursos hardware limitados.** Normalmente, las herramientas y apps utilizadas en estos entornos no requieren de un consumo de recursos muy elevado. Los puestos de escritorio existentes en la actualidad en el mercado ofrecen unas características hardware que sobrepasan los recursos requeridos para este tipo de puesto.
- **Ventanas de actualización e intervención del puesto de usuario mínimas.** Debido a que estos puestos en muchos casos se utilizan las 24 horas del día es muy complicado realizar intervenciones sobre el puesto de trabajo. Las ventanas de intervención son muy escasas y de corta duración.

- **Documentación prácticamente inexistente.** En este tipo de entornos, los operadores no generan mucha documentación en términos de espacio en disco. La documentación existente se refiere a los procedimientos básicos de actuación del usuario y tiene que estar a disposición de los mismos. Los reportes de llamadas han de estar a disposición de los supervisores.
- **Modificaciones frecuentes en el puesto de usuario.** Debido a la alta rotación de los operadores y campañas es necesario que los puestos de Call Center estén siempre en estado operativo para el nuevo usuario que va a utilizar el puesto, con lo que se hace imprescindible remaquear el escritorio. También es necesario realizar una reconfiguración del puesto de usuario cada vez que se inicia una campaña de atención e información al cliente en la que se utilizan nuevas herramientas y aplicaciones.
- **Integración de softphones con aplicaciones y herramientas de Call Center.** En este tipo de entornos se ha generalizado el uso de telefonía IP o VoIP, siendo necesaria una perfecta integración entre el hard phone, softphone y las herramientas y aplicaciones utilizadas por los usuarios. En algunos casos el usuario necesita registrar sus credenciales varias veces para las diferentes herramientas, aplicaciones y software del softphone.



Imagen cortesía de Stuart Miles / FreeDigitalPhotos.net



UDS Enterprise

Escritorios virtuales en Call Center

www.udsenderprise.com

UDS Enterprise en Call Center

UDS Enterprise permite diseñar un entorno de Call Center con todas las garantías gracias a su arquitectura flexible y características diferenciales:

Soporte Nativo Escritorios Windows y Linux ⁽¹⁾

Multi-hipervisor. UDS Enterprise es capaz de gestionar y desplegar desde una única consola plataformas VDI en diferentes hipervisores de manera simultánea. ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Gracias a estas características es posible desplegar puestos de Call Center, definiendo cuál es su mejor ubicación y características en función de diferentes criterios tales como criticidad del puesto, disponibilidad de recursos hardware, definición de campañas de atención e información al cliente, etc.

Multi-autenticador. UDS Enterprise permite asignar escritorios virtuales a usuarios y grupos de usuarios de diversas fuentes de autenticación al mismo tiempo y con configuraciones prácticamente ilimitadas. ⁽²⁾

Creación de usuarios, grupos y metagrupos. Los metagrupos se utilizan para permitir la conexión a escritorios virtuales a usuarios que pertenezcan a varios grupos con el mismo nombre dentro de la entidad. ⁽²⁾

Sistema de autenticación basado en el dispositivo de conexión. UDS Enterprise permite asignar escritorios virtuales a dispositivos de conexión específicos en función de su dirección IP, dotando al sistema de una gran flexibilidad. ⁽²⁾

⁽²⁾ Gracias a la flexibilidad que ofrece UDS Enterprise, es posible definir la forma de conectarse al puesto de usuario, permitiendo la total integración mediante la utilización de sistemas de autenticación mixtos, facilitando el traspaso de credenciales con aplicaciones, herramientas y dispositivos en los que es necesario registrar las credenciales de conexión.

Multi-protocolo. UDS Enterprise permite la conexión a escritorios virtuales o recursos con IPs estáticas (físicos o virtuales), utilizando diferentes protocolos de conexión y permitiendo habilitar varios al mismo tiempo. ⁽³⁾

⁽³⁾ La capacidad de poder seleccionar el protocolo de conexión que mejor se adapte a las necesidades de cada proyecto ofrece un gran abanico de posibilidades a la hora de seleccionar la forma de conectarse al puesto de usuario, incidiendo en un ahorro en consumo de recursos, consumo de ancho de banda, etc. Esta característica permite, además, elegir entre protocolos licenciados y no licenciados, con el consiguiente ahorro de costes.

Acceso WAN Securizado SSL. UDS Enterprise realiza conexiones seguras a los escritorios virtuales a través de un tunelizador sin necesidad de cliente pesado, productos de terceros o módulos de producto con coste adicional. ⁽⁴⁾

Acceso de usuario desde cualquier navegador web y SO sin necesidad de software cliente mediante plugins de conexión o utilizando RDP vía HTML5. ⁽⁴⁾

⁽⁴⁾ Estas funcionalidades permiten que los operadores de un Call Center puedan realizar su labor desde una ubicación remota, con el consiguiente ahorro en el alquiler de espacio de oficina, consumos energéticos, suponiendo un incentivo tanto para la empresa como para el propio operador.

Posibilidades de configuración prácticamente ilimitadas. UDS Enterprise incorpora un sistema de gestión de módulos adicionales y la definición de variables de configuración a dos niveles:

- Definición de variables de configuración a nivel de sistema ⁽⁵⁾
- Definición de variables de configuración a nivel de módulo independiente ⁽⁵⁾

Posibilidad de personalización de la herramienta para cada cliente mediante desarrollos a medida, de forma sencilla, rápida y efectiva. ⁽⁵⁾



Fácil integración con software de terceros. ⁽⁵⁾

⁽⁵⁾ Estas funcionalidades permiten a UDS Enterprise integrarse con herramientas y aplicaciones específicas de Call Center. También es posible realizar desarrollos específicos que permiten integrar diferentes dispositivos (*thin clients, softphones*) con la plataforma de puesto de usuario de Call Center.

Caso de éxito

Casey Newsome, Desarrollador de Sistemas en Issues and Answers Network:

"VDI con UDS Enterprise nos permite aprovechar los recursos de personal de todo el país en lugar de limitarnos a pequeñas áreas geográficas. Además, hemos obtenido un importante ahorro de costes al evitar tener que abrir y equipar varios call center. Ahora es mucho más sencillo coordinar y gestionar proyectos y los recursos de personal son más flexibles, por lo que es más fácil reaccionar a los cambios. UDS Enterprise es ideal para cualquier escenario que requiera proporcionar muchos escritorios a un conjunto heterogéneo de usuarios."

José Luis Alonso Carmona, IT Manager en Europ Assistance España:

"El uso de UDS Enterprise nos ha permitido desplegar y gestionar escritorios virtuales de una forma fácil y sencilla, facilitando la compatibilidad con los sistemas de CTI y telefonía IP. Valoramos muy positivamente su simplicidad, flexibilidad, y sistema de soporte mediante suscripción por número de usuarios. La simplicidad que aporta nos permite preparar los recursos necesarios para un nuevo cliente en cuestión de minutos. Su flexibilidad nos ha facilitado integrar la autenticación de usuarios".

Soporte y servicios profesionales

Virtual Cable comercializa UDS Enterprise mediante un modelo de suscripción según el número de usuarios, incluyendo soporte y actualizaciones.

Además, Virtual Cable ofrece servicios profesionales para instalar y configurar UDS Enterprise.

Para más información, visite www.udsenderprise.com o envíenos un email a info@udsenderprise.com