

Caso: Call Center bajo Software Libre

Cristian Barahona G.

FLISOL
Santiago Chile

25 de Abril de 2009

Nuestra Empresa: XGroup



- Una Empresa creada por Jóvenes.
- Entregamos soluciones basadas en software libre.
- Contamos con desarrollos propios.
- Participamos activamente de comunidades de S.L.
- Constante investigación.

Nuestra Empresa: XGroup



- Una Empresa creada por Jóvenes.
- Entregamos soluciones basadas en software libre.
- Contamos con desarrollos propios.
- Participamos activamente de comunidades de S.L.
- Constante investigación.

Nuestra Empresa: XGroup



- Una Empresa creada por Jóvenes.
- Entregamos soluciones basadas en software libre.
- Contamos con desarrollos propios.
- Participamos activamente de comunidades de S.L.
- Constante investigación.

Nuestra Empresa: XGroup



- Una Empresa creada por Jóvenes.
- Entregamos soluciones basadas en software libre.
- Contamos con desarrollos propios.
- Participamos activamente de comunidades de S.L.
- Constante investigación.

Nuestra Empresa: XGroup



- Una Empresa creada por Jóvenes.
- Entregamos soluciones basadas en software libre.
- Contamos con desarrollos propios.
- Participamos activamente de comunidades de S.L.
- Constante investigación.

Nuestra Empresa: XGroup



Powered by



Lo que es y lo que no es

- No es una migración exitosa
- No es “una alternativa a”
- Es la primera opción

Lo que es y lo que no es

- No es una migración exitosa
- No es “una alternativa a”
- Es la primera opción

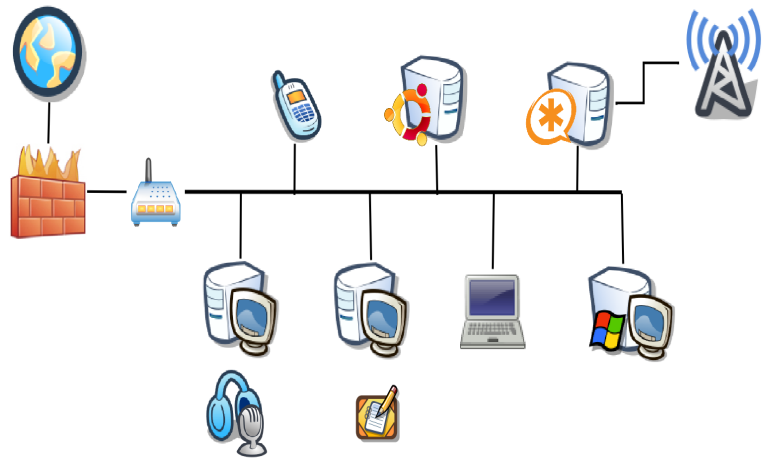
Lo que es y lo que no es

- No es una migración exitosa
- No es “una alternativa a”
- Es la primera opción

La empresa Implicada: STEL



Diagrama de Red



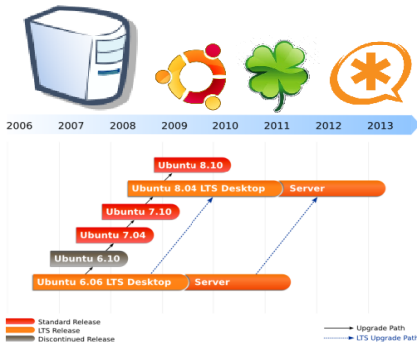
Usuarios



- Ubuntu Linux
- Openoffice
- Firefox
- Twinkle (más fácil de usar que pronunciar)

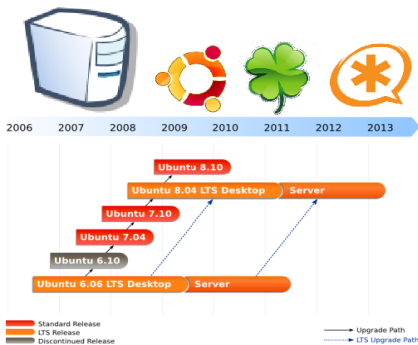


Servidores



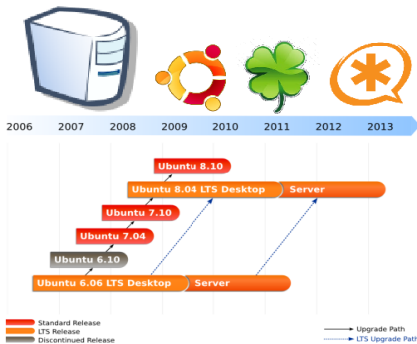
- Ubuntu Linux LTS (5 años)
- LAMP
- Clover
- Asterisk

Servidores



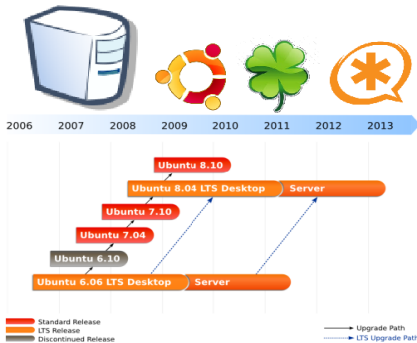
- Ubuntu Linux LTS (5 años)
- LAMP
- Clover
- Asterisk

Servidores



- Ubuntu Linux LTS (5 años)
- LAMP
- Clover
- Asterisk

Servidores



- Ubuntu Linux LTS (5 años)
- LAMP
- Clover
- Asterisk

Qué es VoIP

VoIP

- Comunicación de voz y video mediante redes IP.
- Permite reducir los costos, principalmente en llamadas de larga distancia.

Qué es Asterisk



- Asterisk es **Software**. Liberado bajo licencia Open Source.
- Desarrollado principalmente por la empresa Digium.
- Soporta todas las funcionalidades de centrales.

Qué es Asterisk



- Asterisk es **Software**. Liberado bajo licencia Open Source.
- Desarrollado principalmente por la empresa Digium.
- Soporta todas las funcionalidades de centrales.

Qué es Asterisk



- Asterisk es **Software**. Liberado bajo licencia Open Source.
- Desarrollado principalmente por la empresa Digium.
- Soporta todas las funcionalidades de centrales.

Principales Características

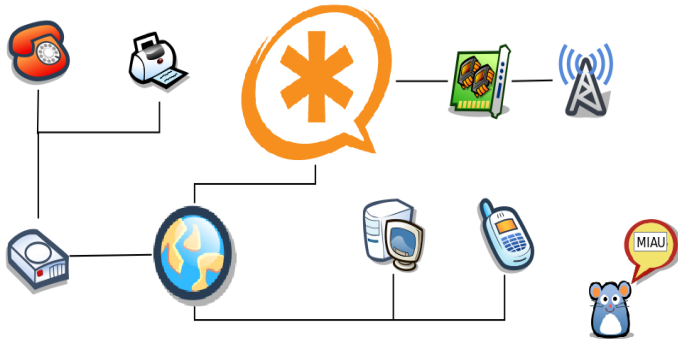
Tipo Centralita Clásica

- Transferencias y conferencias
- Pickup
- Buzón de voz
- Música en espera
- Llamada en espera
- Colas
- Caller ID

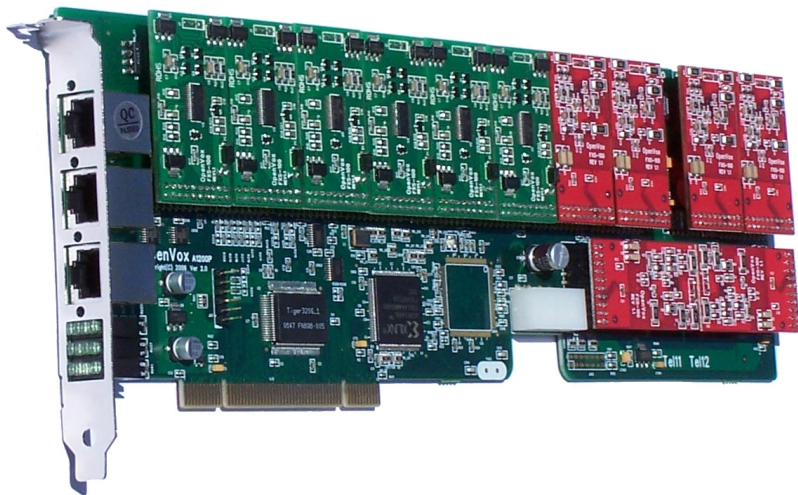
Funcionalidades Avanzadas

- IVR
- Buzón de voz y "Voice to e-mail"
- CDR
- Grabación de llamadas
- Enrutamiento de llamadas
- AGI y AMI

Interconexión en términos generales



Interconexión en términos generales



Clover



- Marcador Progresivo y Predictivo.
- PHP - MySQL - BASH.
- AGI y AMI
- Modificaciones y módulos adicionales según necesidades del cliente.
- Actualmente migrando a Python (Django) y PostgreSQL

Clover



- Marcador Progresivo y Predictivo.
- PHP - MySQL - BASH.
- AGI y AMI
- Modificaciones y módulos adicionales según necesidades del cliente.
- Actualmente migrando a Python (Django) y PostgreSQL

Clover



- Marcador Progresivo y Predictivo.
- PHP - MySQL - BASH.
- AGI y AMI
- Modificaciones y módulos adicionales según necesidades del cliente.
- Actualmente migrando a Python (Django) y PostgreSQL

Clover



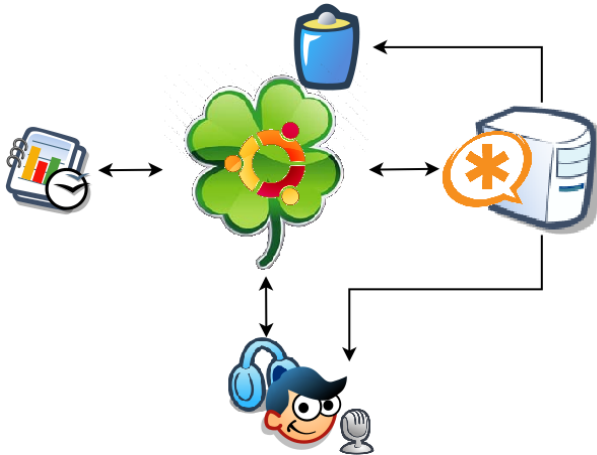
- Marcador Progresivo y Predictivo.
- PHP - MySQL - BASH.
- AGI y AMI
- Modificaciones y módulos adicionales según necesidades del cliente.
- Actualmente migrando a Python (Django) y PostgreSQL

Clover



- Marcador Progresivo y Predictivo.
- PHP - MySQL - BASH.
- AGI y AMI
- Modificaciones y módulos adicionales según necesidades del cliente.
- Actualmente migrando a Python (Django) y PostgreSQL

Funcionamiento de Clover



Licenciamiento

Esta obra está publicada bajo una
Atribución-No Comercial-Licenciar Igual
2.0 Chile de Creative Commons.

Para ver una copia de esta licencia, visite
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/cl/>.



Links

- **XGroup:** <http://www.xgroup.cl>
- **Asterisk:** <http://www.asterisk.org>
- **Documentación VoIP:** <http://www.voip-info.org>
- **Esta presentación:** <http://www.cristianvirtual.org>
- **Imágenes usadas:** <http://www.gnome-look.org> “Gartoon Redux 1.6” (GPL)
- **Ubuntu:** <http://www.ubuntu.com>
- **Ubuntu Chile:** <http://www.ubuntu-cl.org>

Preguntas

