



Arantzazu Valladares
Directora de Marketing y Comunicación Cystelcom

09-02-2011

Contact Center virtual o bajo demanda... ¿Cloud Privado o Cloud Publico?

Día a día sigue consolidándose el Cloud Computing como la tecnología más rentable, dinámica y eficiente para el aprovisionamiento virtual de aplicaciones de negocio. Ya sabemos que los servicios en "la nube" como Contact Center On-demand de Cystelcom, le ofrece la oportunidad de disponer de los recursos técnicos necesarios para dotar a su empresa, de un servicio de Call Center o Contact Center bajo demanda, por un coste fijo mensual y sin inversiones.

Hasta la fecha, solamente las grandes empresas realizaban inversiones costosísimas para dotar a la empresa de Contact Center o Call center. Gracias a las nuevas tecnologías e internet, las soluciones de Contact Center bajo demanda o Contact Center virtual, permiten a las medianas y pequeñas empresas, ofrecer a sus clientes un centro de atención de clientes completo desde el cual, podrá no solo recibir llamadas, sino que podrá unificar las peticiones de sus clientes o proveedores, tanto de voz, fax, email, redes sociales y vídeo, en el puesto del agente remoto. Todo ello accesible en todo momento a través de Internet y sin realizar ninguna inversión, ni despliegue en sus instalaciones.

Pero a la hora de contratar este tipo de servicio, las empresas se cuestionan que modelo es el más idóneo para mi empresa, ¿Cloud Privado o Cloud Publico? El Cloud Público se define como una plataforma compartida entre varias empresas o clientes, subdividiéndose en varias máquinas virtuales, totalmente independientes, administradas por terceras partes, y cuya tecnología le permite ofrecer los servicios de Contact Center, realizar campañas de Telemarketing, y es compartida por varias empresas a la vez, lo que supone el máximo ahorro de costes.

Aunque el desarrollo de Cloud Publico ha ido avanzando de forma muy rápida, este tipo de cloud puede generar recelos ante la percepción de pérdida de control. Ante esta situación, el Cloud Privado sería una buena alternativa, es una plataforma montada en la infraestructura virtual propia de la empresa, que le permitirá tener controlados los riesgos de seguridad, la plataforma y los servicios del Contact Center. Es la opción más adecuada para las compañías que necesitan alta protección de datos y altos niveles de servicio. Además, con el Cloud Privado, la plataforma es manejada por un solo cliente que controla qué aplicaciones deben correr y dónde, y sobre todo que servicios se deben priorizar.

Se hablará mucho de Cloud Público vs Cloud Privado durante este año 2011, en Cystelcom somos conscientes de ello, por este motivo nuestra plataforma de Contact Center On-Demand, es idónea tanto para Cloud Privado como para Cloud Publico.