

Xaneiro 2012

PR520A Sociedade da información. Liña A. Desenvolvementos TIC. A1)
Desenvolvementos centrados en áreas tecnolóxicas.

Webphone 3.0.

Resumo do proxecto

IP Web Services S.L.
Rúa Enrique Mariñas, 36-Planta 8-
Locais 4 e 5. A Coruña. Tel.981278077
Fax. 981 060226 www.webphone.es

Proxecto cofinanciado con "Fondos públicos"



Resolución da concesión: Resolución do 15 de xullo de 2011, segundo o Anuncio publicado no DOG nº160 o 23 de agosto de 2011. - Norma reguladora: Procedemento administrativo PR520A_2011 (Resolución do 22 de marzo de 2011 publicada no DOG nº62 o 29 de marzo de 2011). - Órgano concedente: Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica. - Cofinanciación do Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional (Feder). - Crédito orzamentario: 2.600.000 € - Contía: 99.003,10 € - Finalidade: Versión Webphone 3.0 [máis detalles](#)

© IP WEB SERVICES S.L. 2012 - Texto legal



Memoria realizada por Ip Web Services SL segundo as normas da Licencia [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/).

Proxecto cofinanciado con "Fondos públicos"



Resolución da concesión: Resolución do 15 de xullo de 2011, segundo o Anuncio publicado no DOG nº160 o 23 de agosto de 2011. - Norma reguladora: Procedemento administrativo PR520A_2011 (Resolución do 22 de marzo de 2011 publicada no DOG nº62 o 29 de marzo de 2011). - Órgano concedente: Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica. - Cofinanciación do Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional (Feder). - Crédito orzamentario: 2.600.000 € - Contía: 99.003,10 € - Finalidade: Versión Webphone 3.0 [máis detalles](#)

© IP WEB SERVICES S.L. 2012 - Texto legal

CONTIDO

	Pax.
1 Obxecto	4
2 Resumo do obxectivo do proxecto	5
3 Fases	6

Proxecto cofinanciado con "Fondos públicos"



Resolución da concesión: Resolución do 15 de xullo de 2011, segundo o Anuncio publicado no DOG nº160 o 23 de agosto de 2011. - Norma reguladora: Procedemento administrativo PR520A_2011 (Resolución do 22 de marzo de 2011 publicada no DOG nº82 o 29 de marzo de 2011). - Organo concedente: Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica. - Cofinanciación do Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional (FEDER). - Crédito orzamentario: 2.600.000 € - Conta: 99.903,10 € - Finalidade: Versión Webphone 3.0 [máis detalles](#)

© IP WEB SERVICES S.L. 2012 - Texto legal

1 Obxecto

Este documento contén o resumo realizado por *IP Web Services S.L.* no que se describe a realización do proxecto “**Versión Webphone 3.0**” financiado pola Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica da Xunta de Galicia ao abeiro das subvencións para potenciar o desenvolvemento do sector empresarial da sociedade da información (procedemento administrativo PR520A) publicadas no D.O.G. do 29 de marzo de 2011.

O proxecto “**Versión Webphone 3.0**” foi executado por IP Web Services entre xaneiro 2011 e decembro 2012.

2 Resumo do obxectivo do proxecto

Webphone é un servizo click to call que mellora a atención ao cliente web e incrementa as vendas on-line ata un 30%.

De xeito sinxelo podería definirse como un botón que inserido nas webs converte os clicks en chamadas, permitindo o contacto telefónico entre anunciante e cliente de xeito inmediato.



A súa implementación nas webs outorga aos clientes un servizo innovador, gratuíto e inmediato e aos anunciantes unha plataforma eficaz que aumenta ata un 30% as súas vendas on-line, reduce a súa taxa de abandono e corta a navegación á competencia.

O proceso de funcionamento é sinxelo. Tras picar no botón, os visitantes da web introducen o seu número de teléfono, fixo ou móbil. Nese mesmo intre Webphone lanza ao posible cliente unha locución mentres establece a comunicación entre o número indicado e o anunciante ou propietario da web.



Gañador do Campus de Emprendedores SeedRocket 2010 e dos premios galegos de tecnoloxía Innova-G 2011, Webphone desenrolou a partir de xaneiro do 2011 un ambicioso proxecto denominado “**Versión Webphone 3.0**”, que tiña por obxectivo o robustecemento do servizo e a consolidación da plataforma e do seu sistema de comunicacións. Tralo desenrolo das distintas fases, Webphone mudou a un sistema escalable que permite acceder a un maior número de mercados e clientes.

Resumimos a continuación as novas funcionalidades incorporadas ao servizo trala realización do proxecto “**Versión Webphone 3.0**”:

-Maior escalabilidade horizontal respecto ao número de chamadas.

Webphone incrementou o número de chamadas simultáneas nun 600%. Co este novo sistema temos a posibilidade de aumentar o número de liñas en pouco tempo, o

que maximizou a flexibilidade do servizo e adecuouno ás necesidades das grandes contas.

-Maior escalabilidade respecto ao número de servidores.

Grazas a tecnoloxía VMware, Webphone multiplicou as súas posibilidades de crecemento en número de servidores o que permitirá dar servizo a un número ilimitado de clientes.

-Tradución e adaptación da plataforma a tres idiomas: castelán, galego e inglés ca creación dunha interface multilingüe. A nova estrutura de código permite engadir doadamente un novo idioma no caso de querer apostar por novos mercados.

-Mellora na estabilidade do servizo

Coa nova infraestrutura de servidores aumentamos a nosa estabilidade. A entrada en servizo dos servidores en modo *failover* garantiu que os servizos críticos estarán sempre en funcionamento e totalmente dispoñibles. Esta estabilidade tivo como consecuencia inmediata a mellora dos tempos SLA(Service Layer **Agreement**) dos nosos clientes e a diminución drástica do tempo de resolución de incidencias.

-Optimización das copias de seguridade a través da tecnoloxía VmWare.

-Creación dunha API.

As grandes contas demandaban de Webphone unha adaptación individualizada e un servizo que cumprira integramente as súas necesidades. Tralo desenrolo do proxecto, resumimos algunhas das novas funcionalidades acadadas ca implementación da API:

- Posibilidade de inserción dun formulario propio na web do cliente no que o usuario introduce o seu número de teléfono e solicita a chamada directamente. Esta modificación simplificou o número de trámites a realizar polo usuario reducindo todo o proceso a un click, o que redonda directamente no número de conversións do cliente.



TE LLAMAMOS GRATIS 

Déjanos tu número
y te llamamos AHORA GRATIS:

Acepto la política de protección de datos

LLAMAR

Ilustración 1- Formulario a través de API.

-
- Análise detallado das chamadas realizadas onde o cliente pode comprobar:
 - A duración da mesma.
 - O instante no que contesta o usuario da web.
 - O momento no que se transfere a chamada.
 - Os motivos das desconexións.
 - Informes estatísticos en tempo real, que permiten aos clientes planificar e programar a utilización do formulario para buscar o maior impacto na web en función do número de chamadas diarias.
 - Balanceo estratéxico de chamadas en función dos intereses do cliente. Con esta funcionalidade os anunciantes poden *balancear* o número final no que desexan rematar as chamadas.

A arquitectura actual de sistemas de Webphone consolidouse a partires do seu robustecemento tecnolóxico o que supuxo:

- ✓ A desaparición das limitacións de capacidade técnica que condicionaban o lanzamento do servizo como sistema click to call de referencia no mercado.
- ✓ A cimentación das bases tecnolóxicas que permitirán nun futuro próximo a emisión e realización de chamadas internacionais.
- ✓ A planificación e adaptación inicial ao mercado anglófono, xa que en breve comezaremos a internacionalización de Webphone en Gran Bretaña. País cun alto índice de clientes potenciais e en cabeza no que a transaccións económicas de e-Commerce se refire.

-Multiplicación do tráfico de usuarios actual e posibilidade de implementar Webphone nun número ilimitado de webs.

-Posibilidade de dar servizo a grandes contas, sen importar o volume de chamadas xerado.

3 Fases

O plan de traballo do proxecto dividiuse e en tres fases de desenvolvemento:

- **FASE 1: Organización previa e planificación estratéxica.** De Xaneiro 2011 ata xullo.
 - 1.1. Elaboración do plan de actuación a cumprir.
 - 1.2. Estudos de mercado.
 - 1.3. Previsión e planificación das necesidades de persoal e técnicas.

- **FASE 2: Robustecemento tecnolóxico e consolidación da plataforma.** Desenrolada de xullo a novembro do 2011:
 - 2.1. Transformación dos sistemas internos nun novo servizo escalable a través da migración a unha plataforma en Kmailio.
 - 2.2. Adquisición do hardware imprescindible para asegurar escalabilidade e maior capacidade técnica cun maior licenciamiento de VmWare e un fortalecemento técnico.
 - 2.3. Aumento do equipo humano de Webphone.

- **FASE 3: Internacionalización.** De decembro 2011 a finais 2012.