

# Hospedaje en Alvaria Cloud™

La Nube global de Alvaria es la plataforma hospedada de comunicación multicanal más grande en el mundo, con centros de datos en América del Norte, Europa y Asia. Hemos desarrollado una profunda experiencia en la provisión de arquitecturas “carrier-grade” masivas y mejores prácticas que ayudan a nuestros clientes a transformar su experiencia de cliente, reduciendo costos e innovando en formas que nunca se creyeron posibles.

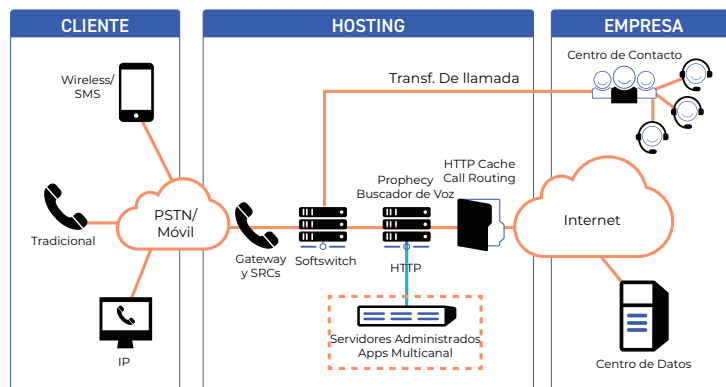
Nuestra arquitectura patentada, basada en los más de diez años de innovación en la nube, no sólo ofrece un desempeño y escalabilidad probados, sino también ofrece a los clientes una única plataforma global con una visión virtualizada de sus soluciones multi-sitio y multi-tenant. Nuestras instalaciones de alojamiento se interconectan con operadores globales para transportar las llamadas desde y hacia cualquier país del mundo.

Hoy en día, nuestra arquitectura de nube da servicio a miles de clientes directos que van desde las más pequeñas start-ups hasta las empresas de Fortune 500, con amplias aplicaciones a través de grupos y verticales de mercado, incluyendo salud, servicios financieros, entretenimiento, gobierno, comercio, educación, transporte y logística, mensajería, servicios de notificación outbound, y de recursos humanos. Muchos de nuestros clientes son proveedores de servicios que han construido sus negocios en nuestra nube, tomando ventaja de nuestra confiabilidad y escalabilidad “carrier-grade” y a la vez manteniendo el control en tiempo real de sus aplicaciones, lógica de negocio y datos. Al implementar en nuestra nube, usted se beneficia de una tecnología probada y de las mejores prácticas que se han perfeccionado durante más de una década de administrar una solución de nube de alta disponibilidad para algunas de las

empresas y proveedores de servicios más grandes del mundo.

## Nuestra Arquitectura de Nube: Construida para ofrecer Escalabilidad y Confiabilidad

Cada nivel en nuestra plataforma de hospedaje en la nube soporta una arquitectura  $n + k$  que utiliza varios gateways y servidores de llamadas. En cualquier momento, podemos aumentar la capacidad central de la plataforma simplemente añadiendo componentes de gateway y servidor al sistema existente. El enrutamiento de llamadas en cada nivel puede detectar las fallas de forma transparente y seguir varias rutas de llamadas, y no hay ningún punto único de fallo en cualquier nivel de cualquier centro de hospedaje.



### Características Patentadas de la Arquitectura de Nube de Alvaria:

- Arquitectura  $n+k$ , modular, por niveles
- Telefonía SIP de alto rendimiento host-nativo
- Capacidad redundante pre-implementada
- Energía redundante
- Amplia capacidad de enfriamiento
- Instalación de componentes de tolerancia a fallos y enrutamiento de llamadas tanto dentro y fuera de nuestras instalaciones de hospedaje geográficamente dispersas

Nuestro softswitch enruta, da seguimiento y equilibra la carga de todas las llamadas dentro y fuera de nuestra infraestructura de hospedaje. El softswitch está construido sobre nuestro motor de alto rendimiento CCXML y sobre ENUM, un estándar de enrutamiento telefónico SIP basado en servicios de Nombres de Dominio (DNS), el mismo estándar que es utilizado para enrutar con precisión miles de millones de peticiones web todos los días. Por ejemplo, nuestro enfoque único de utilizar DNS para apuntalar el enrutamiento significa que nuestra arquitectura de hospedaje puede escalar a 150.000 transacciones de enrutamiento de llamadas por segundo.

Nuestros componentes de servidor y gateway de llamadas están interconectados a través de enlaces Ethernet e IP estándar. Cuando nuestro enrutamiento y la tecnología de conmutación se combinan con nuestro softswitch, esta tecnología puede enrutar y cambiar más de un millón de llamadas VoIP simultáneas (72 millones de paquetes por segundo) con calidad de voz en el servicio (QoS) habilitada. La plataforma soporta enlaces Ethernet de 100 Mbit, 1 Gbit y 10 Gbit, proporcionando a nuestra nube y a sus clientes un amplio espacio para la expansión de la plataforma.

Debido a que nuestros centros de datos fueron construidos con la conciencia del potencial de crecimiento masivo de la nube, consideramos cuidadosamente los requisitos de energía y generación de calor de los componentes para asegurar que nuestra infraestructura estuviera lista para proporcionar la capacidad que nuestros clientes requerirían. En respuesta, hemos desplegado una sobreabundancia de enfriamiento con calidad de datos y la infraestructura de energía para permitir el crecimiento a futuro. Nuestras instalaciones de hospedaje de Orlando, por ejemplo, tienen una capacidad de enfriamiento de 200 toneladas y una planta de energía con capacidad de 10.000 amperes.

### Telecomunicaciones Confiables

A diferencia de nuestros competidores, para el tráfico de voz, Alvaria es su propio RespOrg certificado de números gratuitos (una abreviatura de FCC para "organización responsable", un proveedor que es capaz de distribuir las llamadas a través de múltiples proveedores), con acceso directo e inmediato a la base de datos compartida de enrutamiento de llamadas gratuitas (toll-free). En caso de que se presente una falla en las instalaciones de hospedaje, podemos volver a enrutar rápidamente las llamadas a otras instalaciones de hospedaje. En caso de un corte de energía en el proveedor regional de Larga Distancia (LD), nosotros podemos modificar rápidamente el enrutamiento de llamadas a través de otras compañías LD con las que tenemos relaciones pre-existentes.

### Seguridad

La protección de datos de los clientes es de suma importancia para la ejecución de una operación de hospedaje exitosa. La plataforma alojada de Voxeo fue diseñada desde el principio para apoyar la implementación de aplicaciones que contienen datos sensibles y para permitir la administración de la plataforma sin comprometer el acceso a estos datos.

La nube de Alvaria soporta sesiones SSL con IP encriptado, iniciación de llamada encriptada y autenticación RADIUS.

Los clientes del Hospedaje Alvaria suelen mantener los datos del cliente bajo sus propios sitios. Para la transmisión de datos sensibles, los clientes pueden elegir proteger la transmisión a través de VPN IPSEC de sitio a sitio. Para los clientes que desean proteger los datos transitorios, estos tienen la opción de utilizar flujos de datos cifrados IPSEC.

Además, la plataforma de Alvaria incluye un gran número de funciones, como la grabación cifrada de llamada y modos seguros de entrada, diseñados para permitir el control total sobre el acceso a los datos sensibles.

### Implementaciones Hospedadas e Híbridas

La Nube global de Alvaria es el complemento ideal para la rápida y sencilla implementación de aplicaciones para centros de contacto y de autoservicio. Un hospedaje puramente en la nube le da las ventajas de nuestros centros de datos globales, de alta disponibilidad y masivamente escalables, respaldado por nuestro Acuerdo de Nivel de Servicio de clase mundial para disponibilidad. Usted se beneficia de las economías de escala generadas por las miles de aplicaciones implementadas de manera segura en nuestra nube, y de la capacidad de asignar y usar recursos bajo demanda, lo que garantiza que usted sólo pague por la capacidad que utiliza.

Para algunas empresas, la infraestructura existente u otros casos de negocio requieren de una arquitectura On-premise. La nube de Alvaria puede ofrecer a este tipo de empresas "lo mejor de ambos mundos", con una implementación de nube híbrida. Cuando usted ejecuta una de nuestras aplicaciones en su nube privada, estas aplicaciones pueden ejecutarse en nuestra nube hospedada sin modificaciones, así que la conmutación por error es sin fisuras. Esta flexibilidad le ayuda a eliminar el gasto de un exceso de aprovisionamiento para el tráfico en horas pico, a alcanzar medidas rentables de recuperación de desastres y a determinar la opción ideal de implementación basado en aplicación por aplicación.

### Desarrollo de la Aplicación

Nuestro equipo de servicios profesionales se compone de cientos de profesionales con amplia experiencia en nuestra tecnología y en los mejores procesos de negocio, para asegurarse de que usted obtenga el máximo provecho de su nueva solución basada en la nube. A partir de la implementación y optimización

y hasta la mejora del desempeño y habilitación de la interacción, nuestro equipo trabaja mano a mano con usted, como un verdadero socio, durante la implementación y más allá - creando un plan personalizado basado en las mejores prácticas, el cual se alinea con sus necesidades de negocio, los cuales logran un aumento en la productividad, ahorro de costos y otras mejoras en sus indicadores clave de desempeño (KPIs).

Si ya dispone de los conocimientos técnicos de centros de contacto en la empresa, muchos de nuestros productos, como Alvaria Prophecy™ IVR y la suite multicanal de autoservicio Alvaria CXP™ le ofrecen una prueba gratuita de desarrollador que hace que sea más fácil empezar a construir y probar las aplicaciones. Para los desarrolladores más avanzados, nuestro ecosistema de APIs y SDKs hace que sea más fácil construir aplicaciones simples o complejas, tales como notificaciones proactivas de dos vías, la administración móvil de la fuerza de trabajo con inteligencia de ubicación y biometría de voz, conexiones contextuales entre aplicaciones de autoservicio móvil y su centro de contacto, y mucho más – todo en nuestra nube.

### Servicio al Cliente

Nuestros equipos de atención al cliente están alineados para cubrir sus necesidades, superar sus expectativas, y movilizarse rápidamente para aplicar la experiencia adquirida en el trabajo con miles de clientes, socios y desarrolladores.

Además de la supervisión 24 horas para todos nuestros centros de datos, nuestro equipo de soporte también está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, a través de nuestro sistema de tickets en línea, teléfono y chat. Los desarrolladores también se benefician de nuestra extensa documentación en línea cuando crean aplicaciones utilizando nuestros APIs y plataformas.

### Conclusión

Nuestra nube procesa, de forma confiable, millones de interacciones con clientes cada semana para los principales proveedores de servicios y empresas en una variedad de mercados verticales.

Nuestro historial de fácil implementación de aplicaciones de comunicaciones en la nube se remonta a más de una década y, con innovadoras soluciones de autoservicio y de centros de contacto para el contacto con el cliente, continuamos invirtiendo en la fabricación de herramientas, recursos y servicios disponibles para eliminar la complejidad desde la creación y la implementación de grandes aplicaciones de comunicaciones. Los clientes que implementan en nuestra nube disfrutan de una reducción en los costos laborales en términos de administración, supervisión, y actualizaciones de la aplicación; una reducción en los costos de infraestructura por la depreciación de equipos y mantenimiento, así como en costos de energía y de enfriamiento; una reducción en el consumo de ancho de banda y pagos sólo por la capacidad utilizada; gastos generales más bajos en términos de leasing de bienes raíces para el centro de datos, seguros y administración y reducción de costos relacionados con el tiempo de inactividad gracias a nuestro SLA de tiempo de actividad.

Para saber más, visite [www.alvaria.com/es](http://www.alvaria.com/es).

### Acerca de Alvaria™

Alvaria ayuda a las organizaciones a administrar e involucrar de manera eficiente a la fuerza de trabajo moderna y a conectarse de manera compatible con clientes y prospectos. Nuestra multiplataforma abierta e innovadora está diseñada específicamente para dos competencias esenciales; una plataforma de gestión del compromiso de la fuerza de trabajo rica en recursos, inteligente e intuitiva y una plataforma de contacto proactivo en cumplimiento y multicanal. Alvaria, el producto de la fusión de los líderes mundiales, Aspect Software y Noble Systems, celebra con orgullo 50 años en el negocio, remodelando la experiencia del cliente y del empleado. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™.