



Aste

Una plataforma lib

TAC Ricardo Rincón / ric

Asterisk es un programa de *software* libre desarrollado bajo estándares abiertos que ofrecen a los computadores, funciones propias de un servidor de comunicaciones. Se estima que es la plataforma de telefonía *IP* o de voz sobre un protocolo de Internet (*VoIP*) más funcional, estable y de mejor relación costo-beneficio para las organizaciones; que cuentan con los recursos humanos y técnicos requeridos para emprender algún proyecto con esta herramienta.

Para las empresas siempre es posible, rentable y estratégico migrar a **Asterisk** como plataforma de telefonía *IP*.

Este *software* proporciona una serie de consideraciones económicas y técnicas, que pondrán a cualquier organización en una posición privilegiada respecto a la posibilidad de ofrecer valor a sus clientes y colaboradores, a través de la prestación

de servicios vanguardistas, utilizando la voz y los otros canales que componen las comunicaciones unificadas (*SMS*, *e-mail*, *chat*, correo, entre otros).

Ventajas de Asterisk para su organización

1. La cantidad de usuarios o extensiones que se interconectan sólo está limitada por los recursos computacionales de los que disponga la organización, no del pago por licencias de uso.

2. Los esquemas de actualización no dependen del pago de licenciamiento, sino de la experiencia técnica que el equipo responsable lleve a cabo, lo cual agiliza y reduce los costos de actualización significativamente. Además, con ninguna empresa hay obligación contractual de actualizar la plataforma cada cierto tiempo bajo la amenaza de caer en obsolescencia.

3. Hay independencia de proveedores respecto al *hardware* telefónico. Destaca que su organización no estará obligada a comprar equipos de una marca específica, permitiéndole realizar adquisiciones más inteligentes y productivas.

4. El costo total de propiedad (*TCO*, siglas en inglés) de una solución basada en **Asterisk** puede ser del 10% o menos al ofrecido por una alternativa privativa. De igual forma, el mantenimiento a mediano plazo también es más económico.

5. Facilita la oferta de nuevos servicios a los clientes y colaboradores de la organización.

6. Las integraciones en **Asterisk** se pueden desarrollar con un lenguaje de programación de uso general, tales como: *Perl*, *Python*, *Php*, *Java*, entre otros. Esto permite a los programadores de la

erisk™

ore de Voz sobre IP

ardorincon@tacempresarial.com



organización desarrollar con un mínimo de entrenamiento, nuevas funcionalidades sobre la plataforma.

Funcionalidad

Estudios sobre las funciones presentes en las comunicaciones unificadas, respecto a las ofrecidas por las plataformas privativas de las marcas más conocidas del mundo (*Avaya, Cisco, Alcatel*) concluyen que **Asterisk** abarca más funcionalidades que otras, y lo hace sin costos adicionales, según lo expuesto en estudios que han sido publicados en la *web*.

Las utilidades más comunes de **Asterisk** son las audioconferencias, videollamadas, tarificación y manejo completo del **CDR** (Registro detallado de Llamadas), transferencias, desvíos, música en espera, grupos de llamada, **ACD** (*Colas de Call Centers*), **IVR** (Atención Automatizada), buzón de voz asociado al correo y el fax virtual.

Aspectos claves a considerar antes de iniciar un proyecto VoIP con Asterisk

En todo proyecto de telefonía **IP** lo más importante es el canal de comunicación. Se puede contar con los servidores más poderosos, los teléfonos **IP** más costosos y el **Asterisk** mejor configurado e igualmente el proyecto, puede ser un fracaso si no se toma en cuenta el ancho de banda requerido por el canal (donde viajará la voz).

Se debe garantizar que el canal en el que se transmitirá la voz, tenga la capacidad exacta para que la transmisión no presente interrupciones, y así evitar retardo en las llamadas y reducción en los niveles de productividad de los colaboradores, lo cual provocaría la decepción de los clientes.

Otro aspecto clave es la elección del esquema de implantación que deberá

ser el más acorde a las necesidades de la empresa, porque es posible hacer una instalación de **Asterisk** puro, indicada para la personalización de la solución y recomendada para proyectos complejos donde se integre la plataforma de **VoIP** con sistemas de la organización.

Asimismo, se emplea una distribución como: **Elastix, Pbx in a Flash o Trixbox** para efectuar proyectos que requieran únicamente las funciones que vienen con la plataforma. También, se pueden adquirir *appliances* para la solución más parecida a la de un *software* privativo.

Finalmente, se aconseja seleccionar el equipo implantador adecuado, contratando una empresa o utilizando personal interno de la organización para armar un equipo de trabajo con conocimientos extensos de **Asterisk, Networking, Infraestructura, Telefonía, Bases de Datos, Desarrollo**, entre otros. ■