voipstudio

White paper

Guía práctica para mejorar la comunicación empresarial

Una comunicación eficaz es la columna vertebral del crecimiento empresarial

voipstudio

Una comunicación eficaz ya no es opcional. Es la base de la productividad, la satisfacción del cliente y el crecimiento. Sin embargo, muchas empresas todavía tienen dificultades con sistemas desconectados, decisiones lentas y experiencias insatisfactorias para los clientes.

Las empresas modernas operan en un entorno donde la rapidez, la colaboración y las expectativas del cliente están en su punto más alto.

Las expectativas de los clientes son altas	El 73 % de los clientes espera que las empresas comprendan sus necesidades y se comuniquen sin interrupciones a través de todos los canales.
Los equipos remotos necesitan mejores herramientas	Los equipos son cada vez más distribuidos, por lo que las herramientas compatibles con entornos remotos e híbridos se han vuelto esenciales.
Las tasas de productividad están disminuyendo	En medio de una desaceleración general de la productividad, las empresas que usan sistemas de comunicación unificados logran hasta un 25 % más de eficiencia.

60%

Las empresas que priorizan la experiencia del cliente reportan beneficios un 60 % mayores que sus competidores.

Forbes Insights

Los retos de comunicación que afrontan las empresas

La comunicación eficaz es fundamental para el éxito empresarial, pero muchas organizaciones no logran implementarla correctamente. Desde herramientas dispersas y equipos remotos hasta el aumento de las expectativas del cliente, las compañías se enfrentan a desafíos crecientes que afectan la productividad, la colaboración y la satisfacción.

Retos internos

- Equipos que trabajan con múltiples herramientas, lo que ralentiza la toma de decisiones.
- Dificultad para mantener conectados a los trabajadores remotos e híbridos.
- Escasa visibilidad sobre la disponibilidad y carga de trabajo de los equipos.

Retos externos

- Oportunidades perdidas por un mal enrutamiento de llamadas o retrasos en las respuestas.
- Clientes frustrados que deben repetir información a distintos agentes.
- Falta de personalización en la comunicación a través de múltiples canales.

91%

El 91 % de las empresas que adoptan estrategias omnicanal logra mayores tasas de retención anual de clientes que aquellas que no lo hacen.

loyalty360.org

voipstudio

La transición hacia soluciones inteligentes basadas en la nube

voipstudio

La forma en que las empresas se comunican ha cambiado por completo. Las centralitas PBX tradicionales, que antes eran la base de la telefonía corporativa, hoy tienen dificultades para adaptarse a las nuevas demandas. El trabajo remoto, los equipos distribuidos y las altas expectativas de los clientes exigen algo más que líneas telefónicas estáticas e infraestructura costosa.

Las plataformas de comunicación basadas en la nube se han convertido en la alternativa más inteligente y preparada para el futuro, ofreciendo innovación y escalabilidad que los sistemas heredados no pueden igualar.

Escalable

Añade o elimina usuarios al instante

Flexible

Trabaja desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo

Rentable

Reduce los costes de infraestructura y mantenimiento

Funciones avanzadas

IVR, analítica, integraciones y números virtuales globales

15,8%

La tasa de crecimiento anual de adopción de la telefonía en la nube es del 15,8 %, según Gartner, mientras que el uso de los sistemas PBX tradicionales sigue disminuyendo.

Gartner

Checklist: pasos para mejorar la comunicación empresarial

voipstudio

Paso 1: Audita tu configuración actual de comunicaciones

- [ ] Mapea todas tus herramientas y canales de comunicación.
- [ ] Identifica redundancias y costes duplicados.
- [ ] Detecta los puntos donde tu equipo o los clientes experimentan demoras o frustraciones.

Paso 2: Alinea las herramientas con los objetivos del negocio

- [ ] Define los objetivos: tiempos de respuesta más rápidos, colaboración interna más fluida, etc.
- [ ] Elige un sistema telefónico que se integre fácilmente con tu CRM, helpdesk o herramientas de colaboración.

Paso 3: Mejora la accesibilidad en todas las ubicaciones

- [ ] Asegura que los empleados puedan realizar y recibir llamadas desde cualquier lugar.
- [ ] Proporciona acceso móvil y de escritorio a los números de la empresa.

Paso 4: Optimiza la experiencia del cliente

- [ ] Configura el enrutamiento de llamadas, menús IVR y gestión de colas para reducir los tiempos de espera.
- [ ] Usa analítica para medir el rendimiento y resolver problemas recurrentes con mayor rapidez.
- [ ] Utiliza números locales o gratuitos reconocibles por los clientes.

Paso 5: Mide, ajusta y repite

- [ ] Utiliza informes para seguir KPIs, como volumen de llamadas, tiempos de espera y llamadas perdidas.
- [ ] Recopila comentarios tanto del personal como de los clientes.
- [ ] Refina continuamente los flujos de trabajo y las configuraciones para lograr la máxima eficiencia.

Conclusión y próximos pasos

voipstudio

Mejorar la comunicación empresarial no tiene por qué ser complicado. Adoptando herramientas y estrategias más inteligentes, podrás **reducir costes, mejorar la colaboración y ofrecer experiencias excepcionales a tus clientes.**

¿Listo para lograr una comunicación sin fricciones?

Con VoIPstudio, obtienes una plataforma de comunicación avanzada accesible para empresas de todos los tamaños.

- **Centro de comunicación unificado** para voz, mensajería y colaboración.
- **Números virtuales globales** para una presencia local en todo el mundo.
- **Analítica avanzada** para medir y mejorar el rendimiento de los equipos.
- **Implementación rápida sin infraestructura compleja.**
- **Precios transparentes y sin costes ocultos.**

Descubre el poder de un call center de alto nivel a precios asequibles.

- Empieza una prueba gratuita de 30 días
- Contáctanos