

VoIPstudio White Paper

¿Por qué la comunicación y colaboración en la nube son buenas para microempresas?

¿Por qué la comunicación y colaboración en la nube son buenas para microempresas?

Introducción	3
Por qué el tamaño no importa.....	4
¿Qué ofrece un sistema en la nube a los pequeños negocios?	5
¿Por qué es importante?	8
¿Cuál es el modelo de costes adecuado?	9
Conclusión	11



Introducción

Asegurar una comunicación efectiva con los clientes es de vital importancia para las empresas. El creciente aumento de otros canales no ha hecho perder fuerza a la voz, que, según algunos estudios¹, el 46% de los consumidores siguen utilizando para comunicarse con sus proveedores, por dispositivos fijos o móviles. A pesar de la irrupción de medios como el email o el chat, las conversaciones de voz aún son importantes.

Dentro de la empresa es esencial cómo se comunican las personas. Tener la capacidad de discutir de manera eficaz sobre oportunidades, proyectos o trabajos pendientes, hace aumentar la eficiencia, por lo que mejoran los costes y el rendimiento.

Todas las empresas deben ser capaces de controlar sus comunicaciones por voz y asegurar una integración efectiva con otros canales. Las empresas grandes tienen sus propias soluciones especializadas de PBX y comunicaciones unificadas, pero las empresas pequeñas – que constituyen un gran porcentaje de las empresas privadas a nivel mundial² – no tienen aún control sobre estas.

Muchas empresas consideran que estas soluciones son muy complejas, caras o no se adecúan a su negocio, cuando actualmente, en la era de las comunicaciones en la nube, no es así. En este documento se verá cómo y por qué pueden beneficiarse las pequeñas empresas de un sistema de comunicaciones y colaboración en la nube, con un modelo de precios adecuado a ellas.

**P: EN TU ÚLTIMO CONTACTO
CON UNA MARCA
¿QUÉ CANAL UTILIZASTE?**

46%

**DE LOS CONSUMIDORES PREFIERE
COMUNICARSE POR TELÉFONO
CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

1. Informe CX Logmein 2018

2. Ver, por ejemplo, "Business Population Estimates for the UK and Regions 2017" – Departamento de Empresas, Energía e Industria.



Por qué el tamaño no importa

Todas las empresas necesitan comunicarse con sus clientes, socios y proveedores, al igual que necesitan una comunicación interna, para planificar y verificar sus actividades. No es importante si una empresa tiene 5.000 o sólo 5 empleados, la comunicación debe ser fluida y eficiente. Para ello, las empresas usan teléfonos fijos o móviles. Sin embargo, la eficiencia se hace palpable cuando hay una gestión efectiva de las llamadas y se mantiene al equipo compenetrado.

La importancia de la infraestructura

La necesidad de coordinar las llamadas entrantes y salientes, así como las llamadas dentro de la empresa, llevó al desarrollo de los sistemas PBX. También hizo extender las capacidades de estos sistemas para incluir otros canales como mensajes de voz, chat y correo electrónico. Durante muchos años estas soluciones se consideraban costosas, difíciles de instalar y de manejar. Las comunicaciones en la nube han cambiado todo, ya que ofrecen una infraestructura segura alojada en la nube y un pago a través de cuotas mensuales, en vez de grandes inversiones.

La infraestructura está compartida por todas las empresas, mientras que cada una tiene su propia seguridad, portal protegido y usuario único. Es igual que cualquier solución en la nube, como el correo electrónico, almacenamiento, etc. La única diferencia es que las PBX en la nube ofrecen comunicaciones en tiempo real, basadas en un robusto entorno de trabajo que ofrece el rendimiento necesario. Este modelo está probado con millones de negocios en el mundo que dependen de estas soluciones PBX en la nube.

Los negocios de menos de 10 empleados son más reacios a adoptar estas soluciones a pesar de sus beneficios. Las microempresas suelen usar líneas fijas tradicionales porque estas PBX, ya sea desde la nube o tradicional, son demasiado caras o complicadas. La cosa empeora si lo combinan con teléfonos móviles, normalmente de formas poco efectivas.

Todas las empresas pueden beneficiarse de un sistema de comunicaciones moderno y eficiente en la nube. Usando la nube, las empresas no tienen que preocuparse de tener experiencia, dedicar tiempo al mantenimiento, tener los recursos adecuados, o incluso del coste. En cambio, liberan a personas de estas tareas, permitiéndoles ser más eficientes en su trabajo. ¿Cómo se logra esto?"

El problema es que cuando los empleados pueden ser contactados por teléfono y solo hay una línea fija, no pueden manejar varias llamadas simultáneas, perdiendo muchas oportunidades de negocio. Tampoco se pueden desviar llamadas o asignarlas a la persona adecuada si la línea está ocupada. Si las llamadas por voz son tan importantes, esto será un gran obstáculo y afectará negativamente al rendimiento.

Todas las empresas pueden beneficiarse de un sistema de comunicaciones moderno y eficiente en la nube. Usando la nube, las empresas no tienen que preocuparse de tener experiencia, dedicar tiempo al mantenimiento, tener los recursos adecuados, o incluso del coste. En cambio, liberan a personas de estas tareas, permitiéndoles ser más eficientes en su trabajo. ¿Cómo se logra esto?"



¿Qué pueden ofrecer los sistemas en la nube a los pequeños negocios?

Un nombre común y una imagen consistente

La mayoría de las empresas tienen un número de contacto principal, lo cual puede ocasionar problemas a la hora de gestionar las llamadas. Las llamadas entrantes cuando la línea esté ocupada irán al buzón de voz o recibirán aviso de línea ocupada. En un negocio es importante que las llamadas sean procesadas de manera rápida y eficiente para ser enviadas a la persona adecuada.

Igualmente, es importante a la hora de tener un número corporativo que las llamadas emitidas estén alineadas con la marca y la imagen de la empresa.

Normalmente, el número mostrado en el terminal del destinatario debe corresponder con el número principal de la empresa. Si solo hay una línea, esto no es posible si la persona que llama no lo hace desde el terminal asociado a ese número.

Estas son algunas consideraciones básicas, pero hay más. Tener un proceso eficiente es el comienzo, lo importante de verdad es tener una interacción efectiva con el cliente. Para eso, la capacidad de manejar las llamadas y distribuirlas adecuadamente es esencial.

Procesamiento y distribución eficaz de llamadas: creando un equipo

Cuando alguien llama a una empresa, debe ser gestionado de la mejor manera posible. Los clientes que contactan con las empresas por un servicio, o para hablar con alguien, lo último que desean son líneas ocupadas o buzones de voz. Está claro que muchas veces es imposible responder inmediatamente, pero hay que manejar esto de la manera más eficiente y sin causar problemas.

Los sistemas de comunicaciones en la nube ayudan incluso a las más pequeñas empresas a solucionar sus problemas. Estos sistemas ofrecen un menú interactivo simple para gestionar las llamadas que están en cola de forma efectiva e informarles de su estado. De esta manera, cuando llaman, son saludados con un anuncio, un menú con opciones o con sus tiempos de espera aproximados. Este sistema no es complicado, pero puede marcar la diferencia entre un cliente contento y otro que se cansa y pasa a la competencia. Cuando los clientes han completado los menús, esperan ser dirigidos a la persona correcta para atender su llamada y resolver su problema. Si han llamado para hablar con alguien del departamento de ventas, eso es lo que se esperan conseguir.



Aquí es donde el trabajo en grupo cobra importancia. Imaginemos que nuestra compañía tiene 9 personas, 2 dedicadas a las ventas y las demás a tareas generales. También hay un administrador financiero, un director y tres personas trabajando en soporte y departamento legal. Un alto porcentaje de las llamadas son para ventas, por lo que la empresa quiere estar segura de que se responden correctamente. Por esta razón, es conveniente juntar al equipo de ventas en un grupo de llamadas. Así, cuando un cliente quiera contactar con ellos, es más fácil que la llamada sea atendida por la persona adecuada.

Cuando entra una llamada, si los miembros del grupo están ocupados, podrán crear un redireccionamiento para que pase a otra persona disponible. Se trata de conseguir la mejor relación con el cliente acorde a las posibilidades y recursos de la empresa, teniendo en cuenta los diferentes roles dentro del equipo. Después de todo, un equipo de fútbol tiene 11 jugadores que hacen cosas diferentes, desde el portero hasta el delantero.

Si esto funciona en un equipo de fútbol, teniendo tareas específicas, ¿por qué no iba a funcionar en un pequeño negocio? Se trata de que las llamadas sean gestionadas de manera eficiente, correcta y por alguien que sea el mejor cualificado para ello.

Por supuesto, se pueden seguir haciendo llamadas directas a los empleados, pero estos casos son para personas que ya han tenido un contacto previo. Para los nuevos clientes, que no conocen a los responsables de ventas, lo importante es hacerles llegar a la persona correcta para ayudarles.

Mejorar la colaboración

Aunque las personas suelen cumplir unos roles muy específicos dentro de las empresas, es importante que sepan trabajar juntos. Deben ser capaces de comunicarse, ir a reuniones, compartir trabajo, etc. Es decir, necesitan colaborar, y para ello las tecnologías de comunicación pueden ser de gran ayuda.

En este sentido, habitualmente la gente quiere aprovechar su tiempo, no quiere sufrir interrupciones que puedan impedirle acabar con su trabajo. Para ello, las comunicaciones en la nube son muy efectivas, incluso para las empresas más pequeñas, ya que ayudan a mejorar la colaboración con una gestión eficiente para mejorar la productividad, no empeorarla.

Esto se debe a que un entorno en la nube tiene su propio sistema de soporte, que facilitará todo. No es solo la calidad de voz lo que importa, sino la capacidad de llamar con un simple clic, moderar las conversaciones, elegir qué canal se utiliza, es decir, adaptarse a las circunstancias.

Supongamos que tienes una pregunta para un miembro de tu equipo. Puedes preguntarle directamente, pero quizás no esté en la oficina o trabaje en casa. El correo electrónico no suele tener respuesta inmediata por lo que no es una ayuda en tiempo real. En cambio, otros canales sí que pueden ayudar.

Uno de ellos puede ser usar la mensajería instantánea. Muchas plataformas en la nube lo integran, con su protección y seguridad propia, para que nadie más pueda leer esos mensajes.



Con este método, puedes enviar un mensaje a través de la aplicación en la nube y tu compañero responder, sin parar o interrumpir las tareas que estaba realizando. Las personas pueden también cambiar de un canal a otro, dependiendo la situación.

Esta flexibilidad es la que ayuda a hacer una colaboración efectiva dentro de la empresa, pero con menos interrupciones, y conseguir una eficiencia empresarial y organizativa. Las comunicaciones en la nube potencian la empresa, ya que le da un mayor rango de acción y control sobre su comunicación, no solo con el exterior, sino de manera interna.

Integración de la telefonía fija y móvil

Los dispositivos móviles cada vez están más de moda entre los usuarios empresariales. Son más cómodos y portátiles, convirtiéndolos en los favoritos. Habitualmente las empresas suelen tener un número geográfico fijo (o no geográfico) como número principal. Aún así, muchos empleados optan por su número móvil para hacer llamadas o dárselo a clientes, haciendo estos números personales muy importantes para la empresa.

Esto provoca que muchas empresas, sobre todo pequeñas, quiten valor a comprar teléfonos fijos. Muchos proveedores de comunicaciones en la nube ofrecen teléfonos de escritorio para ser utilizados con los servicios que proveen.

Esto no tiene nada malo por sí mismo, pero esos terminales tienen un coste que aumenta la carga en pequeñas empresas, dando un argumento en contra de la adopción de soluciones en la nube. Si es tan barato y proporciona tantos beneficios, ¿por qué tengo que pagar un dispositivo fijo especializado, que apenas voy a utilizar?

La realidad es que estos dispositivos no son necesarios. Claro que pueden tener beneficios, pero no son esenciales. En cambio, la comunicación en la nube puede hacerse en su totalidad a través de una aplicación que se descarga en Windows o Mac. Estas aplicaciones proporcionan una manera simple de comunicarse, recibiendo llamadas e interactuando con los compañeros del entorno de trabajo. La mayoría de estas aplicaciones también están disponibles para móviles, lo que significa que pueden descargarse en un smartphone. Esto supone que las llamadas a las líneas de negocio pueden ser recibidas en un teléfono móvil, haciendo así que los usuarios puedan utilizar su plataforma preferida para comunicarse, sin necesidad de tener que invertir en dispositivos de escritorio e incurrir en gastos extra.

Por lo tanto, un servicio eficiente en la nube no solo reduce costes con tarifas más bajas, también elimina la necesidad de nuevos dispositivos y hace más práctico el dar la elección de elegir qué dispositivo es el que se prefiere, uniendo así las líneas fijas y las móviles, para una experiencia fluida.



¿Por qué esto importa?

Las compañías necesitan proteger y alimentar sus negocios, mientras proveen de herramientas correctas a sus equipos. La comunicación es un requisito fundamental que no puede ser pasado por alto. Las empresas de todos los tamaños están invirtiendo en software sus operaciones, como Office 365, alojamientos de email, etc.

Las empresas que descuidan sus procesos de comunicación por ser demasiado pequeñas, no tener tiempo, o no entender la solución, cometen un error. Con soluciones intuitivas disponibles de proveedores en la nube que cuestan menos mensualmente que aplicaciones básicas, no hay excusas para evitarlas.

El crecimiento de tu negocio

Si un negocio va a crecer, necesita herramientas que le ayuden. Las comunicaciones en la nube ayudan a crecer, proporcionando adaptabilidad y escalabilidad. Si una empresa tiene 5 personas y 5 líneas, dar una nueva línea a una persona y hacer que esté integrada en el sistema es fácil. No debes tener conocimiento en informática ni en otra rama especializada.

Esta adaptabilidad y facilidad de adopción es un beneficio extra que ayuda incluso a la más pequeña empresa a tener una solución avanzada que satisfaga sus necesidades.

Conectando con tus procesos de negocio

Muchas empresas están recurriendo a soluciones de software para gestionar sus negocios, desde CRMs, para manejar sus clientes, hasta soluciones de marketing para ayudarles a estar en contacto con los clientes y contactos.

Actualmente pocos de estos sistemas se despliegan de manera local. Se accede a ellos a través de la nube con modelos de suscripción mensuales.

Al mismo tiempo, también se pueden beneficiar de la integración con la solución de comunicaciones adoptada. Una plataforma de comunicaciones en la nube debe ofrecer integración con otras soluciones en la nube, así como la posibilidad de conectarse con procesos de negocio más específicos, como herramientas de gestión de propiedad utilizadas por agentes inmobiliarios o sistemas de programación de citas médicas.



¿Cuál es el modelo de costes adecuado?

Para la mayoría, el modelo de comunicaciones en la nube está basado en el pago de una cuota mensual y algunos otros costes. Esto incluye:

- Servicio mensual por usuario (elemento SaaS).
- Un teléfono o auriculares.
- Tasas adicionales, como la activación del servicio.
- Cargos por la portabilidad de números.
- Cargos por números, para nuevos números geográficos o no geográficos.

Por otro lado, los costes de las llamadas pueden estar incluidas en el paquete, pero puede haber costes extra si se exceden los límites predefinidos o si las llamadas tienen destinos o números no contemplados en el contrato. Estos modelos de pago después del uso replican los utilizados en la telefonía móvil. El coste de los dispositivos móviles era (y sigue siendo) alto, por lo que, para facilitar la adopción de estos servicios, los proveedores introdujeron financiación, de modo que el coste del teléfono se repartía en el periodo fijado del contrato.

Las operadoras móviles atan así a sus clientes con contratos a largo plazo, a menudo con cargos variables adicionales, en los que los costes se reparten en el período del contrato.

Esto significa que los precios, que son superficialmente asequibles, pueden ser en realidad un poco más altos durante la vida útil de un plan. Este enfoque de capitalización aleja a muchas pequeñas empresas ya que inflan el coste y obligan a comprometerse con contratos de varios años.

Muchas pequeñas empresas no tienen planes a 3 años vista, están más preocupadas por el flujo diario y la administración de sus recursos. No tienen tiempo para contratos a largo plazo. No quieren tener riesgos de contratos que pueden ser muy atractivos ahora y dejar de serlo en dos o tres años.

Las empresas pequeñas, aunque tengan negocios prósperos, viven pendientes de los cambios y necesitan protegerse de los factores externos en los que no pueden influir para proteger sus recursos.

Para ellas es más fácil aplazar las decisiones no urgentes, como la de una solución de comunicaciones, aunque les traigan muchos beneficios. Plazos fijos, precios complejos y variables inesperadas hacen muy difícil su decisión de compra, aunque piensen que lo necesitan.

Pero hay un enfoque diferente que también explica lo que sucedió en la industria del teléfono móvil. El modo de prepago desbloqueó el mercado y provocó una explosión de abonados. Este concepto es simple: los usuarios compran sus propios dispositivos y obtienen una SIM de un proveedor.

Las empresas abonan una cuota por adelantado que se utiliza para pagar llamadas de voz o cualquier consumo. Cuando se acaba ese dinero, simplemente hay que recargarlo para seguir usándolo. Si no les gusta el servicio, simplemente pueden dejar de pagar e irse a otro proveedor llevándose su número o adquiriendo uno nuevo.

Según el regulador de UK, Ofcom³, en 2001 un asombroso 70% de los usuarios tenían cuentas de prepago, lo que quiere decir que el enfoque funcionó. Se trataba de nuevos clientes atraídos por la simplicidad, facilidad de uso y capacidad de elección que querían. Este impacto fue igual en otros mercados.

El lanzamiento del prepago tuvo un impacto positivo asombroso en el mercado. Puso la movilidad al alcance de millones de personas, trajo certeza y flexibilidad, aportando una capacidad de elección real a los clientes.

El mercado del teléfono móvil se expandió para permitir la movilidad y alcanzar su máximo potencial. Por el contrario, la adopción de las comunicaciones en la nube se ve frenada por el actual enfoque de pago después del uso.

Prepago para comunicaciones en la nube

Según la OCDE, las microempresas representan más del 95% del sector privado en la mayoría de los países europeos. Se define microempresa aquella que cuenta con menos de 10 empleados y es aquí donde millones de personas trabajan actualmente. Estas empresas no están adoptando las soluciones en la nube, aunque deberían.

Las proporciones son similares en la mayoría de los países del mundo. Una gran parte de los empleos están en las empresas con menos de 10 empleados y muy pocas de ellas se están beneficiando de la revolución de los productos en la nube, ya que normalmente el precio es poco atractivo.

Cualquier negocio debería poder adquirir servicios de comunicaciones en la nube pagando por su uso, sin comprometer contratos a largo plazo. Deberían poder explorar el servicio, conocer los beneficios y ver lo que las comunicaciones en la nube pueden hacer por ellos, sin tener que someterse a acuerdos de compras a plazos para equipos, sin gastos de puesta en marcha y con la libertad de empezar y acabar los servicios cuando quieran.

96%

DE LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS
TIENEN MENOS DE 10
EMPLEADOS

3. Datos de Ofcom

Conclusiones

Las comunicaciones en la nube traen muchos beneficios a empresas de cualquier tamaño, pero las empresas más pequeñas han sido reacias a adoptar dichas tecnologías, temiendo la complejidad y los costes. Esto es así porque muchas empresas del sector siguen usando viejos enfoques, con modelos postpago y muchos costes ocultos.

VolPstudio es una forma completamente diferente de proveedor de servicios de comunicaciones en la nube, que entiende estos problemas y universaliza los beneficios de las comunicaciones en la nube. Coge lo mejor de los modelos de prepago y lo lleva a la comunidad empresarial. No hay contratos, ni tarifas ocultas, dando a las empresas la flexibilidad que necesitan para la utilización de las comunicaciones en la nube.

Si eres una pequeña empresa, start-up o simplemente estás considerando la posibilidad de migrar a las comunicaciones en la nube, pero te preocupa que sea demasiado complejo, no ves los beneficios y temes el riesgo de comprometerse a largo plazo, entonces VolPstudio es para ti.

Es un servicio de comunicaciones en la nube con pago por uso, disponible en cualquier país, que permite colaborar con mayor efectividad, con mejores servicios al cliente y que ayuda a mejorar la productividad de los empleados. Ofrece mensajería instantánea, colaboración en equipo, movilidad, presencia y muchas más funcionalidades que te permitirán disfrutar de los beneficios de las comunicaciones en la nube.

VOIP \ STUDIO

comercial@voipstudio.es

Tel (ES): +34 919 019 100

Tel (MX): +52 55 4166 2992