

VoIP para principiantes

Usar la telefonía por Internet para mejorar el servicio de tu empresa y recortar gastos.





INTERNET ha revolucionado el modo en el que viajamos, compramos, encontramos información, etc. Internet nos da más control, más funciones y menos gastos. Y la VoIP lleva esos beneficios de Internet a las comunicaciones por voz. Ya puedes dejar de depender de las líneas telefónicas que tienen un siglo de antigüedad y llevar a tu empresa las ventajas de la telefonía por Internet gracias a VoIPstudio.

ÍNDICE

- 04** VoIP, una breve introducción
- 06** ¿Qué equipamiento necesitas para VoIP?
Guía rápida
- 08** VoIP para empresas pequeñas o que están en sólo una ubicación
- 10** VoIP para empresas grandes o que tienen oficinas en muchas ubicaciones
- 12** VoIP para centro de atención telefónica
- 14** Integrar teléfonos móviles
- 16** Lista de características para comprobar de tus sistemas de VoIP
- 20** Los 10 mayores beneficios de VoIP para tu empresa
- 21** Los 10 mayores beneficios económicos de VoIP
- 22** Los 10 mayores beneficios para el cliente de VoIP
- 23** Consejos para pasar tu PBX a VoIP
- 25** 5 pasos para elegir bien a tu proveedor de VoIP
- 27** Los 4 proveedores principales

1

VOIP, UNA BREVE INTRODUCCIÓN

TU TELÉFONO TE ATABA AL PASADO

Hace 20 años, si querías tener un teléfono en tu empresa que te brindara opciones empresariales, tus opciones estaban limitadas:

- Si eras una empresa pequeña, con una sola ubicación, podías comprarte un pequeño sistema telefónico de los llamados “Keys and Lamps” (porque tenían teclas y luces), que eran unos pequeños aparatos inventados en los 40 y que apenas tenían funciones.
- Si eras una gran empresa con muchas ubicaciones, podías comprarte una PBX, que eran grandes aparatos que permitían algunas funciones como transferencia de llamadas, pero eran muy caras.

Y en ambos casos tenías que llamar a través de las líneas de una gran empresa telefónica monopolística, lo que hacía que las llamadas telefónicas fueran caras. Y si tenías que mudarte o añadir ubicaciones tenías que contratar a ingenieros especialistas que hicieran cualquier cambio.

En resumen: estabas a merced de las compañías telefónicas, de ingenieros especializados, etc. Peor aún: estabas atrapado en una red telefónica que tenía más de un siglo.

VOIP TE LLEVA AL FUTURO

Con [VoIP](#) las llamadas van a través de Internet. Con sólo tener Internet en las ubicaciones donde estén tus oficinas, ya tienes todo lo necesario para usar VoIP.

Es como tener una PBX ultra sofisticada, pero en Internet, en la nube. De hecho, a estos sistemas se les llama PBX en la nube.

Pero, cuando piensas en VoIP en la nube no tienes que pensar en Skype, porque con Skype compartes los recursos con 300 millones de



personas, pero con VoIP en la nube compartes recursos sólo con la gente que esté en esa compañía.

Esto significa que VoIP te da un servicio de lujo: te da fiabilidad, confianza y calidad y muchas funciones.



VOIP CRECE CONTIGO

Con VoIP alojada puedes empezar con poco e ir creciendo. ¿Cuánto es empezar con poco? Una empresa unipersonal puede beneficiarse de un servicio en la nube.

Lucía es una mujer que empezó una empresa de marketing en una habitación que tenía libre en su casa.

Siendo sólo ella y trabajando desde casa, tiene un número virtual que puede dirigir tanto a la línea fija como a un móvil. Puede conectarse desde cualquier zona Wifi desde cualquier lugar del mundo y puede tener un buzón de voz en la nube. Además, tiene una aplicación en el móvil que lo convierte en un teléfono VoIP con todas las funciones.

Esto permitía a Lucía dar un servicio al cliente excelente y le permitía dar la impresión de que tenía una gran empresa cuando, en realidad, era ella sola.

Según fue creciendo la empresa, Lucía pudo contratar un par de empleados más y alquiló una oficina en Madrid. Hace unos años tenía que haber buscado un sistema telefónico carísimo, pero ahora lo único que ha tenido que hacer es contratar dos extensiones más y dar una a su recepcionista y otra para su contable. Tardó unos minutos.

Ahora Lucía puede estar en cualquier lugar del mundo y hablar o transferir llamadas a sus empleados como si estuvieran en la misma oficina de manera gratuita. A veces tienen conferencias y todo por una tarifa mensual muy barata y sin permanencia.

Llegó un momento en el que la empresa adquirió un cliente muy grande, lo que le permitió ir a unas oficinas más grandes de Madrid y además abrir una oficina en Londres. No tuvo que hablar con ninguna compañía telefónica inglesa, puesto que sus llamadas van por Internet y la gente de Londres puede hablar y pasar llamadas a la de Madrid gratis y sin problemas, como si estuvieran en otra habitación de la misma oficina.

El paso siguiente fue abrir una oficina en Singapur y le pasó lo mismo: sólo tuvo que ir a su panel de control web y añadir unos cuantos números más. Para Lucía, adquirir teléfonos para sus comunicaciones empresariales no es ningún problema y tampoco lo fue, al menos en lo que se refiere al teléfono, el paso de ser una empresa casera a una empresa con oficinas internacionales.

Lucía no tuvo que lidiar con aparatos caros ni discutir sobre permanencias. Tampoco tuvo que atarse a ninguna compañía y cambiarse de oficina o abrir otra oficina no le costó ni tiempo ni esfuerzo.

“Con un sistema de VoIP alojado”, dice Lucía, “pude poner toda mi atención en dar servicio al cliente. Las telecomunicaciones se adaptan al crecimiento de la empresa. Le conté esto a mi padre, que tenía un negocio de contabilidad y me contó que no pudo mudarse por culpa de su líneas telefónica, que apenas le daba ninguna función útil pero que le costaba una fortuna. He tenido mucha suerte de poder usar VoIP”.

Si sigues leyendo verás como la VoIP puede revolucionar las comunicaciones de tu empresa.

2

¿QUÉ EQUIPAMIENTO NECESITAS PARA VOIP? GUÍA RÁPIDA

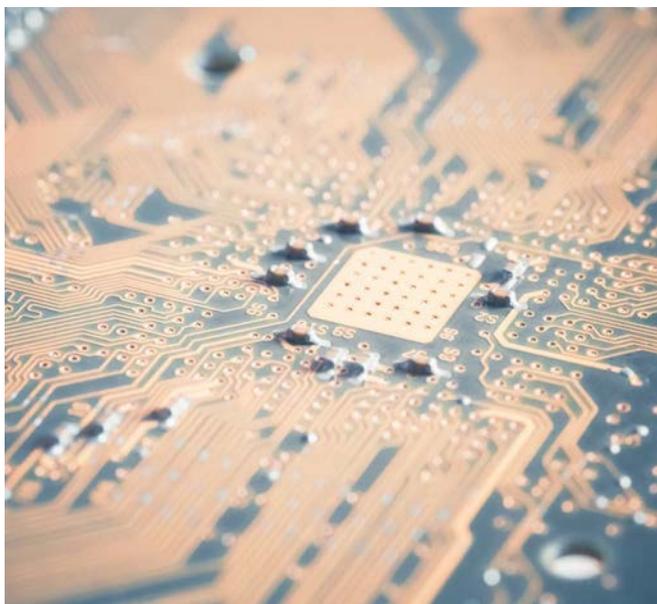
Más tarde, en el capítulo 13, veremos que VoIPstudio, la empresa del autor de este libro puede encargarse de toda la instalación de la VoIP si es necesario, pero alguien que tenga un pequeño conocimiento técnico puede implementar un sistema VoIP en su casa, oficina o empresa pequeña.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA UNA EMPRESA PEQUEÑA

Lo mínimo para una instalación VoIP es:

- Una conexión a Internet. Probablemente ya tengas una.
- Un ordenador en el que puedas instalar un programa.
- Una cuenta con un proveedor de Telefonía VoIP. Puedes encontrar muchos proveedores buscando en Google cosas como “VoIP empresarial”, “telefonía VoIP para empresas” o “Llamadas SIP”.

Tu proveedor de VoIP te dará un teléfono virtual (o softphone) y te proporcionará un panel de control web para que puedas manejar tu cuenta.



NI SIQUIERA NECESITAS UN ORDENADOR

En realidad, ni siquiera te hace falta un ordenador. Puedes usar un teléfono móvil. VoIPstudio dispone de su propia aplicación para [Android](#) y para [iOS](#), pero además hay un montón de aplicaciones para Android e iOS para hacer y recibir llamadas SIP (que son las siglas de Protocolo de Inicio de Sesión en inglés).

CONECTAR TELÉFONOS TRADICIONALES A VOIP

Si tienes teléfonos fijos de los de siempre conectados a las líneas telefónicas, también puedes usarlos con VoIP. Lo único que tienes que hacer es comprar un adaptador del tamaño de un pincho USB. Lo que hace este adaptador es convertir la señal analógica de un teléfono normal en la señal digital que entiende la VoIP. Puedes encontrar estos adaptadores en Amazon, con precios entre los 10 y los 50€.

Lo único que necesitas saber de estos adaptadores es que te permiten usar los teléfonos normales con una conexión de VoIP, pero si quieres saber más, el autor de este libro también ha escrito un artículo explicando [cómo funciona un adaptador de VoIP](#).

COMPRAR NUEVOS TELÉFONOS PARA LA VOIP

Si decides comprarte un teléfono VoIP ya no necesitas comprarte el adaptador. Estos teléfonos ya están preparados para la VoIP. Estos teléfonos tienen, dependiendo del precio, que puede ir desde los 20 a los 200 euros, muchas funciones: desde transferencia de llamadas a video-conferencia. Buscar “Teléfono VoIP” en Amazon no sólo te dará una idea de ese rango de precios, sino también de las características que tienen. VoIPstudio [ofrece un montón de teléfonos VoIP inalámbricos y de conferencias, para salas de reuniones](#).



¿NECESITO UN RÚTER MEJOR O MÁS RÁPIDO?

En el 99% de los casos, no. Algunos teléfonos recientes usan un estándar llamado G711 que permite que una llamada de VoIP use sólo 86 kb/s (kylobytes por segundo). Hay otro estándar, el G279, que usa incluso menos ancho de banda, aunque tiene peor calidad que el G711. Puedes buscar cualquiera de los tests que hay en Internet para medir la velocidad de tu conexión, pero, en la mayoría de los casos, sólo vas a necesitar una milésima parte de la capacidad de tu rúter para la VoIP.

¿NECESITO COMPRAR UN CABLEADO ESPECIAL?

Otra vez: no. Tu teléfono VoIP puede usar el cable con el que conectas tus ordenadores a Internet. Para conectar tu teléfono VoIP, o tu adaptador, si usas un teléfono normal, basta con que uses un splitter o un switch y uses el cable con el que conectas tus ordenadores.

Ahora los teléfonos VoIP empiezan incluso a usar Wifi, así que ni siquiera necesitan cableado.

Algunos de los teléfonos que se conectan por cable ni siquiera necesitan electricidad: cogen la que necesitan del cable Ethernet.

¿QUÉ ES UN PBX EN LA NUBE?

Buena pregunta. Y nos enlaza directamente con los siguientes dos capítulos: usar VoIP en pequeñas empresas (capítulo 3) y en usar VoIP en grandes empresas (capítulo 4).

En el capítulo 1 ya hablamos de las PBX. Eran para empresas, costaban más de 200.000€ y necesitaban una habitación para meter todas las partes mecánicas y electrónicas. E incluso así, sólo ofrecían funciones básicas como transferencia de llamadas. Además, necesitabas aprenderte comandos de este estilo: #*123456#### para trabajar con ellas.

Pues igual que la tecnología acabó con toda la industria del revelado, Internet ha reemplazado las PBX carísimas con un equivalente web mucho más potente, económico y fácil de usar.

Una PBX en la nube es una página web segura que permite que tu empresa controle todas las funciones telefónicas que necesite. Con una PBX en la nube (también conocida como VoIP en la nube o VoIP alojada), puedes controlar que tipo de llamada va a hacerse con qué proveedor (por ejemplo, puedes elegir llamar a La India con el proveedor A y a Australia con el proveedor B). Puedes elegir qué trabajador tiene acceso a qué funciones y puedes ver cuánto gasto ha hecho cada individuo, cada departamento o cada lugar geográfico.

En resumen: el hardware necesario para empezar con VoIP ya es accesible y barato: si tu empresa necesita una PBX en la nube para controlar características avanzadas, te puede costar desde 4€ por usuario al mes y pagas por las llamadas hasta 30€ al mes si necesitas 2.000 minutos por usuario.

Se pueden consultar los precios en la página web del autor, [VoIPstudio](#).

En el capítulo 14 veremos otros proveedores de VoIP para que puedas evaluar cuál es la mejor solución para tu empresa.

3

VOIP PARA EMPRESAS PEQUEÑAS O QUE ESTÁN EN SÓLO UNA UBICACIÓN

Las empresas pequeñas se enfrentan a dos desafíos:

- Ofrecer el mismo o mejor nivel de servicio que las grandes empresas.
- Hacer un mejor uso del tiempo de cada empleado.

VoIP puede ser estimulante y liberador: vamos a ver algunos casos que seguro que les suenan a las pequeñas empresas.



RECIBE LLAMADAS EN TU MÓVIL... SIN COMPARTIR TU NÚMERO

A veces tienes que dejar tu oficina unos días, pero no quieres perderte una llamada. Pero tampoco quieres que todo el mundo tenga tu número de casa o del móvil, porque entonces no tendrías tiempo libre. Con un sistema VoIP puedes, fácilmente, hacer que las llamadas se desvíen a tu móvil, a tu casa o a cualquier otro número. Así que la gente llamará a tu número de, por ejemplo, Madrid, y tu responderás desde un hotel en, por ejemplo, Londres.

Si has configurado tu teléfono para recibir llamadas VoIP, el mundo se convierte en tu

oficina y, mientras tengas WIFI, las llamadas entrantes no te costarán nada.

Con el panel de control web puedes incluso redireccionar las llamadas a números distintos dependiendo del momento del día.

OFICINAS VIRTUALES ALREDEDOR DEL MUNDO

Las empresas pequeñas que quieren expandirse a otros países o a otras regiones pueden, con VoIP, contratar un número en esos países y que la llamada la atienda alguien al otro lado del mundo. Por ejemplo, una empresa en España podría querer ofrecer atención al cliente en Inglaterra y Francia. Pues pueden contratar un número en París y Londres y redirigir las llamadas a Madrid. Los clientes ingleses y franceses tienen la tranquilidad de que llaman a un número local y además saben que les va a salir barato, sin que tu empresa haya tenido que alquilar una oficina allí. Además, el desvío de llamadas de un país a otro es gratis para ti y para tu cliente.

LOS TRABAJADORES PUEDEN TRABAJAR DESDE CASA SIN ECHAR NADA EN FALTA

Quizá ni siquiera quieras contratar una oficina en tu ciudad. Tus trabajadores y tus socios pueden trabajar desde casa o desde cualquier lugar del mundo y comunicarse como si estuvieran en una misma oficina. Imagina que tu recepcionista estuviera en su casa en Noruega y que recibiera todas las llamadas en inglés y francés, pero que si la llamada está en italiano dice: "un momento, le paso con nuestro equipo de soporte italiano" y envía la llamada a un trabajador italiano que está en San Francisco. O imagina que un trabajador de Madrid está hablando con un cliente e invita a un compañero, que está en Moscú, a añadirse a la llamada. El cliente supondrá que estáis en una sola oficina. Esto

es la VoIP: funciones avanzadas y alcance global.

DISPONER DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL CON ACTIVACIÓN POR VOZ

Las empresas pequeñas también pueden reducir su carga de trabajo usando una centralita automática en vez de usar a un trabajador para que conteste el teléfono. Por ejemplo, un sistema IVR en el teléfono de soporte podría decir: “Pulsa 1 para oír las instrucciones sobre cómo instalar el programa A, pulsa 2 para oír las instrucciones sobre cómo instalar el programa B, pulsa 3 para dejar un mensaje”.

Cuando las empresas no pueden crecer porque no son capaces de emplear a gente suficiente como para lidiar con picos de venta o con periodos de vacaciones, el uso inteligente de la VoIP puede eliminar la necesidad de tus recursos humanos.

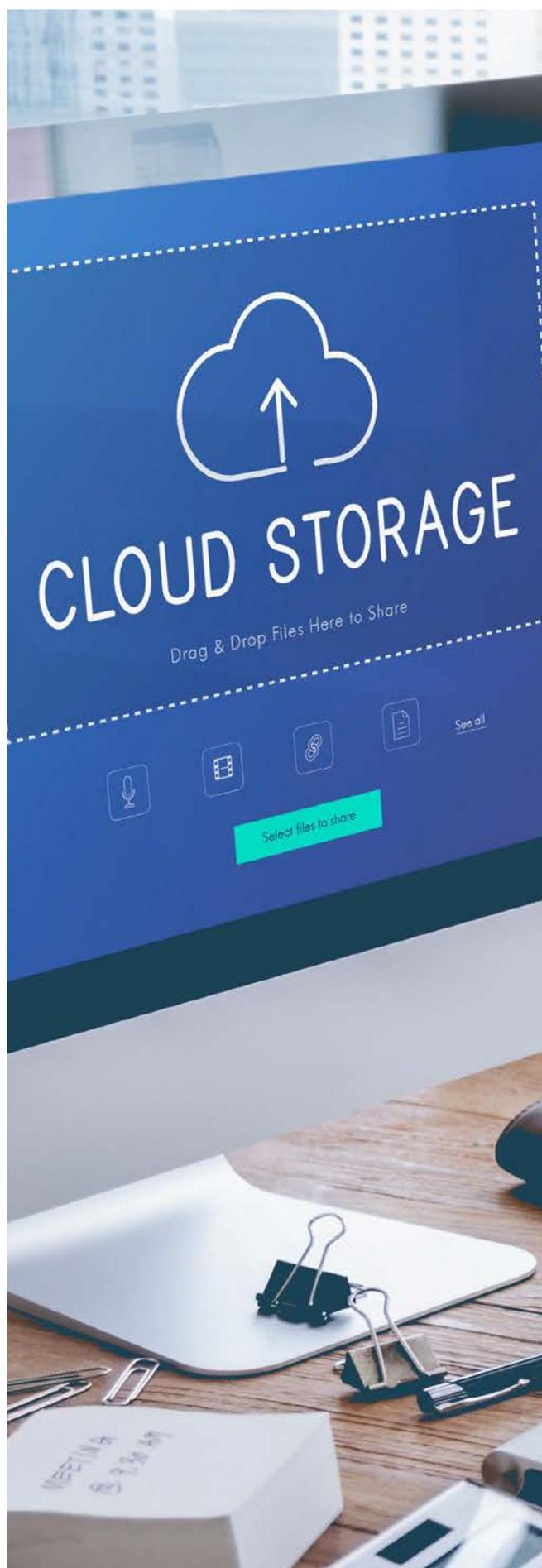
TU NEGOCIO CRECE Y LA VOIP CRECE CON ELLA

La naturaleza de la VoIP, basada en la nube, significa que tu infraestructura de telecomunicaciones es tan flexible como necesites. Hace 20 años una empresa podría tener que gastar una cantidad considerable de dinero en una centralita PBX y descubrir que no se pueden mudar porque tienen que amortizar la instalación de miles de euros que han gastado en un sistema telefónico.

O abrir una empresa en otro país sería bueno para el negocio, pero el coste de tener presencia física en Berlín o Milán no es viable. Con VoIP, sin embargo, puedes cambiar la forma de tu negocio de un día para otro. ¿Necesitas que puedan llamar a una oficina en Londres o en Mumbai de un día para otro? Sin problema. En menos de un día tienes un teléfono en otro país.

EXPLORA TODAS LAS FUNCIONES DE UNA SOLUCIÓN DE VOIP EN LA NUBE

Los escenarios descritos ejemplifican sólo algunos de los escenarios de VoIP para empresas pequeñas. En el capítulo 7 vamos a ver todas las funciones que puedes darte una función de VoIP en la nube.



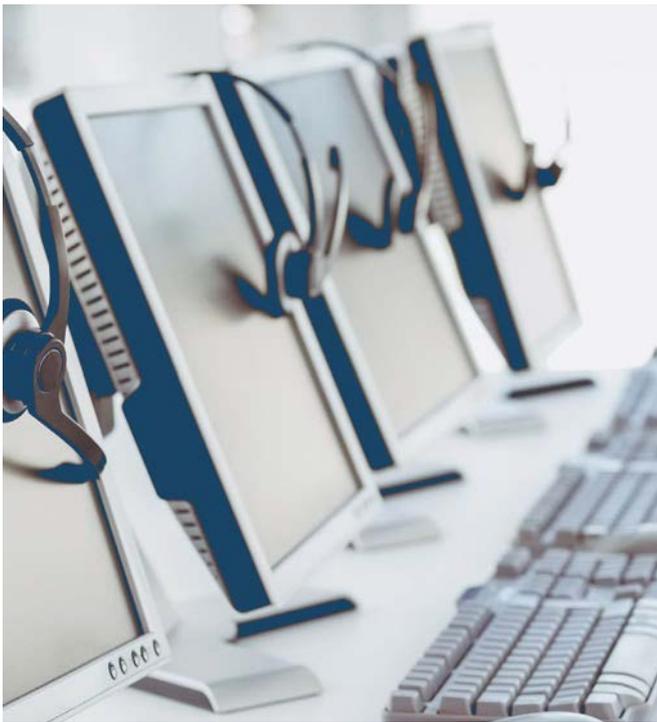
4

VOIP PARA EMPRESAS GRANDES O QUE TIENEN OFICINAS EN MUCHAS UBICACIONES

Las grandes empresas se enfrentan a dos desafíos:

- Tienen que reaccionar rápido a los cambios de mercado.
- Necesitan racionalizar los gastos de capital y tener una contabilidad detallada.

VoIP puede aportar un ahorro significativo a empresas multinacionales y permitir más productividad. Vamos a ver algunos casos que seguro que interesan a las empresas más grandes.



REDUCIR LAS TARIFAS TELEFÓNICAS (A VECES MÁS DEL 50%)

Las llamadas por VoIP suelen ser entre un 50 y un 90% más baratas en las llamadas internacionales. Por ejemplo, una empresa europea podría llamar a móviles y fijos de Estados Unidos por poco más de un céntimo por minuto o incluso gratis. Otras regiones desarrolladas

tienen precios alrededor a ese céntimo por minuto a fijos y cinco céntimos por minuto a móviles.

Pero la VoIP puede ahorrarte incluso más si eres una empresa multinacional: imagínate que tus oficinas centrales están en Madrid y que tienes una oficina en México. Desde Madrid puedes desviar una llamada a México para que todas las llamadas estén a precio de llamada local. A partir de ahora, todas las llamadas para las empresas multinacionales son llamadas locales.

LLAMADAS INTERNAS GRATUITAS, TENGAS TUS OFICINAS DONDE LAS TENGAS

Otro ahorro, a mayores, es que las llamadas entre tus oficinas serán gratuitas. Si tu contable en París quiere hablar con el director de ventas de Sídney puede hacerlo gratuitamente. Incluso las llamadas grupales son gratuitas.

Ahora los trabajadores de todas tus oficinas pueden hacer una conferencia grupal (incluso una video-conferencia) sin coste, aunque estén en Madrid, Moscú, Londres o Nueva York, cada uno con un dispositivo diferente (un portátil, un móvil, un teléfono VoIP, etc.).

Y como es un servicio dedicado a esto, con servidores no compartidos masivamente, la calidad de sonido será mucho mejor que con los chats de Google o en Skype, que todo el mundo usa todo el rato gratuitamente.

SERVICIO TÉCNICO LAS 24 HORAS

Con VoIP, las empresas pueden tener un número local de atención al cliente que te conecte con diferentes lugares del mundo dependiendo de la hora del día. De este modo, las multinacionales pueden ofrecer un servicio global 24 horas en el que distintas oficinas de distintas partes del mundo

ofrezcan soporte a los clientes de todo el mundo a sus horas correspondientes.

También permite tener presencia global en más países sin necesitar una oficina física.

AÑADIR O QUITAR LÍNEAS PARA EMPLEADOS EN MINUTOS

Las adquisiciones, fusiones, recolocaciones, etc. están a la orden del día. Las empresas necesitan cambiar las formas de sus empresas con el mínimo gasto y con la mínima alteración posible. Con la VoIP en la nube, puedes mudar una oficina entera y tener sus números de teléfono funcionando en cuestión de minutos. Cuando las empresas eran propietarias de una PBX, las empresas tenían grandes problemas con las mudanzas, porque mudar una PBX era carísimo, pero con una PBX en la nube, puedes hacer los cambios que necesites con un panel de control web. Esta flexibilidad se extiende incluso a nivel individual: puedes añadir a nuevos empleados en un momento o desconectar a los que han dejado la empresa.

UNA SOLA PERSONA PUEDE MANEJAR LAS COMUNICACIONES GLOBALES

Para manejar las comunicaciones internacionales de una empresa solía necesitarse un grupo de especialistas que viajara por el mundo, que negociara con algún vendedor de hardware local, con las compañías de teléfono, etc.

Con compañías de VoIP alojado, una sola persona puede manejar todo con su ratón desde el ordenador de su casa.

En el capítulo siete veremos todo lo que se puede hacer con el panel de control desde cualquier navegador: añadir extensiones, configurar desvíos, etc.

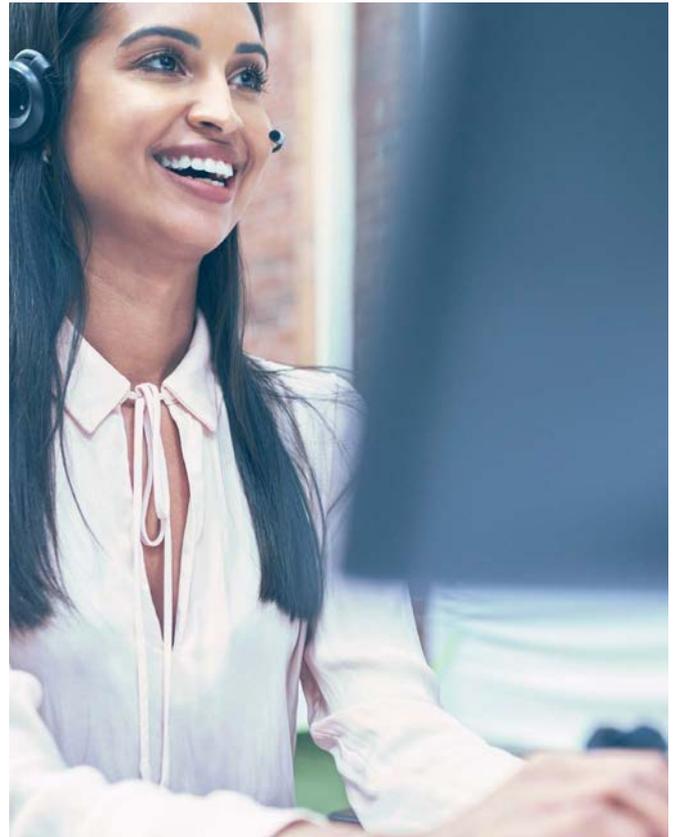
GASTOS INSIGNIFICANTES

Las empresas prefieren VoIP alojado a las PBX tradicionales por muchas razones:

- No hay que gastar mucho en un PBX.
- No hay que contratar servicios de mantenimiento.
- No hay permanencias, no hay devaluación de los activos.

- Se adapta fácilmente al crecimiento o decrecimiento de la empresa, etc.
- Una sola factura en base al número de usuarios que tengas, etc.

Como dijimos en el capítulo 1, el coste de poner VoIP es insignificante. Incluso puede ser cero si la empresa ya tiene ordenadores y conexión a Internet. Incluso se pueden usar los teléfonos viejos si se usa un adaptador de 4€.



ANÁLISIS FINANCIERO AL DETALLE

La VoIP en la nube es una solución casi de ensueño para los directivos financieros. Aparte del ahorro, permite hacer un análisis financiero al detalle.

Se pueden analizar los costes por país, edificio, departamento, equipo e incluso por persona y más datos, como, por ejemplo, el tiempo medio por llamada.

Estas son algunas de las características y funciones que pueden ser de utilidad para una gran compañía. En el capítulo 7 vamos a ver todas las funciones que puedes darte una función de VoIP en la nube.

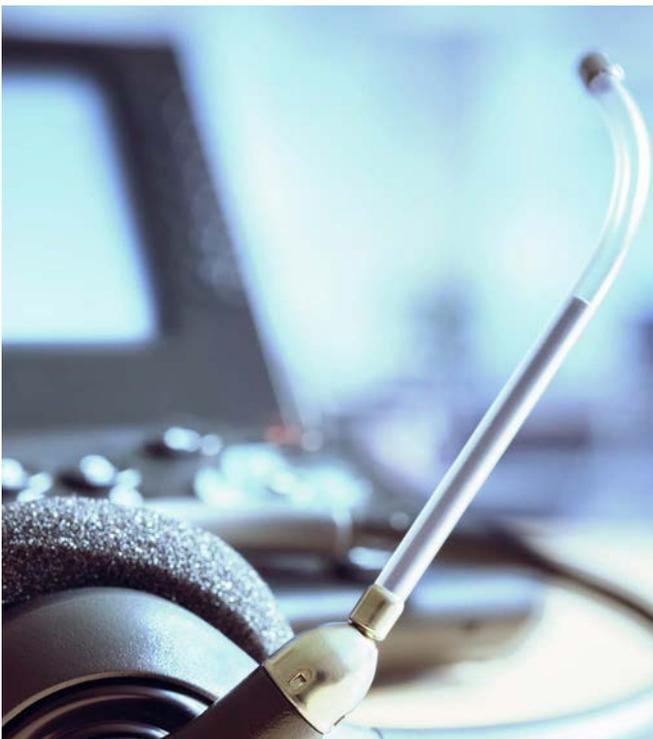
5

VOIP PARA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Si eres el gerente de un centro de atención telefónica, entonces el control del tiempo, la localización de recursos y el control de costes es vital en tu día a día. VoIP es el compañero perfecto para estos centros de atención telefónica, tengan 500 trabajadores o 5. VoIP les da todo el control que necesitan.

FUNCIONES ÚTILES DE LA VOIP PARA CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Operadores automáticas o IVR's: Eso tan común de "pulse uno para hablar con este, pulse 2 para hablar con aquel".
- Distribución automática de llamadas: Lo más simple es que ponga a los clientes directamente con el siguiente agente disponible, pero se puede sofisticar más, por ejemplo, conectando a la persona que llama con un equipo en concreto.



- Integración con el ordenador: Si se integran las llamadas con el ordenador tus trabajadores pueden controlar las llamadas y la información de los clientes desde una misma pantalla
- Marcador predictivo: Esto sirve para aumentar la productividad llamando a los contactos, filtrando los contactos, filtrando contestadores, y conectando las llamadas directamente a los agentes.
- Monitorización de centros de llamada: Una variedad de aplicaciones que permiten a los gerentes capturar métricas a tiempo real, como tiempo en la cola, tiempo de llamada por agente, disponibilidad de los agentes, grabación de llamadas, etc. Esto puede servir con el entrenamiento de los agentes y con la relocalización de recursos.
- Integración social: Integrar Twitter y Facebook como herramienta para agentes de un centro de atención telefónica es cada vez más popular. Así los agentes pueden elegir si responden a un tweet o si llaman al cliente.

Diferentes tipos de centros de atención telefónica

Como con cualquier otro tipo de empresa, una tecnología de VoIP permite que los centros de atención telefónica empiecen con poca inversión y con poco equipamiento.

- **Centro de atención telefónica de llamadas entrantes**

Incluso las empresas pequeñas pueden disfrutar de las funciones más sofisticadas de la VoIP. Características como la distribución automática de llamadas garanti-

zan que las llamadas del cliente se respondan rápidamente y la integración con el ordenador implica que la información del cliente esté disponible instantáneamente.

- **Centro de atención telefónica para llamadas salientes**

Las empresas que hacen telemarketing pueden tener un sistema VoIP para llamadas salientes con marcación predictiva e integración con el ordenador. Estas empresas suelen comprar listas de clientes o usar software para analizar su propia base de clientes.



- **Centro de atención telefónica virtual**
Con un centro de llamada virtual los empleados pueden estar dispersos en distintas ubicaciones. Un especialista de producto puede estar en Alemania y otro en Francia. Con VoIP estas personas pueden compartir sus recursos como si estuvieran en el mismo edificio.
- **Centro de atención telefónica deslocalizado**
Gracias a la flexibilidad de la VoIP, los centros de atención telefónica pueden estar en teléfonos con menos gasto en los trabajadores. Pero esto no siempre les gusta a los clientes (9 de cada 10 clientes dicen preferir que los centros de atención telefónica estén en su propio país), pero con VoIP puedes tener un equipo de soporte donde quieras.
- **Centro de atención telefónica para web**
Con un centro de atención telefónica para web, el cliente hace clic en un enlace de la página web de la empresa para hablar con un agente. La página web puede integrarse muy bien con el centro de atención telefónica.
- **Precios típicos**
En un centro de atención telefónica, pueden manejarse cientos o incluso miles de los empleados con una solución de VoIP en la nube (siempre y cuando tu proveedor de VoIP tenga la capacidad de proceso necesaria). El coste típico por empleado al mes ronda entre los 5€ al mes por trabajador que sólo reciba llamadas entrantes a 40 para uno que llame a teléfonos internacionales y a teléfonos móviles.

Explora todas las funciones que te ofrece una VoIP en la nube en la página web del autor de este libro: [VoIPstudio](#).

En el capítulo 7 veremos todas las funciones que puedes usar con una VoIP alojada.

6

INTEGRAR TELÉFONOS MÓVILES

¿Te gusta usar tu teléfono móvil? Es fácil usarlo con tu cuenta de VoIP. Es como tener tu oficina en el bolsillo y funcionará con cualquier Wifi en cualquier lugar del mundo.

MIRA A VER QUÉ APLICACIONES DE VOIP EXISTEN PARA TU TELÉFONO

Todo lo que necesitas para tener VoIP de calidad en tu móvil es una cuenta de VoIP alojada. Instalas la aplicación, inicias sesión con tu cuenta y tu oficina puede ser cualquier lugar del mundo.

Hay aplicaciones de softphone en Android y Apple y cualquier otro sistema operativo móvil. Para encontrarlas, tienes que buscar en la tienda de aplicaciones de tu móvil palabras como "Softphone", "SIP" o "VoIP".



TAMBIÉN PARA TABLETAS Y ORDENADORES

Puedes instalar un softphone en tu ordenador portátil o fijo buscando en la página web de la empresa de tu proveedor.

Puedes acceder a la misma cuenta en tu tableta u ordenador que en tu teléfono móvil así que puedes estar en un bar con Wifi y hacer una llamada rápida desde tu portátil. O en una habitación de hotel, como si estuvieras en tu oficina.

AHORRA DINERO EN TUS LLAMADAS A MÓVILES

Mucha gente usa su servicio de VoIP para ahorrar dinero en llamadas a móviles, domésticas e internacionales.

Desde tu país puedes conectarte a un Wifi y hacer y recibir llamadas con el servicio que uses para acceder a tu cuenta de VoIP. La aplicación es tan similar a un teléfono que no hay nada que sea necesario aprender y es una alternativa más económica que gastar los minutos de llamada incluidos en tu plan. Tu VoIP alojado también incluirá llamadas gratuitas a otros números de VoIP y probablemente incluya llamadas nacionales e internacionales a bajo precio.

Desde otro país puedes ahorrar incluso más evitando el precio de las llamadas internacionales y el roaming. Con que localices un Wifi podrás hacer llamadas al mismo precio que desde tu país y recibirlas como si fuera una llamada local estés en el lugar que estés.

Incluso puedes hacer videollamadas

FUNCIONES POPULARES PARA USAR DURANTE UN VIAJE

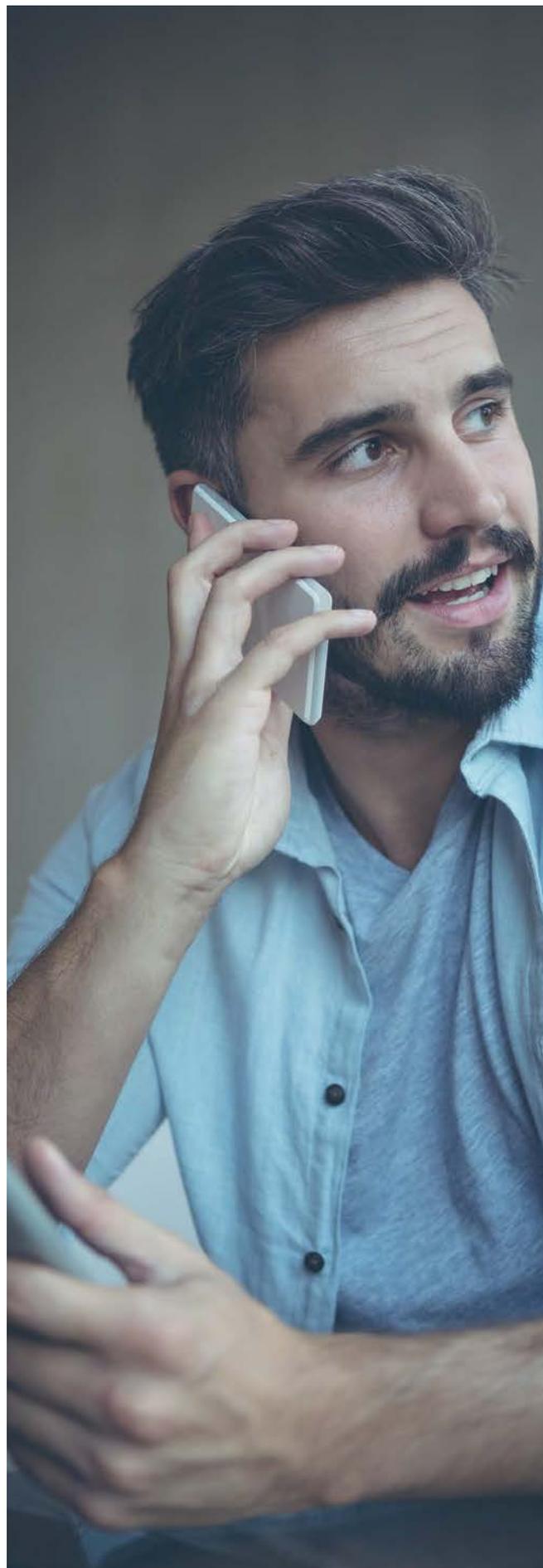
Tanto si vas a salir a comer como si te vas a viajar al otro lado del mundo, tu cuenta de VoIP y tu smartphone te mantienen en contacto con tu empresa.

Estas son las características más populares de VoIP para usar durante un viaje:

- **Extensión global.** Con un paquete de VoIP en la nube es fácil hacer que tu teléfono móvil funcione como la extensión de tu número del trabajo. Puedes hacer que, cuando llamen a tu número de la oficina suene el teléfono que tienes en el bolsillo.
- **Buzón de voz.** Si no estás conectado, tu teléfono de oficina puede tener una función de buzón de voz al que te podrás conectar en cuanto consigas conectarte a una Wifi, estés donde estés. También puedes acceder desde un teléfono tradicional con un PIN a modo de contraseña pagando los ratios de llamada habituales
- **Desvío de llamadas.** Si vas a estar desconectado durante tu viaje puedes hacer que las llamadas que vayan destinadas a ti le suenen a un compañero de trabajo. Esto es algo muy popular para la gente que va a hacer viajes largos o que no quiere que las llamadas entrantes acaben en un buzón de voz.
- **Otras aplicaciones populares para el móvil.** El sitio web del autor incluye una lista de los softphones más populares y detalles de cómo enlazarlos a tu cuenta de VoIP.

En el siguiente capítulo vamos a ver una lista detallada de las funciones que te ofrece un sistema de VoIP alojado. Puedes acceder a muchas de estas características con tu softphone y a otras con el panel de control web asociado a tu cuenta de VoIP.

Puedes tener acceso a una solución de VoIP alojada a partir de 3.99€ al mes.



7

LISTA DE CARACTERÍSTICAS QUE COMPROBAR DE TUS SISTEMAS VOIP

Esta lista es una lista de funciones y características que son fundamentales para un proveedor de VoIP.

Al final del capítulo hay un enlace en el que puedes pedir consejo gratuito sobre cualquiera de las características de la lista.



CARACTERÍSTICAS PARA EMPRESAS

Llamadas gratuitas. Con un sistema de VoIP alojado, las llamadas por Internet (o por VoIP) son gratuitas e ilimitadas. Facilita a tus trabajadores que hablen entre ellos gratuitamente, independientemente de que estén en la habitación de al lado, en otro edificio, en otra ciudad o al otro lado del mundo: están a una extensión de distancia.

Pagos reducidos. Como tus llamadas van a través de Internet, el coste es, típicamente, mucho menor que las de tu proveedor de telefonía habitual.

Sistema telefónico en la nube. No es necesario comprar ni mantener una PBX. Tu sistema telefónico se basa en software y se aloja en la nube.

Paga según vayas creciendo. Sólo pagas por los servicios que necesitas y por el número exacto de usuarios que tienes. Se paga al mes. Esto implica costes optimizados para empresas que están cambiando de tamaño.

Sin permanencia. Busca a un proveedor de VoIP que no te obligue a un contrato de permanencia. Eso significa que tiene fe en su servicio.

Despliegue instantáneo. Puedes empezar a usar tu solución de VoIP en la nube unos minutos después de abrir la cuenta. Ideal para empezar rápido en nuevas oficinas.

Servidores internacionales. Para poder ofrecer la mejor calidad de sonido y la mayor velocidad de datos, tu proveedor debería tener servidores en ubicaciones estratégicas alrededor del globo.

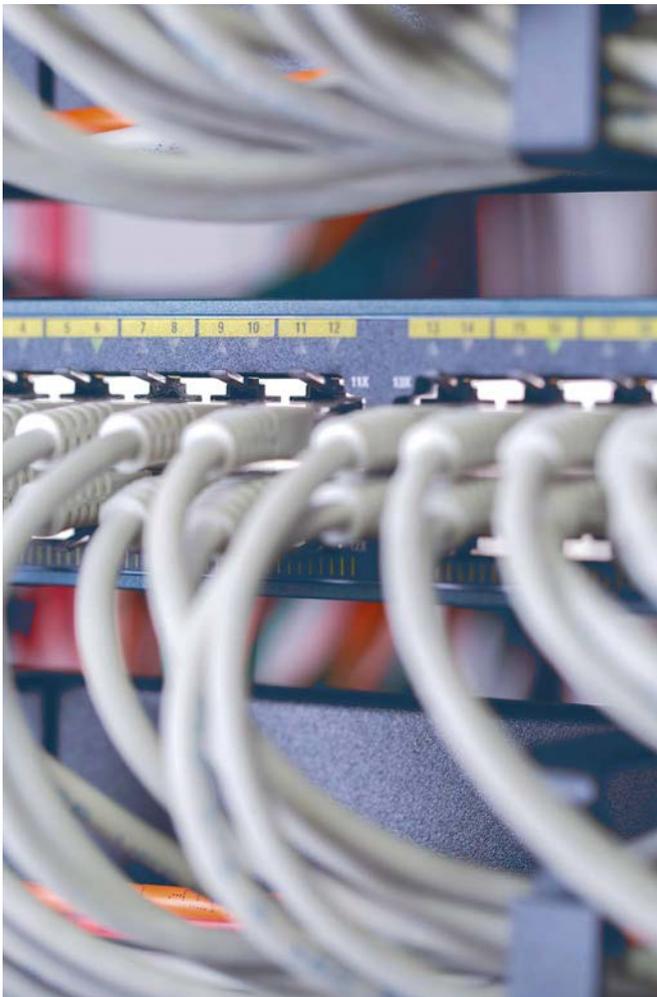
Facturación por segundo. Para minimizar tus costes, asegúrate de que tu proveedor te carga por segundo. Algunas compañías redon-

dean al último minuto, lo que puede aumentar significativamente tu factura.

Portabilidad de números. Esta función permite que las líneas fijas y los números de VoIP que ya tengas se puedan portar al proveedor de VoIP al que te cambies. Eso significa que puedes gestionar tus antiguos números desde tu nuevo sistema.

Oficina remota. Esta función permite a tu portátil, tableta o móvil acceder a todas las funciones de tu oficina desde cualquier lugar del mundo en el que puedas conectarte a una Wifi.

Aplicación móvil. Asegúrate de que tu proveedor de VoIP dispone de una aplicación para smartphone y que el consumo de batería de esta sea proporcionado. Con una aplicación en el móvil podrás llamar a otras personas con VoIP gratuitamente y a teléfonos no VoIP a un precio mucho menor que con un teléfono tradicional.



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Números virtuales. Los números virtuales son como números normales de un teléfono fijo a los que tus usuarios pueden llamar desde su teléfono. Tu proveedor debería poder proporcionarte números virtuales internacionales y tú decides si las llamadas entrantes van a una extensión particular o a un receptionista

Portal Web. Comprueba que tu proveedor de VoIP tiene un panel de control web. Sirve para configurar todas las funciones de tu sistema VoIP y para medir tus costes

Bifurcación SIP Esta característica permite que tu número de VoIP (o tu extensión) puedan usarse a la vez en un Pc, un teléfono móvil, un teléfono VoIP, etc. Es perfecto cuando tienes que viajar o, simplemente, para cuando estás moviéndote por tu oficina.

Protección contra las caídas de Internet. Esto sirve para que tu empresa pueda estar en contacto con el mundo incluso si hay un corte de Internet. Si tu sistema de VoIP no puede acceder a Internet, enrutará las llamadas a través de la línea telefónica normal.

Transferencia de llamadas. Transfiere llamadas de una extensión a otra... incluso si esas extensiones están en distintos países. Así puedes tener conexión sin fronteras entre tus oficinas.

Música en espera. Ahora, incluso los negocios pequeños pueden ofrecer las características que antes sólo podían permitirse las grandes empresas. La música de espera es un toque agradable si vas a tener a tu cliente esperando.

Conferencia. Puedes liderar una reunión con nuestra función de conferencia. Cualquier número de participantes puede llamar al número de una sala de conferencias y entrar en la reunión.

Consola de recepción. Suena como un profesional. Configura una recepción desde cualquier lugar con un panel de control web. Transfiere o aparca llamadas con un sistema simple de "drag and drop".

Sistema de seguimiento. Desvía llamadas automáticamente a muchos números externos (fijos o móviles) o a otras extensiones a la vez. Si tu extensión te sigue estés donde estés va a ser difícil que vuelvas a perder una llamada.

Operadora IVR. Si no quieres un recepcionista humano, puedes dar a elegir a tus clientes con quién quieren hablar si tienes una IVR. Con la VoIP puedes redirigir una llamada de un cliente de Nueva York a Madrid sin coste para el cliente ni para ti.

Buzón de voz. Cada extensión tiene su buzón de voz propio y es fácil configurarlo. Puedes acceder a los mensajes de voz por Internet, puedes hacer que suenen en tu teléfono o se te pueden enviar a tu e-mail transcritos a texto.

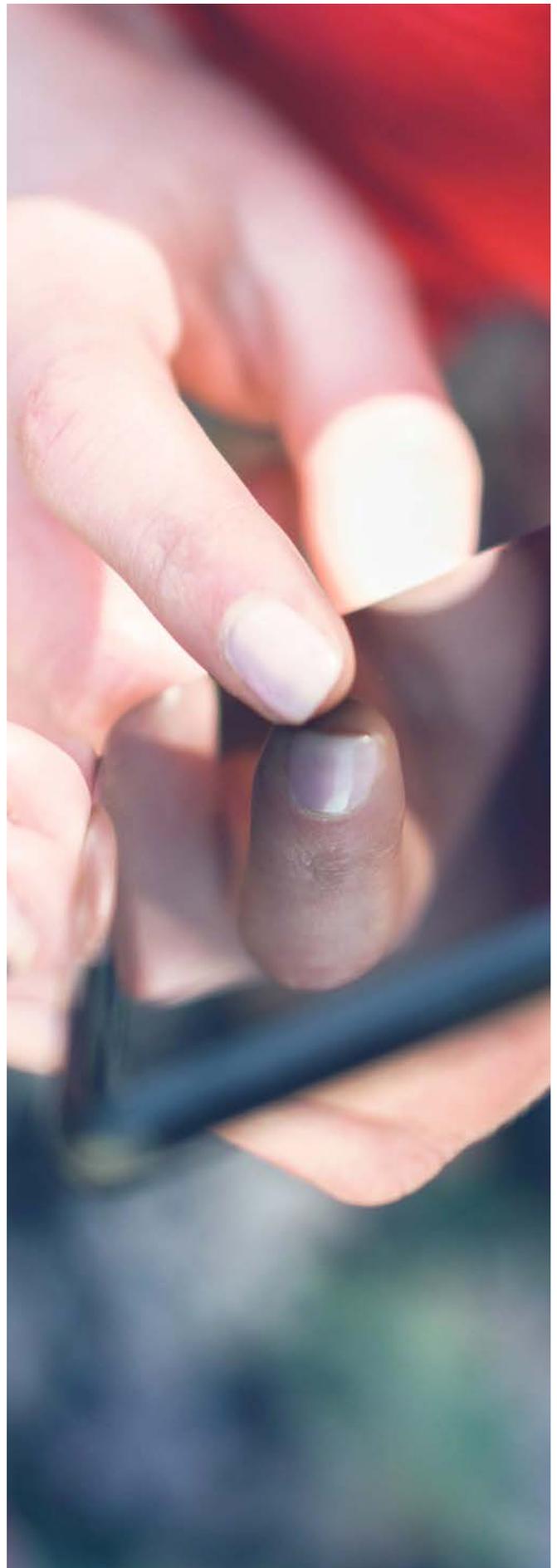
Llamada en espera. Puedes alertar a tus trabajadores de que están llamándoles mientras están atendiendo otra llamada, por si quieren dejar la conversación inicial en espera y responder a la nueva llamada.

Directorio de contactos. Ahorra tiempo y no pierdas ningún dato con un número de extensión único al que puedes llegar desde cualquier teléfono de tu empresa. Puedes devolver la llamada a los que te hayan hecho llamadas perdidas o poner en marcación rápida a tus contactos frecuentes.

Grupos de llamada. El sistema se puede configurar de tal modo que puedas hacer que, cuando llegue una llamada, suene en varios teléfonos y que se conecte con el primero que la conteste.

Extensiones. Todos los trabajadores pueden tener su propio número de extensión al que puedes llegar desde cualquier teléfono de la empresa. Puedes estar en una oficina de Madrid y llamar gratuitamente a un compañero de Londres apretando cuatro dígitos.

Grupo de captura. Cuando una llamada entrante llega a alguna extensión que esté en un grupo de captura, cualquiera de los teléfonos de ese grupo puede contestar la llamada. Es perfecto para equipos de soporte técnico.



Colas de llamada. Puedes configurar que las llamadas entrantes vayan sonando en distintos teléfonos por orden de llegada. Tu panel de control te permitirá ajustar tiempo máximo de espera, si la gente que llama va a conocer su número en la cola y monitorizar el tiempo medio de espera.

Llamada aparcada. Dirige la llamada entrante a un aparcamiento virtual y deja que otro trabajador la retome. Es muy útil para dejar a alguien esperando mientras buscas con quién debes conectarle. Es una llamada en espera que puede ser retomada por un número distinto al número que le ha puesto en espera.

Llamar con un clic. Significa hacer una conexión instantánea con cualquier número de tu lista de contactos con un simple clic. Hace que llamar sea más fácil y rápido y evita posibles confusiones.

Enrutamiento en tiempo. Ajusta tus horas de trabajo en la oficina, tus periodos de vacaciones y otros eventos que dependan del tiempo para que, si alguien llama a tu empresa en horas o días en los que no haya nadie, pueda ser redirigido a un equipo de soporte de cualquier otra zona horaria sin coste para ti ni para el cliente.

Directorio de la empresa. Con esta función se puede llamar a cualquier empleado de la empresa buscando su nombre, sin tener que pasar por ningún recepcionista.

Fax. Envía y recibe faxes directamente desde el panel de control online. Un número de teléfono puede funcionar como un fax.

Almacenamiento ilimitado. Asegúrate de que tu proveedor te ofrece almacenamiento ilimitado para los mensajes del buzón de voz y para la grabación de llamadas. Si no es así puede estés fuera de tu oficina unos días y entonces tus clientes se encuentren con un mensaje de "Buzón de voz lleno".

Llamada a emergencias. El servicio E911 permite llamar a servicios de emergencia en algunos países.

SMS. Puedes enviar SMS directamente desde tu softphone y tu panel de control web. Es útil para equipos de soporte al cliente.

Identificación dinámica. La identificación dinámica permite aparecer con el Id más apropiado para cada llamada, para que el receptor de la llamada vea que viene de su propio país.

INTEGRACIÓN CON TERCEROS

Algunas empresas de VoIP ofrecen integración con otros servicios populares

- Salesforce.com El plugin de Salesforce permite a los usuarios iniciar una llamada clicando en números de teléfono directamente de su panel de Salesforce. Para las llamadas entrantes, puedes abrir información sobre la persona que llama o guardarle si el teléfono no se reconoce.
- Microsoft Dynamics CRM. Si tu proveedor de VoIP lo ofrece, podrás llamar a tus contactos directamente desde tu CRM de Microsoft.
- Sage ACT!
- Oracle sales cloud.
- Zoho CRM.
- Taxi caller.
- REST API accesible de manera gratuita.

Si tu proveedor de VoIP ofrece esta integración, puedes llamar a tus contactos directamente desde tu programa de contabilidad de Sage.

Para conocer más:

La empresa que patrocina este libro puede dar más información sobre [todas las funciones de VoIP](#). Puedes chatear gratuitamente con la empresa si necesitas más explicaciones sobre cualquiera de estas funciones. Menciona que has comprado este libro.

8

LOS 10 MAYORES BENEFICIOS DE VOIP PARA TU EMPRESA

Como parte del trabajo de investigación para escribir este libro, hemos preguntado a empresas de muchos tamaños, desde startups con 2 trabajadores a organizaciones con 100 empleados, cuáles son los beneficios más importantes de la VoIP.

He ordenado sus respuestas por orden de popularidad, he cogido una muestra de cada una y he creado la siguiente lista de cosas que más valoran los empresarios de la VoIP:



1. “Tenemos la versatilidad de añadir el teléfono de un nuevo trabajador en cuestión de minutos”.

2. “Algunos trabajadores trabajan desde casa un día a la semana. En lo que respecta al teléfono, no hay ninguna diferencia con que estuvieran en la oficina”.
3. “Nos gusta poder integrar nuestros teléfonos móviles con nuestro paquete de VoIP con sólo usar una app”.
4. “Creamos una oficina en una hora. En otro país”.
5. “Podemos seguir trabajando incluso si nos quedamos sin Internet: nuestras llamadas se enrutan directamente por la red telefónica”.
6. “Gracias a la portabilidad podemos seguir usando nuestros números viejos y no tenemos que cambiar nuestros folletos ni nuestras tarjetas”.
7. “Es fácil pasar llamadas a mis compañeros, estén donde estén. No me hace falta ni saber si están en su casa, en la carretera o en otra oficina”.
8. “Aunque somos una empresa pequeña, no lo parecemos gracias al recepcionista”.
9. “Todas nuestras oficinas son una gran oficina. Marco un número de extensión y llamo a un compañero de la oficina de al lado o de otro país”.
10. “La flexibilidad de poder cambiar de oficina o de proveedor si así quisiera. No me gusta estar atado”.

9

LOS 10 MAYORES BENEFICIOS ECONÓMICOS DE VOIP

Como parte del trabajo de investigación para escribir este libro, hemos preguntado a empresas de muchos tamaños, desde startups con 2 trabajadores a organizaciones con 100 empleados, cuáles son los beneficios económicos más importantes de la VoIP.

He ordenado sus respuestas por orden de popularidad, he cogido una muestra de cada una y he creado la siguiente lista de cosas que más valoran los empresarios de la VoIP:



1. “Después de pasarnos a VoIP hemos reducido nuestras facturas telefónicas a la mitad”
2. “Todas las llamadas a destinos con VoIP son gratuitas, sean a donde sean”.
3. “No necesito un cableado especial. Hemos usado lo que teníamos en la oficina con el Wifi y eso nos ha ahorrado mucho dinero”.
4. “Hemos controlado todos los usuarios y todos los costes desde una página web”.
5. “No hemos tenido que gastar un dineral en hardware y además teníamos un contrato para todas las comunicaciones globales”.
6. “Tenemos una factura para todas nuestras comunicaciones. Y nuestro panel de control hace muy fácil controlar los gastos de los distintos departamentos”.
7. “Nos gusta no tener permanencia. Así tenemos la flexibilidad que necesitamos”.
8. “Es fácil controlar las ubicaciones nuevas estemos donde estemos y cambiar el tamaño de otras oficinas según lo vayamos necesitando”.
9. “La posibilidad de usar fax nos permite usar faxes internacionalmente a precios reducidos”.
10. “Con la aplicación móvil nuestro equipo de ventas usa la VoIP desde bares y otros lugares con Wifi y hace llamadas internacionales. Eso nos ha ahorrado un montón en facturas telefónicas”.

10 LOS 10 MAYORES BENEFICIOS PARA EL CLIENTE DE VOIP

Como parte del trabajo de investigación para escribir este libro, hemos preguntado a empresas de muchos tamaños, desde startups con 2 trabajadores a organizaciones con 100 empleados, cuáles son los beneficios para el cliente más importantes de la VoIP.

He ordenado sus respuestas por orden de popularidad, he cogido una muestra de cada una y he creado la siguiente lista de cosas que más valoran los empresarios de la VoIP:

1. “Los usuarios de distintos países pueden llamarnos usando un número local incluso si no tenemos una oficina física en su país”.
2. “Cuando nos llaman fuera de las horas de oficina podemos desviar la llamada a otra oficina que esté en otro lugar para ofrecer soporte 24 horas”.



3. “La música mientras esperan a que podamos coger la llamada es una función importante. Solemos responder inmediatamente, pero cuando no podemos, la música evita que nuestros usuarios cuelguen”.
4. “Gracias a la operadora automática, nuestros clientes llegan rápidamente al equipo de soporte que necesitan”.
5. “Usamos los grupos de llamada para que los clientes que llamen a soporte puedan encontrar rápidamente a alguien: al primero que descuelga el teléfono”.
6. “Las grabaciones nos ayudan a entrenar mejor a nuestro personal y a dar a los clientes un servicio mejor”.
7. “Los clientes nos pueden llamar directamente desde la web. Hacen clic en un enlace y llegan a nuestro servicio técnico”.
8. “Si un cliente llama con una petición, puede contactar fácilmente con la persona responsable, aunque esté en otro país. Nuestros clientes están bastante impresionados con el soporte que damos”.
9. “El desvío de llamadas a mi móvil implica que mis clientes no llegan nunca al buzón de voz. Es vital para mi pequeño negocio en el que tengo que ser mejor que mis competidores”.
10. “Hemos añadido enlaces a la web para que nuestros clientes potenciales nos puedan llamar desde la página. Esto se lo pone fácil, por lo que el volumen de nuestras llamadas ha crecido.”



CONSEJOS PARA PASAR TU PBX A VOIP

Una vez que has decidido que el ahorro, funciones y la flexibilidad de VoIP es lo que más le conviene a tu empresa, ¿qué tienes que hacer?

ASEGURARTE DE LA CONTINUIDAD DE TUS COMUNICACIONES

El mayor temor de cualquiera que cambie su PBX a la VoIP es que termine sin poder comunicarse.

Es fácil imaginarse que te has deshecho de tu PBX. Tienes un gran hueco en tu empresa donde estaba todo el sistema almacenado. Pero tu proveedor de VoIP no te ha activado el servicio.

Así que tus trabajadores no pueden llamar a nadie ni tus clientes pueden llamarte a ti. Es como que tu empresa hubiera desaparecido.

Pero si eliges bien al proveedor y con un poco de planificación, puedes evitar ese problema potencial y además tener un plan B por si algo sale mal.

PASO UNO: COMPRUEBA EL CONTRATO DE TU PBX

Idealmente, puedes terminar tu contrato con tu PBX y pasar a un sistema de VoIP sin ningún contratiempo, así que vale la pena comprobar cuáles son tus derechos de cancelación.

Tienes varias opciones:

- Si tu periodo de permanencia es corto o está a punto de expirar, pasa al paso dos.
- Si no, si te queda mucho tiempo de contrato antes de poder cancelar, pero tu PBX está lastrando tu empresa, puedes pasarte igual a VoIP y dejar el PBX cogiendo polvo. Ve al paso dos.

PASO DOS: HAZ UNA PRUEBA GRATUITA

Las empresas de VoIP más fiables te darán un periodo de prueba gratuito para que veas cómo funcionan sus servicios y si cumplen lo que prometen. Para eso están las pruebas gratuitas: para usar el servicio de VoIP.

Si ya tenías teléfonos VoIP con tu PBX, te funcionarán igual con tu nuevo sistema de VoIP.

Si tus teléfonos son analógicos, una de dos: o compras un adaptador para cada teléfono o compras nuevos teléfonos de VoIP. Puedes consultar el capítulo 2 para saber más sobre equipamiento.

PASO TRES: PIDE LA PORTABILIDAD DE TU NÚMERO FIJO

Tras la primera semana de tu prueba gratuita ya sabes si las funciones y la calidad de las llamadas son como esperabas. Si todo está bien necesitas hacer la portabilidad del número de tu empresa al nuevo proveedor de VoIP.

Hacer la portabilidad significa pedir al proveedor de tu línea (por ejemplo, Orange o Vodafone) que enrute el número de tu teléfono a tu proveedor de VoIP. Lo normal es que tu proveedor de VoIP te guíe en este proceso, porque lo ha hecho muchas veces antes y conoce el proceso.

Portar tu número significa que no tienes que cambiar tus tarjetas o que no tienes que comunicar un número nuevo a nadie que te tenga en contactos. Para todo el que llame es un proceso transparente y no saben si sigues con tu línea antigua o si te has pasado a VoIP.

La portabilidad tarda entre 7 y 21 días, tiempo durante el cual todo seguirá como hasta entonces. Puedes aprovechar el tiempo para comunicar a todos tus empleados las nuevas posibilidades de VoIP.

PASO CUATRO: TEN CIERTA FLEXIBILIDAD

Incluso los planes mejor elaborados pueden salir mal. El día que se supone que la portabilidad va a hacerse efectiva tu paquete de VoIP empezará a manejar las llamadas entrantes y salientes y podrás desenchufar tu PBX.

Pero por una gran cantidad de razones, ya sean de ingeniería o de administración, es posible que tu proveedor no consiga hacer la portabilidad en la fecha planeada.

Por eso es buena idea tener un pequeño espacio de seguridad de dos semanas entre la fecha de portabilidad y el día en el que tu PBX expira. Eso te dará un buen margen de seguridad en el caso de que se retrase la portabilidad.

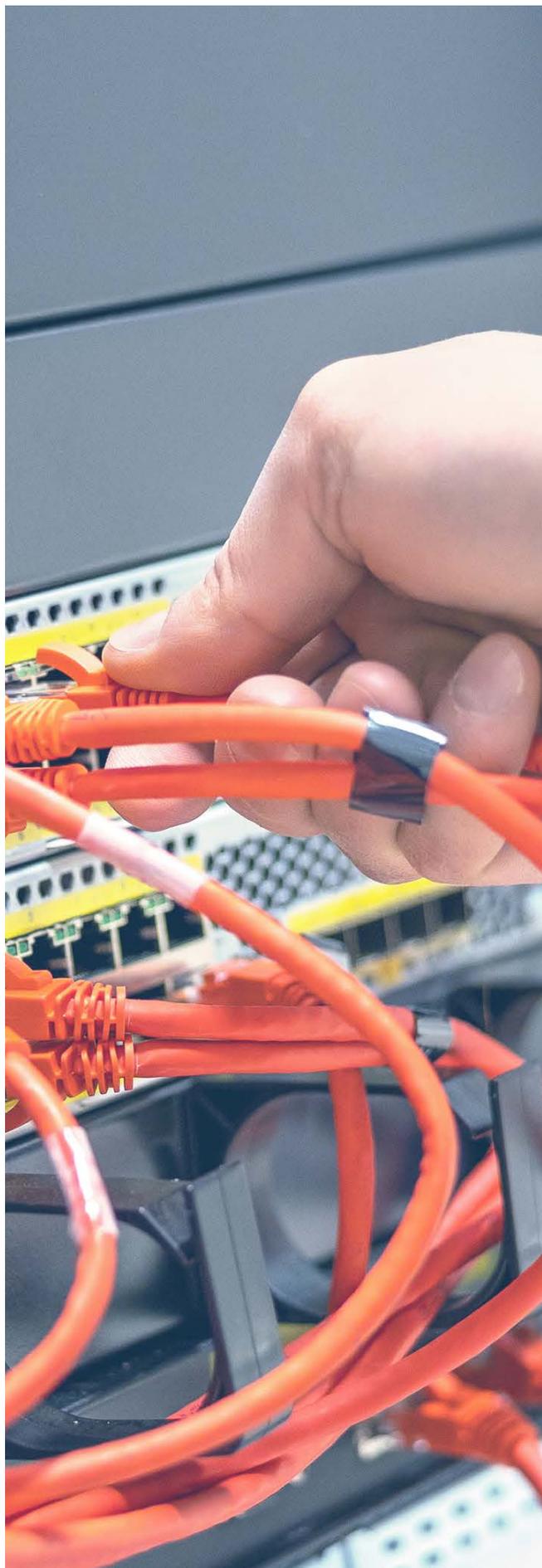
Del mismo modo, puede que la portabilidad se adelante y tu sistema VoIP empiece a ser completamente funcional antes de la fecha. Lo bonito de los sistemas VoIP es que se puede añadir una extensión nueva en minutos, así que no ibas a tener ninguna interrupción en tu trabajo.

LOS CAMBIOS FUTUROS EN TU VOIP VAN A SER FÁCILES

Ahora que has pasado de un sistema de hardware sin ninguna flexibilidad a un sistema en la nube completamente flexible, tus opciones futuras para cambiar de proveedor van a ser muchísimo más fáciles.

Si por alguna razón tu proveedor de VoIP no cumple tus expectativas, puedes, simplemente, cambiar a otro proveedor y portar tu número. En el minuto en el que se complete la portabilidad del número, podrás empezar a funcionar con el otro proveedor sin notarlo.

VoIPstudio ofrece una prueba gratuita de 30 días. No se necesita firmar ningún contrato ni tampoco es necesario los detalles de tu tarjeta de crédito.



12

5 PASOS PARA ELEGIR BIEN A TU PROVEEDOR DE VOIP

Acertar con el proveedor correcto puede ser difícil. Hay, literalmente, cientos de proveedores potenciales. Por eso te damos esta lista de cinco puntos a marcarse para acortar esa lista de proveedores potenciales y comprobar la calidad del que hayas elegido finalmente.



1. No vayas a por lo barato

Las compañías que te ofrecen precios ridículamente baratos son las que no han tenido que invertir en líneas buenas, en servidores o que no tienen que pagar un buen soporte.

Si bien una de las razones fundamentales para cambiar a VoIP es el ahorro, vale la pena recordar que, cuando algo parece demasiado bueno para ser verdad suele ser porque es demasiado bueno para ser verdad.

Con VoIP no importa desde donde llamas, sino a donde llamas: las llamadas a un número VoIP deberían ser gratuitas, pero llamar a un destino puede ser más caro que llamar a otro.

En la página web del autor de este libro tenemos una [lista de tarifas de llamada](#) a países de todo el mundo. Cualquier precio que baje mucho de los de esta lista no es muy creíble.

2. Me ofrece todas las características que quiero

No todas las compañías ofrecen todas las funciones. En el capítulo 7 puedes ver todas las funciones que puede ofrecer la VoIP y hacerte una “lista de la compra” de las funciones que vas a necesitar.

Si una empresa no tiene todas las funciones que necesitas, puedes borrarla de tu lista.

3. ¿Tienen servidores en muchos países?

Aunque tus empresas no salgan del país, es bueno saber que tu proveedor sí tiene servidores alrededor del mundo. Es bueno porque un servidor no deja de ser un aparato físico que puede verse afectado por inundaciones, cortes de electricidad, etc.

Y si tienes oficinas en varios lugares del mundo es aún más importante, porque esto asegura conexiones rápidas, de alta calidad y que haya redundancia, es decir, que si se cae un servidor, otro pueda suplirle inmediatamente.

La empresa del autor de este libro tiene servidores en Estados Unidos, Europa y Asia.

Si una compañía de VoIP no ofrece redundancia y servidores en varias ubicaciones, bórrale de la lista.

4. Lee los términos y condiciones: que no haya permanencia

Sí, es aburrido, pero vale la pena leer los términos y condiciones de tu proveedor de VoIP. Por supuesto, antes las deben tener publicadas. Si no es así, táchala de la lista y busca otra.

Lo segundo es entenderlas.

Y lo último es buscar los problemas potenciales, por ejemplo:

¿Cuánto es el periodo de cancelación? Si es un mes significa que tu proveedor cree en su producto

¿Cuál es la política de uso razonable? Incluso los planes ilimitados tienen un límite de uso razonable. Encuentra cual es el de tu proveedor.

¿Tienes que meter dinero por adelantado? No debería haber gastos por adelantado de ningún tipo.

¿Hay algún tipo de restricción por portar tu número a otro proveedor? Asegúrate de no perder nunca tu número.

Por ejemplo, la empresa del autor de este libro tiene sus [términos y condiciones](#) publicadas y simples. Si tienes dudas sobre las condiciones de una empresa, bórrala de la lista.

5. Haz la prueba gratuita... y abre un tique de soporte.

Una vez que tengas una lista de buenos proveedores que cumplen tus requisitos, te falta el último paso: probarlos. Evita las empresas que te piden meter la tarjeta de crédito de antemano. También las que te obligan a firmar un contrato.

Una vez que has iniciado las pruebas gratuitas y has probado la calidad de las llamadas y de las otras funciones, comprueba lo rápido y eficaz que te responde el soporte técnico. Si no tienes problemas invéntatelos.

Por ejemplo:

¿Cómo hago para desviar llamadas de mi VoIP a mi móvil?

¿Cómo puedo escuchar mi buzón de voz desde casa?

¿Cómo creo una extensión para alguien en otro país?

¿Podéis explicarme la facturación? Aunque creas que lo entiendas, esta pregunta puede desvelar costes ocultos.

Si ves que el soporte técnico tarda, probablemente sea mejor probar con la empresa siguiente de tu lista.



13

LOS 4 PROVEEDORES PRINCIPALES

La empresa del autor ofrece una demo de 30 días, sin contrato y sin tarjeta de crédito.

Si en el capítulo anterior veíamos lo que debía tener un servicio de VoIP, en este vamos a ver cuáles 4 de los principales proveedores principales:

Megacall

Un usuario: 9.95

Varios usuarios: 29.95

VoIPstudio

Pago por uso: 3.99€ / mes

Plan Nacional: 14.99€ / mes

Plan Internacional 29.99€ / mes

IberVoIP

Plan Oficina: 9€ / mes

Plan Despacho: 27€ / mes

Plan PYME: 72€ / mes

FM Europa

Plan básico: 14€/mes

Plan Plus: 18€/mes (incluye servicios especiales como IVR o desvíos)



VOIP\STUDIO