

VoIPstudio White Paper

Por qué integrar las comunicaciones y los procesos empresariales puede impulsar tu empresa

Resumen ejecutivo

Las empresas se ven desbordadas por procesos ineficientes a causa de razones que pueden parecer insignificantes, pero cuyas consecuencias llegan a todas partes. Las organizaciones tienen que pagar más o perder un tiempo valioso para lograr el mismo resultado. Además, afecta a la moral, la rotación y la productividad de los empleados.

Las empresas deben centrarse en las comunicaciones y en los procesos basados en aplicaciones para acelerar la mejora de la productividad. Reducir la ineficiencia en los procesos, incluso en una pequeña cantidad, puede producir un retorno económico considerable.

Integrar las comunicaciones y los procesos de negocio permite compartir datos y mejorar la colaboración. Se pueden tomar decisiones más rápido y reaccionar mejor a los cambios del entorno, automatizando tareas repetitivas y asignando a los empleados trabajos de mayor valor. La clave es integrar la plataforma de comunicaciones con otros sistemas y herramientas, como el CRM o las aplicaciones de escritorio.

Estas integraciones se denominan Procesos de Negocio Habilitados por Comunicaciones (CEBP, en inglés). Elegir un proveedor de comunicaciones que proporcione múltiples opciones de integración CEBP proporciona un alto valor a largo plazo.

Introducción

Una organización empresarial es un sistema complejo. Incluso una pequeña empresa puede tener varios departamentos y personas asignadas a distintos procesos. Cuando las empresas crecen, se vuelven más complejas y necesitan más personas para las operaciones diarias. Los datos se distribuyen entre diferentes sistemas en todo el negocio, la cantidad de procesos aumenta y se introducen ineficiencias.

El problema de la ineficiencia

Los procesos de negocio se vuelven ineficientes por varias razones, como la falta de intercambio de datos, la mala integración entre sistemas, la redundancia y los cuellos de botella.

Datos no compartidos

En una empresa, varios departamentos interactúan con clientes a lo largo del proceso de venta, pero a menudo cada uno trabaja con sistemas y datos internos. Por ejemplo, los comerciales usan datos de ventas, mientras que los equipos de soporte tienen diferentes registros para el mismo cliente. Ahí surgen los problemas, ya que no es fácil identificar los datos más recientes o precisos y la información no es fiable.

Pobre integración

Es común que las empresas tengan varios sistemas especializados para tareas específicas. La ineficiencia ocurre cuando no están integrados, especialmente con las herramientas de comunicación.

En una encuesta de IDC, más del 80% de los directivos dijeron que los problemas surgen por la falta de comunicación entre los sistemas. Esto provoca que los empleados tengan que introducir los mismos datos varias veces, o copiarlos a mano de un sistema a otro.

Redundancia

Empresas de todos los tamaños sufren redundancia en sus procesos. Los mismos pasos se repiten varias veces por diferentes empleados, generalmente cuando hay poca o nula colaboración entre equipos o departamentos.

Cuellos de botella

Si se asigna una tarea a 5 personas, se hará de 5 maneras diferentes, y solo una de ellas será la más eficiente. Desafortunadamente, las empresas suelen adoptar el proceso hecho por la primera persona que hace la tarea, aunque no sea eficiente. Un solo proceso ineficiente puede ralentizar o detener las tareas relacionadas, causando un cuello de botella.

Consecuencias de los procesos ineficientes

La ineficiencia tiene enormes consecuencias en la empresa. Los procesos ineficientes producen distintas pérdidas económicas, como desechar artículos defectuosos o mantener niveles de inventario excesivos. Además, las pérdidas de tiempo son quizás aún más valiosas. Reducir 15 minutos de un proceso que se hace varias veces al día puede generar un gran ahorro. Los procesos ineficientes también provocan estrés en los empleados y una baja motivación que puede producir más errores en el puesto de trabajo. Los empleados descontentos son menos productivos y existe un mayor riesgo de rotación. Un área problemática para las empresas son las comunicaciones y otros procesos basados en aplicaciones. Si una empresa quiere reducir ineficiencias, focalizar en estas áreas puede mejorar rápidamente la productividad. Es posible mejorar los procesos mediante una mayor integración entre los sistemas, permitiendo así el intercambio de datos.

¿Qué es la integración?

La integración de procesos permite compartir datos entre varios sistemas o personas. Así, las acciones en un servicio o herramienta pueden desencadenar acciones en otro servicio. Integrar las comunicaciones y los procesos de negocio permite eliminar ineficiencias en el sistema.

Proceso de negocio

Un proceso de negocio es un conjunto de tareas conectadas racionalmente que terminan en la entrega de un producto o servicio a un cliente. También se define como un conjunto de tareas que cumplen un objetivo organizativo.

El proceso puede cruzar los límites de los departamentos e involucrar a varios equipos.

Proceso de comunicaciones

Un proceso de comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas. El éxito de las comunicaciones significa que todas las partes pueden intercambiar información. Si el flujo de información se bloquea o el mensaje no se entiende, la comunicación falla.

Un método para hacer más eficiente un proceso de comunicaciones es integrar varios medios en un mismo conjunto. Supongamos que una empresa utiliza el correo electrónico, los teléfonos, las reuniones virtuales y la mensajería instantánea. En lugar de obligar a los empleados a cambiar entre varias aplicaciones, la empresa puede integrar todo en una sola herramienta. A esto se le conoce como Comunicaciones Unificadas.

Otra opción es integrar un proceso de comunicaciones y un proceso empresarial para reducir pérdidas de tiempo, creando procesos CEBP. Pensemos en una empresa que conecta su CRM al sistema telefónico. Los empleados pueden llamar a los clientes desde el CRM con un solo clic. También pueden monitorizar las llamadas entrantes para gestionar fácilmente las interacciones con los clientes.

Los beneficios de la integración

Son varios los beneficios de integrar la plataforma de comunicaciones de la empresa con los procesos empresariales para habilitar procesos CEBP.

Automatizar los procesos

Una empresa puede automatizar procesos que requieren varios pasos y acciones por parte del usuario. Considera un proceso de reclamaciones en el que un empleado envía un email al cliente y a su responsable cuando se aprueba la documentación. Se puede integrar el sistema para que los correos se envíen automáticamente al aprobar la reclamación. Esto reduce retrasos en la comunicación y evita errores, como que el empleado olvide enviar el email.

Cerrar el circuito de comunicaciones

Los sistemas integrados pueden hacer seguimiento de los procesos de comunicación, incluyendo detalles como quién fue contactado, por qué medios y las respuestas o decisiones tomadas. Supón que un equipo de proyecto decide mantener una reunión. Con un solo clic se puede enviar una invitación a todos los participantes, reservar una sala de reuniones y establecer recordatorios.

Reducir la latencia en la toma de decisiones

Los sistemas integrados desencadenan acciones en un sistema en función de los eventos que ocurren en otro. Si un pedido de cliente se retrasa debido a problemas con el proveedor, el sistema puede alertar automáticamente al supervisor para que tome medidas inmediatas. Sin integración, los gestores tienen que esperar los informes antes de tomar una decisión. El seguimiento y las comunicaciones en tiempo real permiten adoptar decisiones en el acto, reduciendo la latencia en los procesos.

Las empresas se benefician de la integración en áreas como el seguimiento de pedidos, la gestión comercial, la planificación de la producción y la notificación a los clientes.

“VoIPstudio incluye varias integraciones CEBP ya desarrolladas, para que no pierdas tiempo en adaptar el software para que se ajuste a tus necesidades.

Los usuarios pueden empezar inmediatamente, sin retrasos. Además, no tienes que pagar por cada nueva integración que desarrollamos. Todas las integraciones están incluidas en cada plan de suscripción.

El servicio VoIPstudio se integra con los sistemas CRM más utilizados, como Salesforce y ZohoCRM. También funciona con Oracle Cloud y ofrece extensiones para el navegador Chrome.”

¿Cómo puede ayudar una plataforma de comunicaciones?

Las comunicaciones son una pieza importante en cualquier proyecto de integración. Empresas de todos los tamaños encuentran valor integrando los sistemas de comunicaciones con los procesos empresariales.

Integración Informatizada de la Telefonía (CTI)

Un buen ejemplo de integración es la conexión de la web de la empresa con el sistema telefónico, habilitando la funcionalidad “clic para llamar” y permitiendo a los clientes contactar con la empresa directamente desde la web. CTI puede involucrar herramientas CRM, gestores de contenidos (CMS) o aplicaciones de e-commerce.

Extensiones de navegador

Las empresas también pueden integrar su plataforma de comunicaciones con los navegadores web más populares, permitiendo a los clientes llamar a la empresa utilizando el hardware del ordenador. Los clientes no pagan por la llamada y la empresa elimina una fricción importante en el proceso de comunicación..

Integración con CRM

Habitualmente, las plataformas de comunicaciones se integran con los sistemas CRM. Esto permite a los agentes de ventas y de soporte contactar con los clientes desde el propio CRM, sin cambiar de aplicación. La información de la llamada se registra directamente en el perfil del cliente sin que el agente tenga que añadirla manualmente.

Software de gestión de envíos

Las empresas pueden integrar el sistema telefónico con el software de gestión logística. Esta integración facilita al personal de soporte ponerse contacto con los empleados en ruta y modificar la planificación de forma inmediata.

Software de Call Center

El software para call centers se integra bien con la mayoría de las plataformas de comunicación. Los clientes no se conforman con poder contactar por teléfono y quieren múltiples opciones, como el correo electrónico, el videochat o incluso las redes sociales.

Con la integración los clientes pueden, por ejemplo, pedir una devolución de llamada automática en lugar de esperar al siguiente agente disponible.

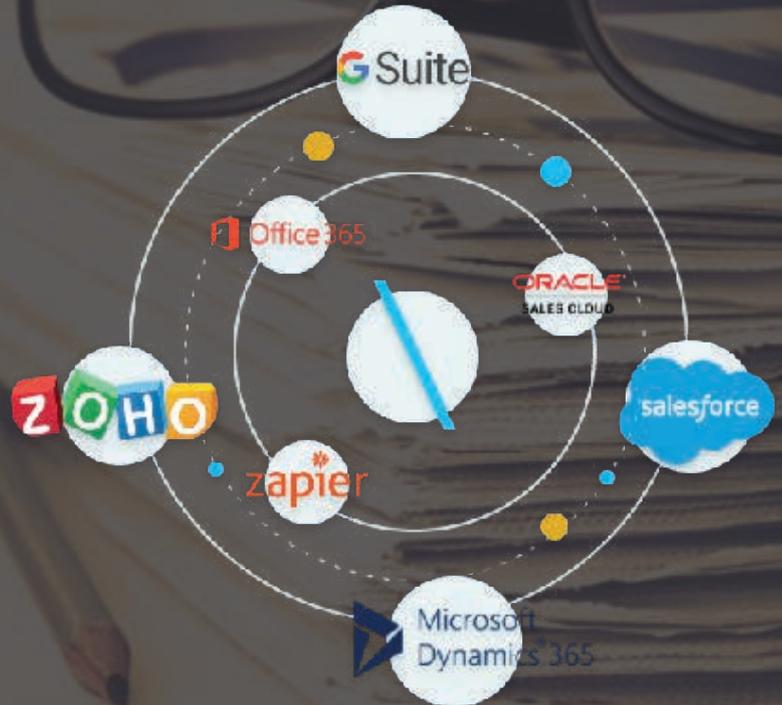
Software de Productividad

Las organizaciones utilizan distintas aplicaciones para producir información, como documentos, imágenes, vídeos, hojas de cálculo y gráficos. Ahora pueden integrar las comunicaciones con distintas aplicaciones de productividad. Las opciones para hacerlo son prácticamente ilimitadas.

Por ejemplo, los equipos de proyecto pueden comunicarse entre sí en tiempo real cuando colaboran en un mismo documento. Una oficina puede conectar los teléfonos a las cámaras de seguridad y abrir las puertas a los visitantes autorizados.

Las empresas también pueden integrar la localización u otros sistemas de alerta con los teléfonos para optimizar la respuesta y la recuperación ante desastres.

“Las empresas necesitan un proveedor que entienda la necesidad de integración y pueda ofrecer un valor real y duradero a través de los valiosos procesos CEBP. VoIPstudio es una plataforma de comunicaciones que ofrece amplias y progresivas opciones de integración con la mayoría de las aplicaciones que se utilizan comúnmente en las empresas. Contacta con VoIPstudio para conocer las opciones CEBP disponibles para empresas de cualquier tamaño y sector.”



Opciones de integración de VoIPstudio

La integración permite desarrollar procesos más eficientes en las empresas, pero no siempre es sencillo integrar la plataforma de comunicaciones con otros sistemas. La integración que ofrecen muchos proveedores necesita tiempo y dinero adicional para hacerla funcionar. Además, en muchos casos no todas las integraciones están incluidas en todos los planes de precios. Puede que existan cargos adicionales por las nuevas integraciones.

VoIPstudio viene con varias integraciones CEBP incorporadas. Las organizaciones no tienen que perder tiempo en adaptar el software para que se ajuste a sus necesidades. Los usuarios pueden empezar inmediatamente, sin retrasos.

Tampoco tienen que pagar por cada nueva integración que se lanza al mercado. Todas las opciones están disponibles en cada plan de suscripción.

El servicio VoIPstudio se integra con los sistemas CRM más utilizados, como Salesforce y ZohoCRM. También funciona con Oracle Cloud y ofrece extensiones para Chrome. Las empresas pueden integrar fácilmente botones de “clic para llamar” en su web.

Las necesidades de nuestros clientes determinan la prioridad de los desarrollos de VoIPstudio, lo que significa que los clientes obtienen las herramientas que necesitan más rápidamente.

Así como la ineficiencia de los procesos tiene consecuencias que van más allá de la pérdida de tiempo

y dinero, la integración desbloquea muchos beneficios a largo plazo.

Las empresas deben considerar tanto el coste de la integración como el precio de suscripción, pero los beneficios pueden ser significativos. Nunca es demasiado tarde para empezar a integrar sistemas empresariales diferentes, ya que los beneficios pueden ser visibles rápidamente.

Los procesos eficientes suponen una mejora en la motivación de los empleados, la satisfacción de los clientes y la productividad general. Es más probable que los empleados se esfuercen más por los clientes cuando no tengan que ocuparse de procesos ineficientes o repetir la misma información una y otra vez, y puedan compartirla eficientemente entre plataformas. También reduce el estrés y la fatiga de los empleados.

Con menos rotación, las empresas no tienen que perder tiempo en la contratación y formación de nuevos empleados.



Conclusión

La integración de las comunicaciones y los procesos de negocio para habilitar procesos CEBP será aún más importante en el futuro. A medida que más empresas adopten soluciones en la nube para sus procesos, la integración será clave para el éxito. En organizaciones que tratan grandes volúmenes de datos, múltiples aplicaciones y cientos de procesos, la capacidad de conectar todos estos sistemas pronto se convertirá en una ventaja competitiva.

Las empresas deben hablar con su proveedor para determinar si su plataforma de comunicaciones ofrece opciones de integración y en qué medida. A menudo los proveedores necesitan la opinión de los clientes sobre qué integraciones son las más valiosas para ellos.

Si el proveedor no da prioridad a la integración, puede ser el momento de buscar a alguien que pueda atender mejor los requisitos de la empresa.

Las empresas necesitan un proveedor que comprenda la necesidad de integración y que pueda ofrecer verdadero valor a través de procesos CEBP. VoIPstudio es una plataforma de comunicaciones que ofrece amplias y crecientes opciones de integración para la mayoría de los sistemas que se suelen utilizar en las organizaciones. Contacta con VoIPstudio para explorar la gama de integraciones disponibles para empresas de todos los tamaños y de cualquier sector.

VOIP \ STUDIO

comercial@voipstudio.es

Tel (ES): +34 919 019 100

Tel (MX): +52 55 4166 2992