

## VoIPstudio White Paper

Siete puntos débiles en las comunicaciones y cómo evitarlos

## Resumen ejecutivo

Toda empresa se enfrenta al reto de ofrecer una comunicación efectiva con sus clientes. Las consecuencias de una comunicación ineficaz pueden derivar en clientes frustrados, objetivos inalcanzados, baja productividad y alta rotación de empleados.

Un obstáculo en las comunicaciones dentro de la organización puede suponer un problema para los clientes. Por ejemplo, si los empleados no pueden transferir las llamadas fácilmente, los clientes se frustran esperando mucho tiempo para contactar con la persona adecuada.

Los problemas en las comunicaciones pueden reducir la productividad y dilatar la toma de decisiones. Las empresas pueden enfrentarse a estos retos de diferentes maneras, no hay una solución única.

El origen del problema varía en cada organización. Por tanto, las empresas necesitan un sistema de comunicaciones flexible y económico que les permita utilizar las funciones necesarias para resolver los puntos débiles de sus comunicaciones.

## Puntos débiles en las pequeñas empresas

Las pequeñas empresas se enfrentan cada día a numerosos retos, incluidos problemas en la comunicación con los clientes y entre los empleados. Mientras que tanto las pymes como las grandes empresas comparten estos retos, las primeras carecen, o eso creen, de los recursos necesarios para encontrar soluciones eficientes.

Los puntos débiles en las comunicaciones llevan a los trabajadores a desperdiciar tiempo valioso en tareas tan improductivas como la espera de información. Esto puede suponer varias horas de trabajo improductivo a la semana por cada empleado.

Algunos estudios indican que las pequeñas empresas pueden perder alrededor de 5.000 € por empleado al año por improductividad.

Las pymes se enfrentan constantemente a estos problemas en las comunicaciones, que derivan en pérdidas de tiempo y frustración de los trabajadores. También puede hacer fracasar proyectos y afectar a los clientes.

Para resolver el problema, es importante entender cómo y por qué sucede. Este documento explora 7 puntos débiles comunes a las pequeñas empresas y muestra cómo pueden ser resueltos con una solución rentable y accesible para empresas de cualquier tamaño.

LAS TAREAS IMPRODUCTIVAS  
LE CUESTAN A LAS  
LAS PYMES DE MEDIA

5.000€  
POR EMPLEADO AL AÑO

# #1

## LLAMADAS PERDIDAS DE COMPAÑEROS O CLIENTES

Una llamada perdida de un familiar o amigo es frustrante. Pero para las pequeñas empresas, perder una llamada importante de un cliente o un compañero tiene consecuencias más graves.

Imagina lo que pasaría si un comercial o técnico de soporte pierde llamadas. Los clientes pueden buscar otro proveedor. Las llamadas perdidas pueden demorar un pedido o un envío. En muchos casos, un ligero retraso permite que un pequeño problema se convierta en uno más grave.

### Soluciones



#### Buzón de voz

El buzón de voz es una posible solución para las llamadas perdidas. Las empresas pueden personalizar la configuración del buzón de voz para cada extensión y un sistema profesional debería permitir acceso online al buzón a través del correo electrónico o por teléfono. Los usuarios deben recibir notificaciones mediante todos los canales cuando tienen mensajes en el buzón, pudiendo atenderlos rápidamente. El buzón de voz profesional ayuda a los trabajadores a consultar mensajes cuando quieren y responder a los clientes sin demora.



#### Grupos de llamada

Sin embargo, el buzón de voz por sí solo no es suficiente. Debe combinarse con grupos de llamada para gestionar de forma efectiva este aspecto, tanto para clientes como para empleados. Los grupos de llamada conectan a un número de personas en un equipo y permiten responder llamadas a cualquier miembro, por lo que ningún cliente esperará para ser atendido.

# #2

## TOMA DE DECISIONES LENTA Y BAJA PRODUCTIVIDAD

Es fácil perder oportunidades de colaboración debido a la ineficacia en las comunicaciones. ¿Cuánto tiempo pierden los trabajadores esperando una respuesta o acordando una reunión? Piensa en qué pasaría si un cliente o compañero llama para hacer una consulta y no saben la respuesta. Acaba la llamada, consultan a alguien que sí sepa dar respuesta y luego vuelven a llamar. Son oportunidades perdidas que a menudo retrasan decisiones importantes.

### Soluciones



#### Conferencias

Los equipos de proyecto suelen retrasar reuniones importantes esperando a que todo el mundo tenga disponibilidad durante la semana. Las llamadas en conferencia eliminan ese retraso, puesto que los miembros del equipo pueden participar desde cualquier lugar. Los responsables pueden crear salas de conferencia virtuales con un número ilimitado de participantes. Pueden habilitar tanto llamadas de voz como videollamadas, según sus necesidades.



#### Transferencia interna de llamadas

Supongamos que un agente de soporte no puede ayudar a un cliente durante una llamada. Puede contactar con un compañero, obtener la solución y recuperar la llamada sin demora. La transferencia interna de llamadas minimiza la necesidad de volver a llamar a los clientes con la respuesta. Permite a los equipos de soporte solucionar consultas de una sola vez, ofreciendo un servicio más rápido.

## #3

### COMPAÑEROS NO DISPONIBLES

A menudo, un trabajador llama a un compañero para pedirle información, pero no siempre logra contactar con él, ya que puede encontrarse ocupado o reunido. Por tanto, el empleado tiene que esperar para terminar esa tarea. O quizá el compañero ocupado decide atender la llamada, puesto que ya le ha interrumpido. En ambos casos, esto se traduce en tiempo perdido o improductivo.

#### Soluciones



##### Información de estado y disponibilidad

Una forma de resolver este problema es usar la información de disponibilidad a través de múltiples canales. Los usuarios pueden indicar su estado como disponible, ocupado, ausente, o personalizar las opciones. La opción de ver la disponibilidad puede evitar la pérdida de horas de trabajadores persiguiendo a sus compañeros.



##### Desvío de llamadas

Una alternativa para resolver este problema es permitir que los usuarios establezcan una cadena de contacto. Los empleados pueden designar el orden en el que varios dispositivos suenan para las llamadas. El usuario podría establecer, por ejemplo, la siguiente secuencia: teléfono de trabajo, móvil, compañero, buzón de voz. En este caso, las llamadas suenan en cada dispositivo o persona por ese orden. El empleado puede atender la llamada desde el dispositivo que más le convenga.

## #4

### MANTENER EL CONTACTO CON COMPAÑEROS DESPLAZADOS

Pocas empresas tienen a todos sus empleados trabajando en la misma oficina. Algunos teletrabajan desde su casa o desde la ubicación del cliente a tiempo completo, mientras que otros pueden alternar entre trabajo a distancia y en oficina, según las circunstancias. Sin embargo, puede resultar difícil mantener el contacto con compañeros en remoto cuando están en diferentes ubicaciones.

#### Soluciones



##### Comunicación multicanal

La comunicación multicanal permite a los empleados utilizar la mejor opción en cada situación. También permite una comunicación rápida, ya que los usuarios no tienen que pensar en qué dispositivos usar o dónde está su compañero. Las opciones de chat, mensajes de texto, correo electrónico, llamadas o videollamadas ayudan a que nadie esté desconectado de la oficina.



##### Simular la experiencia de oficina

Las empresas deben tratar de proporcionar una experiencia sólida tanto móvil como en la oficina. No se debe forzar a los empleados a limitarse a las funciones de un ordenador de sobremesa. Los dispositivos móviles hoy día son muy eficientes y capaces de realizar muchas de las tareas que antes requerían un portátil. Los responsables de las empresas deberían aprovechar las opciones disponibles y animar a los equipos a usarlas.

## #5

COMUNICACIÓN  
DESCOORDINADA

Por desgracia, demasiados canales de comunicación también pueden dar lugar a confusión. Cuando los usuarios tienen acceso a mensajes de texto, llamadas, correo electrónico y buzón de voz, tienen que elegir qué canal usar antes de contactar con alguien. Muy pocos o excesivos canales pueden llevar a una comunicación descoordinada.

## Soluciones

**Integración con un número**

Puede darse que existan demasiadas líneas o números. Sin embargo, se puede tener un solo número principal con varias extensiones conectadas. Las llamadas pueden ser enrutadas a cualquier dispositivo o ubicación con características como el desvío de llamadas, lo que significa que ningún usuario tiene que preguntarse qué número usar antes de hacer una llamada.

**Comunicación unificada (UC)**

Las herramientas de UC son más que un término marketing. Las empresas pueden gestionar todos los canales de comunicación a la vez para mejorar la productividad, de forma que los usuarios no tengan que cambiar entre multitud de aplicaciones para mantenerse conectados. Estos canales pueden apoyarse en un panel de control para gestionar todos los canales y notificaciones en una sola pantalla.

## #6

LARGOS TIEMPOS  
DE ESPERA DE  
CLIENTES

Independientemente del tamaño de una empresa, habrá momentos en los que el volumen de llamadas sea mayor que las que se pueden gestionar. Esto supone dejar en espera a clientes y dilatar los tiempos de atención. No hay nada más frustrante para un cliente que tener que esperar a que un agente esté libre para resolver su consulta.

## Soluciones

**Colas ACD**

Las colas ACD son una buena opción para gestionar las llamadas entrantes de forma efectiva, ya que permiten la distribución de llamadas entre un número concreto de usuarios registrados. Los responsables de departamentos pueden añadir agentes según sea necesario para manejar los picos de tráfico en función del volumen de llamadas. Los supervisores pueden minimizar el tiempo de espera de los clientes y asegurarse que pueden hablar con un agente lo más rápido posible.

**Enrutamiento avanzado de llamadas**

La opción de escucha permite a los responsables escuchar las llamadas de los clientes y dar soporte en tiempo real a los empleados. Los responsables también pueden usar el panel de llamadas para atenderlas si un empleado no puede ofrecer la respuesta o información necesaria.

## #7

LOS CLIENTES  
TIENEN QUE  
CONTAR LO MISMO  
VARIAS VECES

Si hay algo peor para los clientes que tener que esperar, es tener que repetir lo mismo a varias personas. A veces, los agentes tienen que transferir las llamadas a compañeros que sepan resolver la consulta, pero no tienen medios disponibles para compartir la información. Esto deriva en repetición y frustración de los clientes.

## Soluciones



### IVR

Los equipos de soporte pueden usar sistemas de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para dar solución a los usuarios. El IVR permite a quienes llaman contactar con la persona adecuada al primer intento. Los clientes no deberían tener que hablar con varias personas para resolver un simple problema.



### Escucha y panel de llamadas

La opción de escucha permite a los responsables escuchar las llamadas de los clientes y dar soporte en tiempo real a los empleados. Los responsables también pueden usar el panel de llamadas para atenderlas si un empleado no puede ofrecer la respuesta o información necesaria.

---

## Conclusión

Un sistema de comunicación flexible ofrece a las empresas la libertad de utilizar las funciones que precisan. Los responsables pueden combinar varias características para resolver una debilidad concreta de la comunicación. No hay dos empresas que funcionen igual y lo que funciona para una puede no funcionar para otra, por lo que es importante seleccionar una solución de comunicación que pueda adaptarse a diferentes necesidades.

Al igual que las grandes empresas, las empresas más pequeñas también se enfrentan a retos de comunicación interna y externa. Estos repercuten en los clientes de varias maneras, incluso indirectamente, originando puntos débiles que pueden derivar en pérdida de clientes y menos productividad. Este eBook repasa estos puntos débiles y ofrece soluciones para evitar cada uno de ellos.

Es fundamental trabajar con un proveedor que pueda adaptarse a las necesidades de la empresa a medida que crece.

VoIPstudio ofrece una solución para estos 7 problemas de comunicación para cualquier empresa, independientemente del tamaño o el sector. Es una fantástica solución para empresas interesadas en ofrecer la mejor comunicación a sus clientes.

VOIP \ STUDIO

[comercial@voipstudio.es](mailto:comercial@voipstudio.es)

Tel (ES): +34 919 019 100

Tel (MX): +52 55 4166 2992