



White paper

Cómo crear un call center sencillo para una pequeña empresa



Un call center profesional y de bajo coste es posible



Las expectativas de los clientes han evolucionado. Hoy se espera que las pymes ofrezcan un servicio rápido, fluido y profesional a través de múltiples canales. Sin embargo, muchas piensan que crear un call center es costoso, complicado y solo viable para grandes compañías.

La realidad es distinta. La telefonía en la nube y las soluciones VoIP han igualado el terreno de juego, ofreciendo a las pequeñas empresas acceso a potentes herramientas que antes solo estaban al alcance de las grandes corporaciones, pero a un menor coste.

¿Qué es un call center sencillo?

A diferencia de los call center tradicionales, que suelen requerir oficinas dedicadas, hardware y grandes equipos, los call centers sencillos aprovechan los sistemas VoIP en la nube y equipos distribuidos.

En esta guía te mostraremos cómo hacerlo.

- Planifica la instalación de tu call center sin gastar de más.
- Elige tecnología asequible que se adapte a tus necesidades.
- Optimiza los flujos de trabajo y escala fácilmente a medida que tu negocio crece.

86%

de los clientes afirma estar dispuesto a pagar más por una mejor experiencia.

Fuente: PwC

Planificación de tu call center

Antes de invertir en tecnología, es importante sentar las bases para el éxito. Una buena planificación evita costes innecesarios y garantiza que tu call center esté alineado con los objetivos de tu empresa.

Pasos clave para la planificación de un call center

- 1 Define tus objetivos:** ¿te enfocas en atención al cliente, campañas de ventas o ambos?
- 2 Planifica el volumen de llamadas:** estima el volumen promedio de llamadas, las horas punta y los picos estacionales.
- 3 Decide tu estructura:**
 - Equipo remoto: agentes trabajando desde cualquier lugar.
 - Equipo en oficina: gestión centralizada de llamadas.
 - Modelo híbrido: combina lo mejor de ambos enfoques.
- 4 Establece un presupuesto realista:** considera tanto los costes iniciales (hardware, software, números) como los recurrentes (suscripciones, formación).



Consejo del experto: ten en cuenta la escalabilidad desde el primer día para evitar cambiar de solución más adelante.



Elección de herramientas y tecnología asequibles



La tecnología en la nube permite crear un call center para pymes de forma más **rápida, económica e inteligente** que nunca.

Soluciones rentables



VoIP basado en la nube

Olvida el hardware voluminoso de las centralitas PBX. Con VoIP en la nube, solo necesitas una conexión a Internet para gestionar las llamadas de forma fluida.



Números telefónicos virtuales

Ofrece una presencia local en cualquier parte del mundo de manera instantánea.



Integraciones inteligentes

Sincroniza tu call center con sistemas CRM, helpdesk y sistemas de tickets.



IVR y automatización

Enruta las llamadas automáticamente a la persona o departamento correcto, incluso con un equipo pequeño.



Panel de analítica

Supervisa el rendimiento, el volumen de llamadas y la productividad de los agentes.

82%

de las pequeñas empresas que adoptan soluciones VoIP reportan menores costes mensuales de comunicación en comparación con los sistemas tradicionales

Fuente: Tech.co

Optimización para la eficiencia y el crecimiento del negocio



Crear un call center sencillo es solo el comienzo. El verdadero valor está en cómo lo gestionas y optimizas.

Optimizar significa más que contestar llamadas rápidamente. Se trata de asegurar que tus agentes tengan **las herramientas, la formación y los procesos adecuados** para atender a los clientes con eficacia y coherencia.

- 1 Forma a tu equipo:** proporciona a los agentes habilidades y guiones para la atención telefónica.
- 2 Simplifica los flujos de trabajo:** automatiza tareas repetitivas como el enrutamiento o el registro de llamadas.
- 3 Usa los datos para mejorar el rendimiento:**
 - Mide el tiempo promedio de gestión de llamadas.
 - Controla las llamadas perdidas.
 - Supervisa los índices de satisfacción del cliente.
- 4 Planifica el crecimiento:** añade usuarios, números o integraciones fácilmente según aumente la demanda.

57%

de las empresas que forman eficazmente a sus agentes reportan mayores niveles de satisfacción del cliente que aquellas que no lo hacen

Fuente: Salesforce

Errores comunes que debes evitar



Incluso con la tecnología y la configuración adecuadas, las pequeñas empresas a veces cometen errores al gestionar sus call centers.

Estos errores pueden parecer menores al principio, pero afectan la eficiencia, generan frustración en los clientes y perjudican la reputación de la empresa a largo plazo.

Aquí tienes algunos de los errores más comunes que deberías evitar

- 1 Pagar por funciones innecesarias:** adquirir funciones complejas que no se usan aumenta los costes y complica la operativa.
- 2 Ignorar la analítica:** no analizar los datos de llamadas impide detectar oportunidades para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente.
- 3 No planificar la demanda pico:** no anticipar los picos de llamadas provoca pérdidas, frustración y clientes insatisfechos.
- 4 Descuidar la formación del personal:** los agentes sin entrenamiento ofrecen un servicio inconsistente y dañan la imagen profesional de la marca.

67%

de los clientes cuelgan tras una experiencia telefónica insatisfactoria, y el **80 % no volverá a llamar.**

Fuente: Zendesk

Conclusión y próximos pasos



Configurar un call center sencillo para tu pyme no tiene por qué ser caro ni complejo. Con soluciones VoIP en la nube, puedes ofrecer una atención profesional, escalable y rentable en pocos pasos.

¿Listo para lograr una comunicación consistente?

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

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

Descubre el poder de un call center empresarial a precios asequibles.

- [Empieza una prueba gratuita de 30 días](#)
- [Contáctanos](#)