Los beneficios de la VoIP de la mano de Neotel

El incremento de las comunicaciones basadas en protocolo de Internet y las redes de banda ancha, ha supuesto un impacto importante en los centros de llamadas. Así pues, sus CRM, centralita virtual y todo el software de call center se orientan hoy en día a mejorar la interacción y experiencia del cliente

La VoIP ha cambiado drásticamente la industria de los centros de contacto. Tal vez la mayor ventaja es que permite la centralización de los servicios de atención telefónica y a la vez llegar a un mayor número de clientes. El software de un call center que trabaja con redes basadas en IP resulta menos costoso de implementar y mantener, permitiendo que estos avances tengan un sentido fundamental tanto en el servicio prestado como en el financiero.

Estas modernas tecnologías de software de call center permiten que la centralita virtual aproveche la VoIP (Voz por Protocolo de Internet) para alcanzar prácticamente el 100% de efectividad a la hora de realizar una llamada. Además estas cantidades masivas de conversaciones, se convierten en una fuente ideal para el análisis estadístico. Por supuesto, los centros de contacto se benefician de estos análisis, pero también otras partes de la organización. El beneficio del análisis alcanza a las funciones de marketing, ventas e incluso de finanzas o facturación.

Por otro lado, las redes basadas en protocolo de Internet también se han convertido en un factor importante en la globalización de los centros de contacto en todo el mundo. Las redes basadas en IP y su capacidad para garantizar calidades de servicio no vistas con anterioridad, dan como resultado un ahorro en costes inalcanzable para las redes tradicionales. Ahora es posible, a través de una centralita virtual que trabaje con VoIP convertir las llamadas en datos comprimidos, enrutándolos a través de circuitos redundantes hacia cualquier lugar establecido y conservar los datos. Como efecto secundario, la capacidad de dar servicio a cualquier método de comunicación a través de las mismas infraestructuras, incluidos correos electrónicos, chat, servicios web o redes sociales es una realidad, hasta hace no mucho impensable.

La ampliación de la capacidad de servicio y el ahorro de costes

La extensión de las capacidades de prestación del servicio es otro de los beneficios más interesantes de la VoIP trabajada mediante una centralita virtual. Al no estar ligada a una operación física ninguna de sus extensiones, las capacidades de organización y prestación del servicio se incrementan de manera exponencial. El teletrabajo o, simplemente la posibilidad de que un empleado mantenga su extensión corporativa a través de un Smartphone es totalmente posible, consiguiendo que por ejemplo, un cliente que necesite hablar con un responsable de área que se encuentre en el extranjero, lo haga sin importarle si este se encuentra a miles de kilómetros de la oficina en un viaje de trabajo. Igualmente es posible que clientes de todo el mundo contacten con un centro ubicado en un lugar y la llamada sea enrutada hacia el operador de atención en su idioma que puede estar en su país o, de nuevo a miles de kilómetros de distancia.

Además todo ello se produce a un costo reducido. Las comunicaciones de VoIP no utilizan la línea telefónica, si no datos de Internet por lo que realizar llamadas a nivel masivo desde o con destino en el

extranjero no representará si quiera una mínima parte de de su equivalente físico por línea telefónica.

Sin duda estas tecnologías han supuesto una auténtica revolución en el mundo de la atención empresarial. ¿Qué diría una operadora de las viejas centralitas de clavijas de todo esto?

Datos de contacto:

Neotel

+34 952 64 10 34

Nota de prensa publicada en: [Málaga](#)

Categorías: [Internacional](#) [Nacional](#) [Telecomunicaciones](#) [E-Commerce](#) [Software](#) [Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>