

Transformación digital para empresas: el impacto positivo de la telefonía VoIP

Herramientas, consejos y retos para PYMES en su transición digital

La transformación digital es un factor esencial para la supervivencia de una empresa. Esto implica la integración en el día a día de diferentes tecnologías, herramientas y soluciones tecnológicas que permitan optimizar los procesos, una mejora de la toma de decisiones y un fortalecimiento de la presencia online.

HERRAMIENTAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Se pueden establecer una serie de herramientas comunes e indispensables para lograr una transformación digital completa y eficaz de una empresa. En primer lugar, el Sistema de Gestión Empresarial (ERP), pieza clave que ayuda a centralizar la gestión de datos, facilitando el seguimiento, por ejemplo, de inventarios, finanzas y recursos humanos, optimizando la eficiencia de los procesos y reduciendo los errores operativos.

También es necesario desarrollar una presencia online sólida. Además de una web, una empresa necesita estar en redes sociales para escuchar a sus clientes o usuarios, y una estrategia de posicionamiento en buscadores y en Google Business.

Pasar de almacenar datos en local a la nube permite acceder a información crucial desde

cualquier ubicación y reduce costes asociados a infraestructuras.

Finalmente, utilizar herramientas de analítica de datos permitirá comprender mejor el comportamiento del cliente, identificar tendencias y tomar decisiones basadas en una información real y contrastada.

TODO, EN TODAS PARTES Y AL MISMO TIEMPO

Pero ninguna empresa puede dar el salto a lo digital si no cambia también su forma de comunicarse a través de la telefonía VoIP, un elemento que reúne todos los factores anteriormente mencionados como paradigma para una empresa digital.

Una centralita virtual actúa a modo de ERP de comunicaciones para llevar un control exacto y exhaustivo de todos los contactos de la empresa con clientes, proveedores y otros agentes, y es posible integrarla como un módulo esencial y orgánico en cualquier ERP.

Es también la VoIP una tecnología intrínsecamente relacionada con la presencia online y el contacto con los clientes, que puede integrarse como un elemento de la propia web para recibir las llamadas desde un simple botón en ella.

Su propia esencia es la nube. No necesita infraestructura local ni grandes integraciones. Un ordenador, smartphone o tablet conectado a Internet es el único hardware necesario, y libera a los empleados de las cuatro paredes de la oficina dado que pueden hacer y recibir llamadas en cualquier punto del mundo.

Por último, la llegada de sistemas como los de reconocimiento y transcripción de voz y su

unión a la analítica avanzada de datos permite conocer con precisión y casi en tiempo real qué se dice, cómo, quien, etc., afinando al máximo la efectividad de las llamadas y detectar oportunidades y riesgos.

¿QUÉ VENTAJA TIENE UNA EMPRESA QUE HA DADO EL SALTO?

Cualquier empresa que complete una transformación digital estará mejor posicionada para competir con rivales de cualquier tamaño, ofrecerá servicios más eficientes y experiencias al cliente mejoradas. Será capaz de adaptarse mucho mejor al mercado, especialmente a las situaciones imprevistas, como enviar a sus empleados a casa o reforzar el negocio ante una subida inesperada de la demanda.

También, agiliza y facilita enormemente la burocracia y las relaciones con la administración. Incluso a la hora de cerrar acuerdos o contratos de manera legal, tecnologías de reconocimiento de voz a través de VoIP permite agilizar estos procesos.

Aumenta la capacidad de comunicación con los clientes, no solo de su zona sino de todo el mundo ya que es posible contar, por ejemplo, con diferentes números de varios países y atenderlos desde la misma centralita sin tener que abrir oficinas en esas zonas o incurrir en más gastos de despliegue o contratos con proveedores de telefonía.

¿Y LOS RETOS DEL CAMBIO DIGITAL?

Hay desarrollos que van a necesitar alguna inversión, pero otros, como una centralita virtual, son prácticamente gratis y, por la reducción de costes que implican, llegan a compensar a largo plazo.

Diseñar una planificación gradual de los cambios que, además, ayude a romper la barrera de la resistencia al cambio de los empleados, es el primer paso. Comenzar con pequeños cambios como cambiar las líneas telefónicas tradicionales por unas basadas en VoIP de proveedores como Zadarma, para ir introduciendo y formando al personal en esta nueva cultura digital que irá impregnando otras áreas de la empresa.

Todas las empresas que abracen la revolución digital tienen la oportunidad de mejorar la eficiencia, aumentar la competitividad y construir relaciones más sólidas con sus clientes. Pese a los desafíos, los beneficios a largo plazo hacen que la transformación digital sea esencial hacia un éxito sostenible.



Zadarma

www.zadarma.com