

QUÉ ES

La centralita es probablemente uno de los elementos más importantes de la empresa, actuando como nexo de unión entre la compañía y sus clientes.

La imagen que transmite una empresa de cara al exterior se debe en gran medida a su sistema de comunicaciones. Asimismo, la rentabilidad de una compañía depende esencialmente de la eficacia y capacidad de respuesta de sus empleados; por ello es especialmente relevante contar con un buen sistema de comunicaciones adaptado a cada uno de los perfiles de su empresa, que permita gestionar con eficacia las relaciones con clientes, proveedores y empleados. Existen ciertos riesgos en la comunicación externa de una organización, que pueden dañar la imagen de la misma:

- Llamadas no atendidas
- Demasiado tiempo de espera antes de atender las llamadas
- Tiempo de espera no avisado ni amenizado
- Dificultad para contactar con la persona deseada
- Imposibilidad de dejar un mensaje personalizado
- Imposibilidad para transferir una llamada

Las centralitas permiten gestionar y simplificar las operaciones diarias que repercuten en la construcción de una buena imagen de la empresa frente a sus clientes.

Gama Básica

Centralitas destinadas a la atención elemental de llamadas a través de operadora física, con distribución manual de llamadas. Cuentan con mensaje de bienvenida para una mejor atención al llamante. Configuradas para pequeñas empresas, con bajo volumen de llamadas.

Gama Media

Centralitas diseñadas para llevar a cabo una atención de llamadas profesional, con tratamiento a través de operadora automática o distribución automática de llamadas. Ofrecen servicio de mensajería vocal avanzada para evitar la pérdida de contactos. Creadas para empresas con un elevado número de llamadas que requieren atención especializada por departamentos.

Gama Alta

Centralitas orientadas a una distribución multisede y multidepartamental, que cuentan con operadoras múltiples o centralizadas. La comunicación entre sedes se realiza a través de tecnología de Voz sobre IP.

Destinadas a empresas con centro de llamadas y que disponen de departamentos comerciales externos y teletrabajadores

VENTAJAS

- Mejora en la relación con sus clientes: reducción de llamadas perdidas, descenso del tiempo de espera del llamante, mejora de la capacidad de reacción y de atención de las llamadas entrantes.
- Incremento de la relación entre sus empleados: Comunicación más fluida y eficaz, accesos directos, multiplicación de las posibilidades de contacto, etc.
- Interconexión entre grupos de trabajo
- Control del proceso de comunicación mejor gestionado y simplificado
- Descenso del coste de comunicaciones

