

Las comunicaciones son un factor básico y clave para el éxito empresarial. Sin embargo, el gasto telefónico de numerosas compañías es sumamente elevado, ya que éstas no disponen de un sistema de telefonía que permita ahorrar costes en las mismas: por ejemplo, las llamadas tanto nacionales como internacionales entre distintas sedes de una empresa siguen, en un alto porcentaje, realizándose a través de una línea telefónica que encarece notablemente el precio en comunicaciones.

Además, los terminales en muchas ocasiones son tan básicos que no muestran ningún detalle sobre las llamadas entrantes y, por tanto, no permiten dar una bienvenida personalizada al cliente. Igualmente, es difícil que exista una herramienta de control de las comunicaciones que permita identificar qué recursos son innecesarios o qué áreas están sobrecargadas.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MEJORA SINERTEC

Voz IP: las llamadas telefónicas realizadas viajan a través de Internet (la señal de voz se transforma en datos), reduciendo los costes en telefonía.

Ventajas:

- Ahorro de costes: las llamadas tanto nacionales como internacionales, entre sedes de una misma empresa, delegación o franquicia, son gratuitas.
- La calidad de las llamadas es igual a la de las comunicaciones entre extensiones de una centralita.
- Las comunicaciones son seguras, debido a que la voz se transmite a través de túneles encriptados.
- Los teletrabajadores podrán trabajar desde casa, teniendo todas las comodidades de la oficina (las llamadas también son gratuitas y son consideradas como una extensión más de la centralita)

PIMphony: Se trata de un software que se instala en el ordenador y proporciona las funciones de un terminal avanzado en la pantalla del ordenador.

Ventajas:

- Todas las funciones de un terminal avanzado, con un terminal simple.
- Control: Muestra información relevante sobre las llamadas (visualización del número llamante, llamadas perdidas,

llamadas realizadas, y supervisión multisite)

Call Center: Solución diseñada para optimizar los grandes flujos de llamadas: un número de teléfono distinto para cada departamento, elaboración de estadísticas e informes, o selección del operador adecuado en cada momento.

Ventajas:

- Personalización: Dependiendo de la procedencia de la llamada entrante, se dirige directamente al operador más adecuado; por ejemplo, si la llamada procede de un número de Francia, la llamada se enrutará automáticamente a un operador de habla francesa.
- Mejor gestión de los recursos: Gracias al control del flujo de llamadas en tiempo real.
- Reducción de tiempos de espera innecesarios: ya que la llamada se redirige automáticamente.

SOLUCIONES A MEDIDA SINERTEC

Para la implantación de Voz IP, un asesor especializado en sistemas evalúa la red y la conexión existente. Si la velocidad de conexión es válida para transportar la voz sobre ese ancho de banda, se optimiza dicha red para la implementación del sistema de Voz sobre IP. Si el ancho de banda es insuficiente, lo ampliamos o instalamos una línea nueva, únicamente para voz.

Una vez que la red está configurada, se instala la centralita para que todas las llamadas viajen a través de Internet. Igualmente se instalan los routers y se configuran los túneles para que las conexiones sean seguras. Al finalizar las instalaciones, se realizan las pruebas de funcionamiento necesarias. Las propuestas comerciales incluyen un servicio de mantenimiento integral.

Para la instalación de softwares o licencias de ampliación de las centralitas, un asesor especializado en comunicaciones evalúa las necesidades y propone los recursos necesarios para optimizar el funcionamiento de la misma y aumentar así la productividad de los trabajadores y mejorar las relaciones con los clientes.

