Loway presenta

El traslado del proveedor de PBX en la nube al CCaaS

No es ninguna novedad: muchos servicios se están desplazando hacia la nube. A un gran número de organizaciones les resulta más fácil y mejor tener su propia empresa de telefonía como un servicio en la nube y no como una caja en el sótano. Si estás leyendo esto, es probable que trabajes en las telecomunicaciones y lo sepas todo sobre los servicios telefónicos alojados: sabes que el crecimiento ha sido muy importante en los últimos años, pero es difícil competir.

Contar con servicios de valor añadido que puedan distinguirle de la competencia, o que puedan ayudarle a conseguir contratos porque abordan específicamente las necesidades de un segmento concreto del mercado, marca una gran diferencia.

Actualmente, la sigla CCaaS, que significa Contact-Center as a Service, está recibiendo mucha atención de la industria. Los centros de contacto se construyen sobre los servicios telefónicos, pero requieren un conjunto de herramientas y conocimientos muy específicos. Los centros de contacto son también un mercado interesante, porque todavía se basan mucho en la mano de obra humana, y por lo tanto cualquier solución que ayude a hacerlos más eficaces es definitivamente valorada y apreciada - y esto significa que este mercado es también ferozmente competitivo.

Los proveedores de soluciones de centros de contacto tradicionales tienen la mentalidad de una industria boutique: los sitios solían construirse a medida para satisfacer las necesidades de un cliente muy específico, a un precio muy significativo y con un montón de horas de consultoría muy caras.
Esto se debía a que los únicos clientes que podían permitirse un verdadero centro de contacto eran los clientes de gran facturación: bancos, seguros, viajes o grandes entidades que ofrecían sus servicios a todo el mundo.

Cuando empezamos a ofrecer QueueMetrics, hace casi 20 años, muchos de nuestros primeros clientes no podían creer que pudieran obtener tantas funciones de calidad con un sistema preempaquetado de precio fijo que costaría una o dos órdenes de magnitud menos de lo que estaban acostumbrados.

En aquella época, todo el mundo trabajaba con herramientas muy sencillas y (a menudo) inadecuadas, no porque les gustara, sino porque montar un grupo de llamadas era lo único que permitía el sistema telefónico sin arruinarse.
Incluso hoy en día, por ejemplo, ¿su médico o su concesionario de automóviles registran las llamadas perdidas

Copyright ©Loway 2021 · all rights reserved · www.loway.ch

y las devuelven? La mentalidad es, con demasiada frecuencia, "da igual, a quién le importa, ya nos llamarán". Están muy atentos a la esencia de lo que hacen, pero siguen ofreciendo el acceso telefónico de la vieja escuela.

La cuestión es que hay muchos centros de contacto en el mundo que no son conscientes de que son centros de contacto. Si le preguntas a tu médico, a tu reparador de coches o a tu oficina de seguros, te dirán que no, que no son contact centers. Sólo utilizan el teléfono porque es parte del servicio que ofrecen.

Pero cuando pagas a alguien para que atienda el teléfono, sería una verdadera lástima no darle las mejores herramientas para que haga su trabajo, y no darte plena visibilidad de lo que sucede.

Se está gestando una revolución: ¿qué pasaría si cualquier empresa pudiera tener las mejores herramientas y beneficiarse de ellas sin el elevado coste? Si usted es un proveedor de telefonía gestionada, al menos el 10% de sus clientes actuales podrían beneficiarse hoy de las herramientas del centro de contacto, empaquetadas de forma sencilla, pero lo suficientemente eficaces como para mejorar sus procesos empresariales. ¿Qué pasaría si pudieran encenderlo y empezar a utilizarlo en pocos minutos viendo un video tutorial, sin hablar con un representante de ventas y sin instalar nada? ¿Pulsar un botón y que funcione sin más? Aquí es donde entra en juego el servicio CCaaS.

Como proveedor de telefonía, puede decidir si forma parte de la revolución o se queda atrás.

- Ofrecer servicios de centro de contacto es muy importante para ascender en el mercado, para atender a las SMBs que tienen más de 20-50 extensiones. Saben que necesitan algo más que servicios de telefonía.
- No basta con ofrecer colas básicas o grupos de llamada, y su plataforma PBX ya lo hace: la visibilidad en tiempo real, los informes precisos y las interacciones de CRM son igual de importantes.
- Ningún cliente es demasiado pequeño: cualquiera que pague a un empleado para que responda al teléfono podría beneficiarse sin duda, cuando la solución es lo suficientemente sencilla, se vende a un precio competitivo y está bien integrada con la plataforma de telefonía.
- El costo, el tiempo y la experiencia necesarios para desarrollar una solución interna competitiva son enormes, y a veces están fuera de sus competencias principales.

¿Prefiere aprovechar el CCaaS como factor para competir, o ver cómo sus clientes más sofisticados se van a otro sitio?

Estamos orgullosos de ofrecerle QueueMetrics Live, como herramienta para ofrecer una solución completa de CCaaS ahora, aprovechando su plataforma de telefonía y su base de clientes:

- QueueMetrics Live es una solución probada, de grado industrial, que se despliega en miles de sitios y es reconocida por su precisión. Somos los expertos.
- Nos integramos con las plataformas PBX más comunes, y podemos proporcionar una experiencia integrada hasta una marca blanca completa. La activación de nuevos clientes lleva minutos, no días.
- No hay costos fijos o de desarrollo por su parte, con una solución de pago por uso que crecerá a medida que su despliegue crezca.
- Ofrecemos servicios de incorporación para sus primeros clientes o para abordar necesidades especiales.
- Si se ajusta a su modelo de negocio, el cliente puede tener un periodo de prueba gratuito antes de activar una suscripción de pago.

Contamos con un amplio programa de socios y nuestros servicios impulsan a algunos de los mayores proveedores de telefonía alojada del mundo.

Copyright ©Loway 2021 · all rights reserved · www.loway.ch

Únete a la revolución.

Copyright ©Loway 2021 · all rights reserved · www.loway.ch