

NAME

Ahorre migrando su telefonía a la Nube.

DATE

August 28, 2020

DURATION

54m 44s

3 SPEAKERS

Juan Carlos Castaneda
Nahily Vera
Jairo Garcia

START OF TRANSCRIPT**[00:01:02] Juan Carlos Castaneda**

Muy buenas tardes a todos y les damos la bienvenida a este webinar de TELONLINE de todos los jueves sobre tecnología y telecomunicaciones, y como todos los jueves, estamos aquí reunidos para ver temas de actualidad, de tecnología y de telecomunicaciones. Y lo más importante, estaremos atendiendo todas las preguntas, inquietudes que ustedes hagan a través de las redes sociales de Facebook o YouTube que estamos en vivo en este momento. E igualmente siempre en los temas que tenemos tenemos invitados especiales que estarán con nosotros acompañándonos sobre este tema tan interesante. Pero cuál es el tema de hoy? El tema de hoy es todo lo que es la parte de telefonía, pero qué exactamente de telefonía? Vamos a entrar. El nombre que le hemos puesto es Ahorre migrando su telefonía a la nube. Ahorre migrando su telefonía a la nube. Qué es exactamente este ahorro y en qué representa el ahorro? Y por qué la nube? Por qué la telefonía en la nube? Antes de iniciar en el tema de hoy, me gustaría que podamos entrar un poquito en entender mejor qué es un PBX, que es el concepto del PBX en la nube y cuál es un poquito sobre el tema de la historia de los PBX que de pronto nosotros recordamos de hace unos años atrás que cualquier compañía se encontraba la parte de telefonía en un lugar especial, en un cuarto o pequeño, o en un lugar donde estaba un rack o un gabinete que incluía todo, una cantidad, una serie de cables innumerables que recibía las líneas telefónicas y de ahí salía a los aparatos telefónicos de la compañía.

[00:02:40] Juan Carlos Castaneda

Estas líneas telefónicas, como todos recordamos, eran líneas análogas. La gran mayoría líneas donde eran de doce hilos pares de dos hilos. Y a medida que fue evolucionando el tema de las telecomunicaciones y la telefonía con los grandes telcos, entramos en todo lo que fuera una línea digital. Es todo lo que fueron las líneas, eh, BRI? En algunos países las líneas PRI o primarios para Latinoamérica fueron los E1s y para Europa y para los Estados Unidos fueron los E1s. Toda esta parte de telefonía llegaba a ese cuarto, a ese salón donde recibíamos todo lo que la información a nivel de telefonía con nuestros números telefónicos.

[00:03:16] Juan Carlos Castaneda

Pero de ahí que qué nos servía para poder conectar a las extensiones o a las personas de que estuvieran en la compañía para poder atender tanto la recepción, la parte de venta, la parte de servicio al cliente. Y era esa famosa caja que encontrábamos ahí, que era el PBX, que para todo el mundo era una caja negra donde de pronto no sabíamos qué o era algo como un poco confuso porque no era un computador, era una caja que estaba reservada y de ahí salían los cables que iban a la compañía en algunos edificios o en algunas oficinas. Podíamos ver un montón de cables e inclusive en grandes compañías veíamos salones llenos de cableado donde mandaban las extensiones porque no eran ni diez ni veinte, sino eran mil, dos mil o inclusive más diez mil extensiones en volumen de cables era bastante grande. Ahora, esto que tenemos acá es lo que conocemos también mucho en Latinoamérica, como un conmutador telefónico, todo lo que va conmutar las llamadas internas de la compañía y me va a permitir conectarme a las troncales o a las líneas telefónicas en que yo estaba conectando para poder ubicar a mis clientes o a mis proveedores o viceversa. Poder me recibí la llamada. Ya teniendo este concepto, vemos que a medida que va evolucionando la tecnología y todos los avances de investigación, vemos que la parte de telefonía estaba como muy, muy aislada a la realidad de lo que venía evolucionando todo la parte de computación.

[00:04:39] Juan Carlos Castaneda

Entonces decíamos cómo es posible que la parte del PBX no está integrado a la misma red? Entonces llegamos en un momento en que basado en esa necesidad y en esos avances, se empezó a crear la idea de por qué no integramos todo lo que la parte de telefonía también con los computadores y poder tener tarjetas o boards e ingresadas en un computador que me manejara la telefonía y así poder cambiar de la telefonía tradicional a lo que fuera la telefonía de network. Pero cuál fue el nombre que le dimos en ese entonces? En ese entonces no sé si

ustedes recuerdan muchos, eh, que hemos estado en esa, en la evolución de la industria, como era Computer y Telephony, entonces lo llamaron como Computer Telephony Integration, fue la integración, fue ese matrimonio, ese match que existió entre la telefonía y la computación. Cuando iniciamos con ese tema, obviamente la telefonía nos abre un gran camino porque antes teníamos el PBX, stand alone, pero si queríamos de pronto tener hoy un sistema automático para que me contestara llamadas, una operadora automática, lo que conocemos como autoagenda deberíamos tener que montar era un computador o un sistema paralelo que estuviese integrado al PBX para poder hacer esa función. Ahora, si necesitábamos de pronto un sistema para el voicemail para los correos de voz necesitamos otro sistema, otro computador que se integrará a ese PBX y así sucesivamente. Si de pronto necesitamos tener el control de las llamadas poder saber, por ejemplo El costo de cuánto me esta costando la llamada nacionales e internacionales. Teníamos que crear un software que se conoce como un call accounting ahí también paralelo, recibiendo la data de este PBX o esta caja y existían múltiples fabricantes que tenían obviamente sus cajas. Pero claro, al hacer este tipo de combinación no era la misma fábrica, o si era la misma fábrica era muy costoso y tendría yo que empezar a unificar todos esos servicios, diferentes proveedores que me funcionara. Pero no solamente eso, sino que el precio iba subiendo y subiendo, pero con el ingreso de lo que fue todo lo que es el tema de hablamos de Computer Telephony. La idea es que si yo tenía la telefonía controlada en un servidor, ese mismo servidor ya estaba conectado con bases de datos, con información. Y por qué yo no podría crear algo donde podría unificar todo esto y abaratar los costos porque ya tendría solo un servidor. Inicialmente trabajamos con temas de tarjetas que eran tarjetas especializadas para manejar la telefonía y esas tarjetas iban incrustadas en los servidores, pero esas tarjetas eran un poco costosas. Por qué? Porque incluían ya, ya estábamos en el tema del computer telephony, pero ya las tarjetas incluían lo que llamamos lo que conocemos como un DSP o un dial and speak, el digital signal processor para hacer todo el procesamiento de voz y poderlo trabajar para enrutarlo a nivel del computador.

[00:07:36] Juan Carlos Castaneda

Pero obviamente esas tarjetas al tener esos DSPs, el precio también incrementaba. Luego las soluciones eran costosas. Me solucionaba lo que estábamos viendo antes, pero seguía yo pagando, no el mismo precio de antes, un precio bajo, pero sí un precio más alto. Y con toda esta evolución ya no teníamos la telefonía tradicional, sino ya la telefonía en el computer telephony. Pero ya viendo con el avance de los computadores de la CPUs, la misma industria empezó a ver cómo es posible de que yo pueda usar estas mismas CPU que son más poderosas y que puedan hacer todo el procesamiento de voz a través del mismo sistema. Y por medio de software yo entrara no solamente al computador, sino a través de la red, y es donde empezamos a evolucionar todo lo que conocemos como Network Telephony, que es el mismo equipo de telefonía que estaba antes en Instalacion. Ahora ya va a estar no solamente en un servidor, sino a través de una red. Y es donde viene que esas redes de la red LAN de la compañía va a estar integrada directamente con un equipo de telefonía que es parte de la red donde yo pueda controlarlo, manejarlo, administrarlo y tener toda la información directamente a través de mi compañía.

[00:08:54] Juan Carlos Castaneda

Y obviamente, como estamos en la era del Internet, no era posible que nos quedáramos con un computador o con un servidor de telefonía en una oficina, sino que pudiéramos ya llevarlo a otra dimensión, que era poder tener múltiples oficinas conectadas a través de las WANs para poder tener diferentes comunicaciones de voces y obviamente poder reducir los costos mensuales sobre la telefonía mía no solamente en una ciudad, sino a nivel global, a nivel internacional, múltiples países. Poder tener diferentes e servidores de telefonía conectados con este mismo crecimiento es cuando llega la necesidad de que si tengo que invertir en un servidor, en una oficina o invertir en otro, obviamente voy a empezar a incrementar en costos para mi compañía, aunque sé que estoy ahorrando, o sea que estoy unificando todo. Pero donde viene todo el tema de la nube, todo lo que son el Cloud Solutions, que son los servidores que estén en la nube y ahí es donde viene todo el tema que vamos a trabajar hoy. Por eso tengo aquí a los expertos. Por qué? Porque vamos a ver que ya este servidor está servidor de telefonía, no va a estar ubicado en mi oficina, sino va a estar ubicado en la nube.

[00:10:01] Juan Carlos Castaneda

Puede ser el mismo servidor que yo tengo, lo puedo llevar a la nube y todas las personas, las extensiones que estábamos hablando antes, donde mencionamos todos los cables, se acaban los cables, pero todo a través de IP, a través del Internet. Yo tengo mi extensión y más hoy día donde las compañías se han visto la necesidad de expandir su trabajo, sus oficinas, en la casa o en cualquier lugar donde estén sus empleados trabajando y apoyando para el crecimiento y desarrollo. La compañía permite y hace que el Cloud PBX la solución de telecomunicaciones de telefonía sea fácil para que podamos todos estar conectados sin importar el lugar. Pueden ser conectados a través de un teléfono físico. Un teléfono IP puede ser a través de un computador con un softphone, o puede ser hoy día que todos tenemos un smartpone a través de un smartpone, pero con mi Softphone. Pero para no ir tan en detalle, vamos a entrar ya en materia. Y me gustaría presentarles antes de que empecemos a hablar con ellos, presentarles a dos expertos que me acompañan una experta, una ingeniera. Bastante conocedora del tema, en todo lo que la parte de telefonía y a nivel comercial y de proyectos y un experto a nivel de ingeniería en todo lo que es el manejo e implementación y desarrollo de soluciones, está conmigo la ingeniera Nahily Vera, ingeniera Nahily. Cómo estas?

[00:11:19] Nahily Vera

Buenas tardes señor Juan Carlos, muy bien gracias por la invitación. Espero serle de ayuda.

[00:11:25] Juan Carlos Castaneda

Excelente. También está con nosotros el ingeniero Jairo. Ingeniero Jairo García. Como estas?

[00:11:34] Jairo Garcia

Buenas tardes. Bien, muchas gracias de bienvenidos a todos.

[00:11:38] Juan Carlos Castaneda

Oh Excelente. Bueno, muchas gracias Nahily y a Jairo por estar acá con nosotros acompañándonos. Les recuerdo que pueden hacernos cualquier pregunta online. Estaremos en vivo para poder aclarar todas las dudas con esta pequeña introducción que yo hago un poquito como de historia y de entender bien el porqué o qué es un PBX y todas las de las ventajas que tiene características, que es lo que vamos a ver hoy y entrar en materia. Me gustaría que la ingeniera Nahily. Ingeniera, Por qué no nos cuentas un poco sobre todas las características que incluyo hoy día un PBX en la nube? Cómo es todos esos beneficios que nos está ofreciendo esta tecnología?

[00:12:17] Nahily Vera

Bueno, eh. Con TELONLINE el servicio sigue ofreciendo las mismas características de un PBX y físico, pero adicionando, eh. El tema de movilidad y alta disponibilidad pues al encontrarse el servicio en la nube, eh? Este puede ser accedido desde cualquier ubicación geográfica siempre y cuando en los dispositivos tengan Internet. las características principales que puedo mencionar que ofrece TELONLINE en este servicio es que pueden configurarlo en diferentes dispositivos, ya sea en un softphone, en el teléfono móvil o el softphone en el computador o en un hardphone. Los teléfonos IP pueden ser de cualquier marca siempre y cuando e cumplan que manejan el protocolo SIP. Otra de las características es que podrá configurar la operadora automática, horarios de atención, follow me, buzón de voz, podrá realizar conferencias de llamadas, llamadas ilimitadas entre extensiones y llamadas a nivel nacional e internacional. Otra característica que ofrece, muy especial para los Call Center son las colas de llamada. Música en espera, monitoreo e intervención, junto con un portal web donde puedan ver los reportes de llamada. Entonces, resumiendo todas estas características. A la derecha. Básicamente son lo que llamamos e la extensión básica, el servicio básico, que por lo general para oficinas Boabdil desde el punto 1 al punto 3 y para los Call Center si van los cuatro.

[00:14:19] Nahily Vera

Además de estas características, también brindamos servicios opcionales, pues no todas las empresas tienen las mismas necesidades, entonces ya lo dejamos abierto a los que requieran grabación de llamadas, DID a más de 160 países y TFN según la disponibilidad que haya en ciertos países. Y una bastante característica de nosotros es el tema de desarrollo e integraciones particulares. No sólo ofrecemos el servicio de la central telefónica, sino también contamos con un equipo de ingenieros que pueden estudiar los casos particulares y diversas necesidades únicas que tienen las empresas y hacer los desarrollos e integraciones.

[00:15:10] Juan Carlos Castaneda

Bastante interesante Nahily. Ahora me gustaría ok ya tengo estas características generales. Cómo es el proceso o cuáles son los requisitos que yo como compañía necesito para hacer una implementación Ingeniero Jairo.

[00:15:24] Jairo Garcia

Bueno, básicamente debe cumplir el cliente o la empresa que quiera requerir un servicio. Primero que todo, contar con una buena conexión a Internet se debe validar los tiempos de respuesta. Se recomienda que la respuesta que queda ping, que es el tiempo que tarda un paquete en ir y venir hasta hasta la PBX sea aproximadamente de 100 milisegundos.

[00:15:50] Jairo Garcia

Si el tiempo es estar alrededor de 150 milisegundos, se puede ocultar problemas en la calidad de voz o solapamiento entre la persona que habla y la que escucha. Es recomendable darle prioridad a la voz si se va a utilizar el servicio a internet. Además, para otro tipo de servicios, como el streaming o la transmisión de datos. Hoy, hace unos años, los dispositivos ya vienen para priorizar este tipo de servicios y darle mayor prioridad a la voz IP. Para acceder al servicio de Internet existen tres tipos de medios que pueden ser el cableado de red a través del wi-fi o la red celular. En estos tres casos se ha de garantizar lo que se dijo anteriormente, que es que haya una baja latencia o respuesta ping y que no haya un micro-cortes o pérdida de paquetes. Otro punto importante es que la comunicación SIP utiliza ciertos puertos para la señalización y para la parte de media. Debemos garantizar en el firewall, al interior de la empresa, de que estos puertos estén abiertos, que sean accesibles desde afuera y de adentro hacia afuera. Específicamente el 5060 en UDP es utilizado para la señalización SIP y del 10000 al 20000 son el estándar utilizado para la transmisión de media o la voz. El proveedor de Internet, también debe garantizar que el servicio que presta no vaya a tener este tipo de bloqueos en los puertos. El ancho de banda también es importante y los codecs juegan un papel importante. Los codecs lo que hacen es comprimir la voz para ser enviada a través del internet. Si el cliente o la empresa no requiere o no tiene o no dispone de un buen ancho de banda, se recomienda usar un codec que es el G.729, por ejemplo, que usa un bajo ancho de banda. Existen ciertas herramientas que nos ayudan a comprobar estos parámetros que acabo de explicar, como lo es el ping. El ancho de banda tanto de bajada como de subida. Y de acuerdo a esto, el cliente ya puede dimensionar cuantas llamadas simultáneas para soportar su red interna dependiendo del servicio de internet que posean.

[00:18:18] Jairo Garcia

Básicamente son estos parámetros los que desearía tener en cuenta antes de adquirir el servicio de Voz IP o de PBX en la nube.

[00:18:26] Juan Carlos Castaneda

Interesante Jairo importantísimo todo el tema de como estamos hablando, que son servicios que van a internet, osea, como tenga yo mi servicio de internet.

[00:18:35] Juan Carlos Castaneda

Ahora me gustaría hacer unas preguntas a la ingeniera Nahily porque hablamos de que yo puedo tener la extensión. Mi extensión obviamente la puedo conectar en un hardphone, como por ejemplo el que tengo acá atrás. De pronto que ustedes ven aquí en la pantalla, al lado mio, derecho o izquierdo o puedo tener también en un mi laptop cierto mi laptop puedo tener el softphone donde yo puedo operar mis llamadas telefónicas ponedle que estoy con un cliente, estoy viajando o inclusive en mi smartphome.

[00:19:02] Juan Carlos Castaneda

Entonces la pregunta para la ingeniera Nahily cuando yo debo usar mi Hardphone o mi Softphone en ingeniera?

[00:19:07] Nahily Vera

Realmente esto ya es decisión del usuario, pues la plataforma y le ofrece el softphone tanto en el computador como en el para el teléfono móvil y usted puede adquirir el Hardphone como indiqué siempre cuando maneja el protocolo SIP y configurarlo para que funcione y se adapte según su necesidad. Qué recomiendo yo, eh? Por ejemplo a la hora de usar un softphone en el computador. Para los usuarios de Call Center pues yo generalmente no sólo están usando esta herramienta, sino eh otras eh programas adicionales que tienen en el computador y entonces están en un solo lugar y pueden durante la llamada estar usando las demás herramientas para el software en el celular. Lo recomiendo para usuarios que no mantienen ningún lugar fijo las personas que van a la oficina solo en la mañana. Luego salen a visitar clientes en diferentes lugares o se la pasan viajando. Entonces estas personas creería que le va mejor tener el softphone, en el celular, en el smartphome y los Hardphone se recomienda para personas que si mantienen en un lugar fijo como por ejemplo eh, al menos usarlo en la recepción, pues esta extensión siempre debe garantizar que las llamadas van a pasar primero por ella y luego las va a desviar o las va a transferir al resto de usuarios presionando sólo un botón. Entonces, eh? en conclusión puedes usar los tres e ir lo acoplado. Se va configurando según la necesidad. Lo importante que quiero recordar acá es que la solución es accesible desde cualquier lugar y cualquier dispositivo, siempre y cuando este tenga conexión a internet. Ok.

[00:21:23] Juan Carlos Castaneda

Perfecto. Muy bien. Ahora una pregunta tú hablas de que yo puedo estar en la oficina, o puedo estar viajando o puedo estar en mi teléfono. En ese caso, que usemos, por ejemplo, los tres extensiones en los tres dispositivos. Ingeniero Jairo Yo tendría tres extensiones diferentes o una sola extensión. Cómo es esa parte de configuración?

[00:21:46] Jairo Garcia

Es posible usar la misma extensión en los tres dispositivos, tanto en un smartphome como en el teléfono IP como en el computador e internamente la PBX puede reconocer qué tipo de dispositivo está asociado a la extensión y el cliente decide qué dispositivo quiere usar como primario, secundario o terciario. Entonces digamos que quiere recibir la llamada primero en el teléfono IP. Y si no está ahí o está disponible la llamada salta después al teléfono celular o por último, o si lo desea, otra extensión.

[00:22:22] Juan Carlos Castaneda

Ok, perfecto. Ahora qué sucede? Obviamente estamos hablando de Cloud PBX que estamos en la nube que necesito Internet para conectar estos dispositivos. Qué sucede, ingeniero? Si se me cayó el internet de mi oficina o de mi casa, la llamada que va a pasar con la llamada?

[00:22:38] Jairo Garcia

Bueno, existen diferentes posibilidades. La más básica es que se vaya al buzón. Este buzón también tiene la opción de que el mensaje se se vaya al correo electrónico del cliente o de la empresa. Otra opción, es que haga forward a un teléfono, un teléfono estándar o convencional o un celular. En este caso no requiere Internet y la llamada no se le va a perder dígamolo así y también puede ser redirigida a otra extensión. Si lo desea.

[00:23:08] Juan Carlos Castaneda

Ok, excelente. Osea que no tengo complicación de que se pierda la llamada. Siempre va a poder ser enrutar. Ahora hay una parte interesante porque hablas de que pronto las llamadas enrutadas. Obviamente se puede ir al buzón de voz. Pero Nahily hablaba sobre la operadora automática que yo pueda tener a nivel de la compañía. Una operadora automática. Me imagino que voy a tener opciones que si quiero. Si soy, por ejemplo, los Estados Unidos para inglés o para español o para poder manejar las diferentes opciones. Nahily, la pregunta que tengo sobre la automática es estas operadoras automáticas. Si yo tengo una aplicación especial que quiero hacer, un IVR me permitiría desarrollar algo sobre una integración a una base de datos o alguna parte de interacción como su nombre lo indica de IVR?

[00:23:55] Nahily Vera

Sí, claro que sí, eh? Eso entraría en nuestros servicios de desarrollo e integraciones. Pues el servicio base que le entregamos es la operadora que comúnmente sólo es la grabación, dando la bienvenida al nombre de la empresa y el menú de opciones. Pero si usted ya necesita algo más transaccional como consultar base de datos como procesar pagos, eso ya. Entonces se puede evaluar en un desarrollo e integración.

[00:24:26] Juan Carlos Castaneda

Ok, excelente. Bueno, me parece interesante ahora Nahily.

[00:24:29] Juan Carlos Castaneda

Qué pasa por ejemplo hoy día que estamos en el mundo de que todos estamos trabajando en la casa o en cualquier lugar? Realmente puede ser en cualquier lugar, pero eh, los horarios de oficina, por ejemplo, la gente dirá bueno, yo tengo mi horario oficina, qué pasa con las llamadas que van a seguir ingresando? Cómo configuró ese tipo de horarios de oficina? Lo puedo trabajar?

[00:24:50] Nahily Vera

Bueno, eh para eso está el IVR, correcto que al establecerse la característica de horario de oficina, el va a estar en funcionamiento en el horario que usted, eh? indique que si es laboral y ya cuando termina este horario, entonces se puede programar por lo general e que vaya al buzón de voz otro prefieren usar en el tema de follow me o venir y transferir la llamada a otro IVR o a un número particular. Ya realmente e decisión de la empresa el cómo quieren manejar los horarios junto con el IVR.

[00:25:40] Juan Carlos Castaneda

ok, perfecto. Ahora Jairo una pregunta. Pensemos que me llegó un voicemail, ese voicemail lo puedo escuchar solo en mi teléfono de la oficina o si tengo tres dispositivos puedo ver en cualquiera de estos?

[00:25:51] Jairo Garcia

Es correcto, puede ser en cualquier dispositivo e usa una marcación especial *# y puede escúchales de cualquier dispositivo sin problema.

[00:26:05] Juan Carlos Castaneda

Ok, ahora, pero existe la forma de que ese yo escuche ese voicemail, pero también me llega a mi cuenta de email.

[00:26:14] Jairo Garcia

Si señor, es correcto. El cliente tiene la opción de configurarlo para que cuando llegue el voicemail. No, no lo escuche eso únicamente en su extensión, sino que también lo pueden recibir en cualquier parte donde estén al correo electrónico.

[00:26:30] Juan Carlos Castaneda

Ok, excelente eso me parece muy interesante porque muy fácil, el email estamos consultando cada instante para poder trabajar.

[00:26:36] Juan Carlos Castaneda

Ahora, cómo funciona? Si no estoy en la oficina? Pero lo que hablaban Nahily el follow me ese follow me, ese sígueme. Cómo funciona exactamente? Cómo lo puedo configurar? Qué tanto puedo hacer yo con ese follow me?

[00:26:49] Jairo Garcia

Bueno, el follow me técnicamente funciona de la siguiente manera cuando la llamada entra a la extensión y el cliente por alguna razón no está disponible, tiene la opción de que lo dejen sonar o timbrar cierto tiempo. Si hasta cierto tiempo no contesta la llamada sonará en otra extensión si el cliente lo desea en un teléfono convencional o en un celular cualquiera de estas tres opciones las puede configurar, pueden ser en cascada o individual.

[00:27:20] Juan Carlos Castaneda

Ok, interesante ahora, eh?

[00:27:23] Juan Carlos Castaneda

Si yo estoy en la oficina, osea que el Follow me va a permitir que me ubique básicamente donde esté lo que tú decías o lo que decia, también Nahily poderlo pasar una extensión donde yo quiera.

[00:27:32] Juan Carlos Castaneda

El tema que me comentaban Nahily sobre las conferencias como las conferencias las puedo hacer eh? Qué tanta capacidad tengo yo con esas conferencias Nahily puedo llamar internamente, externamente? Cómo funciona ese servicio?

[00:27:49] Nahily Vera

Bueno, con las conferencias usted puede marcar a una extensión y luego conectar a un número externo, móvil o local y la llamada entonces uniría a estas tres localidades, la suya, la de su compañera de trabajo que marcó la extensión y la del cliente que marco hacia el exterior. Igualmente puede ser una conferencia de tres vías interna o de y, osea su extensión, más otras dos extensiones o externas, es decir, desde su extensión y marcar a dos números externos.

[00:28:30] Juan Carlos Castaneda

Ok, si yo quiero. Pero si yo quiero hacer más conferencias, quiero conectar hasta cuántas conferencias puedo organizar e a través de mi extensión, Nahily.

[00:28:38] Nahily Vera

Bueno, realmente las conferencias están limitados por el dispositivo final, eh? Por lo general se encuentran e ya sea el teléfono o el Softphone que maneja tres vías, pero hay dispositivos de alta gama que le permiten de cinco y hasta más. Ok, ahora, si usted no quiere verse limitado por el dispositivo, también contamos con una característica que se configura directamente en el PBX que se llama conference room.

[00:29:09] Nahily Vera

Esta característica le va a permitir poder e ya manejar conferencias con más personas. Si por ejemplo en su teléfono lo tiene limitado a tres y usted necesita una conferencia con cinco, entonces ya crea un conference room y va a poder entonces reunirse con cinco personas en esa sala. Donde está la limitación en este caso? Ya va a depender de la cantidad de extensiones que tenga habilitadas o de los canales de comunicación es decir las troncales SIP.

[00:29:43] Juan Carlos Castaneda

Ok, perfecto. Interesante. Bueno, me gusta ese ese conference room que puedo tener múltiples llamadas. Yo ya si quiero hacer una conferencia para diez, veinte personas podrían estar ingresando ahi directamente.

[00:29:53] Nahily Vera

Siempre y cuando tenga la capacidad. Por ejemplo, si usted tiene una troncal de 5 canales y 5 extensiones, significa que se conference room lo va a poder tener habilitado para diez personas, cinco internas y cinco externas.

[00:30:08] Juan Carlos Castaneda

Ok, ok, interesante. Perfecto. Ahora la solución si yo quiero hacer llamadas, tú me hablas de la solución, hay solución? Si voy a hacer ese tipo de conferencias incluye minutos, puedo tengo capacidad para llamar directamente ilimitadamente a? Por ejemplo, estoy en Estados Unidos o cómo funciona esa parte de los minutos?

[00:30:28] Nahily Vera

Bueno, con el servicio en TELONLINE va a depender del Plan que active. Ok, para estas llamadas internas entre extensiones es ilimitado el servicio, porque aquí no se usa una troncal SIP, pero para las llamadas externas, como ya vimos en un webinar anterior, el es requerido la troncal SIP, es decir, los minutos. Y esto entonces, eh, ya lo ofrecemos nosotros en los planes que tenemos. Por ejemplo, para Estados Unidos que incluye la troncal más la numeración para Estados Unidos y en otros casos tenemos planes que ya se manejan por recarga. Es decir, que usted hace la recarga 50 dólares y se va descontando las llamadas por minuto que consuma.

[00:31:16] Juan Carlos Castaneda

Ok. Cuando estoy hablando a nivel internacional, perfecto. Ok, ahora me gustaría que viéramos un poquito el tema, eh? Con respecto a lo que tú hablabas de las colas de llamadas, imagino que esta escuela de llamadas las usó mucho cuando voy al departamento de ventas o en la parte de un Call Center o lo digo de pronto el departamento de servicio al cliente para poder transferir las llamadas. Ingeniero Jairo con cuando tengo estas colas eh, yo puedo tener diferentes idiomas en las colas.

[00:31:48] Jairo Garcia

Si es posible, claro que sí. Depende del cliente y de la ubicación o hacia dónde vaya enfocada la. Digamos, el servicio que ofrece la empresa que nos contrata usualmente es en español o en inglés, pero pues si es el cliente en Asia. Por ejemplo, ellos pueden mandar la grabación y se puede poner en la cola mientras la llamada ingresa y la persona espera hasta ser atendida por un agente o una extensión que esté disponible.

[00:32:18] Juan Carlos Castaneda

Ok, perfecto. Ahora y si yo estoy atendido una llamada y puedo poner a una persona en hold en espera, puedo poner en ese como alguna publicidad de la compañía algún Jingle con información puntual sobre eso. Cuando pongo la persona en espera.

[00:32:33] Jairo Garcia

Si es posible inclusive, muchas empresas lo usan a modo de marketing para que los clientes se escuchen los servicios que ofrecen. Y Estos audios pueden ser aleatorios o pueden tener un orden, depende de como el cliente lo requiera. Pero si es posible.

[00:32:50] Juan Carlos Castaneda

Ok excelente. Ahora, cuando estamos hablando de colas de llamadas, eh? Pero pensemos en un call center. Ahora, qué tipo de yo puedo monitorear las llamadas de mis agentes para ver cómo está atendiendo la atención en vivo? Cómo funciona esa parte de monitoreo?

[00:33:10] Jairo Garcia

Bueno,El monitoreo tiene básicamente tres tipos de monitoreo: Uno de ellos es el monitor, modo monitor: donde el supervisor puede entrar al canal de comunicación entre el agente y el cliente y pueden escuchar la conversación,

la puede monitorear. Ese es el más convencional. Hay otro modo que es el Whisper, en donde el supervisor entra al canal de comunicación entre la gente y el cliente. En este caso, el supervisor puede comunicarse con el agente, pero es en una sola dirección. El agente no puede comunicarse con el supervisor. En este caso, el supervisor puede de pronto darles sugerencias a la gente común de cómo tratar al cliente dependiendo de la situación. Entonces es un caso puntual. Entonces, en donde se utiliza ese tipo de monitoreo. Hay otro que es el Barge, en donde el supervisor puede entrar al canal de comunicación entre el cliente y el agente, y aquí en este caso el supervisor puede comunicarse con cualquiera de los dos, tanto con el cliente como el agente.

[00:34:29] Juan Carlos Castaneda

Ahora, cuando hablamos de este tipo de soluciones y en Contact Center se habla mucho sobre el tema de los reportes. Qué tipo de reporte yo puedo generar en el sistema?

[00:34:46] Jairo Garcia

Bueno, eh, por la PBX pasan todo tipo de llamadas, por lo cual se puede generar cualquier tipo de reporte. Se parecen a reportes de llamadas entrantes, salientes, de los DID's, de las extensiones, prácticamente de lo que necesiten el cliente y de acuerdo a los reportes el puede llevar como un consolidado durante el mes, durante la semana, durante el día de lo que quiera medir.

[00:35:15] Juan Carlos Castaneda

Interesante. Osea que claro, toda la información que cruza a nivel del PBX una extensión, una llamada, la duración. Ahora tú dices que toda esa información esté concretada en el sistema. Se puede generar? Nahily yo podría tener algún tipo de reporte personalizado que necesite para mi compañía.

[00:35:32] Nahily Vera

Sí, con gusto, eh. Atendemos el tema por la parte de desarrollo o integración. Es común encontrar que nos pidan, oye integrar el CRM y luego entonces ver el reporte consolidado de información tanto de lo que es el tema de las llamadas. Pero de una vez ligado al CRM a lo que se está manejando la información del cliente, entonces lo que nosotros hacemos es ver el requerimiento que necesita puntual, como quieren ver los reportes, qué gráficos necesitan ver qué variables quieren medir. Y entonces se hace un desarrollo junto a una integración.

[00:36:21] Juan Carlos Castaneda

Perfecto, interesante, porque hoy día está muy el tema de Business Intelligence entonces yo necesitaría como tomar esta información para poderla procesar. Esa parte me parece interesante.

[00:36:31] Juan Carlos Castaneda

Ahora tú mencionaste algo del CRM porque me gustaría coger la información del sistema y cruzarla o guardar con mi CRM. Cómo es esa parte? Puedo integrarme a un CRM o al desarrollo de mi aplicación que yo haya creado para mí que sea formato web.

[00:36:46] Nahily Vera

Sí, sí se pueden integrar. Lo que tenemos comprobados es Salesforce, Sugar, Soho y hay una API que maneja la solución que permitiría evaluar e otras plataformas de CRM.

[00:37:05] Juan Carlos Castaneda

Interesante, Ingeniero Jairo Cómo sería esta integración?

[00:37:07] Juan Carlos Castaneda

Osea, cómo es que requerimientos tu tienes o cómo la integración que se necesita para yo poder integrar mi aplicación Web o mi CRM. Como lo que mencionó Nahily al sistema.

[00:37:19] Jairo Garcia

Bueno, técnicamente la PBX en su interior cuenta con un conector a las bases de datos.

[00:37:26] Jairo Garcia

Estas bases de datos pueden ser de cualquier tipo. El cliente nos debería decir qué tipo de bases de datos utiliza para hacer la conexión o la integración con el CRM que ya maneja su empresa.

[00:37:39] Juan Carlos Castaneda

Ok, excelente. Ahora Nahily mencionaba antes también un tema que me imagino que lo pueden llevar también al CRM, pero ella mencionaba algo de las grabaciones e Nahily cuéntame las grabaciones que el sistema tiene son graban full por grabar todo el tiempo lo que está sucediendo en la extensión o puedo decidir no quiero grabar esta llamada, esta conversación que tengo en este momento como que servicio, que ficher tiene el sistema a nivel de grabación tiene las dos opciones.

[00:38:07] Nahily Vera

Usted puede decidir si ponemos a grabar todas las llamadas o si solo necesita grabar un grupo de extensiones en particular. Suelen suceder mucho esto con Call Center eh? Nada más, necesita grabar, son las extensiones que

están dedicadas al Call Center. Entonces nosotros grabamos full, solo estas extensiones y ya las de oficina la parte administrativa e deciden dejar a la demanda. Osea que el usuario decida cual llamada va a grabar. Y Entonces pulsa el botón de su teléfono para grabar y graba solo a demanda.

[00:38:48] Juan Carlos Castaneda

Ok, interesante, osea que yo puedo pedirte 100 extensiones en la nube, pero puedo grabar solo 20 o 30 las que queieran en demanda, en demanda y las que no quieren grabar nada. Perfecto, Ahora cuando yo grabo estas llamadas soy un call center. Ingeniero Jairo, qué formato tiene esto? Osea esto es que formato yo lo puedo decir formato escuchar a mi computador o qué tipo de información tiene el sistema de grabación?

[00:39:14] Jairo Garcia

Si es correcto. En este caso el servicio que ofrecemos el formato es en MP3 a 16Kb/seg esto quiere decir que es más o menos una hora de grabación equivale a 7MB en total de grabación.

[00:39:31] Juan Carlos Castaneda

Ok.

[00:39:33] Jairo Garcia

El MP3 se escogió por lo que es el que más comprime y el cliente puede tener más tiempo de grabación en menos espacio de archivo.

[00:39:42] Juan Carlos Castaneda

Ok, perfecto, osea que yo podría tener en MP3 me dice, ya que igual tengo el servidor donde puedo acceder la información, bajarlas y qué pasa si llego a un tope Nahily ya esas grabaciones van saliendo o yo puedo comprar más espacio para tener más grabaciones?

[00:39:59] Nahily Vera

Bueno, el servicio le incluye por extensión 50 horas de grabación. Cuando ya llega usted a este tope se comienzan a eliminar las grabaciones más antiguas. Ahora, si usted me dice no, mira es que yo necesito conservar esas grabaciones por un año. Entonces ya le ofrecemos un espacio okey adicional, eh? Para ir entonces pasando estas grabaciones a este storage que ya lo va a conservar por más tiempo.

[00:40:30] Juan Carlos Castaneda

Excelente. Ok, muy bien me parece, eh? Estos ficher están muy buenos. Ahora pensé listo. Yo estoy listo para trabajar con el Cloud PBX es el servicio en la nube de TELONLINE, pero yo tengo ya hoy día un PBX un sistema la nube que quiero cambiar de ese a ustedes como yo puedo migrar los números que tengo hoy día hacia TELONLINE?

[00:40:55] Juan Carlos Castaneda

Cómo puedo hacer eso, Jairo?

[00:40:58] Jairo Garcia

Si es posible, si el cliente ya cuenta con su propio PBX y quiere migrar a nuestro servicio. Los números que ya disponen se pueden portar dependiendo de la ubicación geográfica del país, porque hay ciertas regulaciones y no siempre se puede portar. Pero en la mayoría de los casos es posible y la portabilidad tardar más o menos máximo de una semana.

[00:41:23] Juan Carlos Castaneda

Ok. Osea que yo podría portar mi número directamente a la compañía en una semana y no tendría problema en que se me pierdan las llamadas o que vaya a quedarme sin mis números telefónicos, que son los que ya hoy día están en mi página web o lo conocen mis clientes.

[00:41:38] Juan Carlos Castaneda

Ahora qué sucede? Ingeniero Jairo si yo estoy, por ejemplo. Bueno, tú me dices en Estados Unidos puedo portar en Canadá, en algunos otros países de Latinoamérica o qué pasa si yo estoy, por ejemplo, en un país de Latinoamérica donde no puedo portar esos números?

[00:41:53] Juan Carlos Castaneda

Qué tengo que hacer?

[00:41:54] Juan Carlos Castaneda

Osea, cómo puedo hacerlo si son esas líneas análogas, o líneas como hablamos antes E1 que todavía más hay lugares todavía que no solamente todo es SIP, si no hay análogas o E1. Cómo puedo hacer esa parte de integración si quiero tener el servicio de Cloud PBX en la nube de TELONLINE.

[00:42:14] Jairo Garcia

Bueno, existen ciertas soluciones para integrar el tipo de servicios que ya dispone el cliente si es análogo o digital, existen dispositivos que son gateways, de lo que hacen es enlazar este tipo de tecnología con la tecnología SIP.

Entonces no van a perder sus líneas actuales, van a conservar su servicio o su contactabilidad con los clientes conservando el mismo número, pero aprovechando las funcionalidades de la parte SIP o el Internet que brinda la PBX en la nube.

[00:42:44] Juan Carlos Castaneda

Ok, excelente. Osea que yo podría estar sin problema. Puedo migrarme puedo tener tanto mis números que no puedo portar. Por alguna razón, y más los que puedo aportar y me puedo integrar. Y todo el mundo estaría trabajando sin ningún problema. Correcto. Ok. Bueno, ya que tenemos generalmente los puntos clave de lo que menciona Nahily inicialmente me gustaría que Nahily nos contara, basado en su experiencia y de sus clientes, que hoy día tiene clientes satisfechos operando con la solución. Cuáles son las ventajas? Qué ventajas? Yo tengo Nahily de migrar mi solución a la nube con ustedes. Osea, cuál es ese? Esas grandes ventajas que ustedes me ofrecen?

[00:43:23] Nahily Vera

Bueno, las ventajas yo las podría resumir en 3: La principal es que reduce los altos costos de inversión inicial, pues ya no tienes que comprar ese hardware costoso y/o esas licencias de software que te mencionaba al inicio en la introducción. No, eh? Otro es que reduce el tiempo de implementación, pues es más fácil y la administración como la tenemos nosotros, entonces es más rápido y poner a funcionar el servicio y hacer bien la configuración que tu cliente necesite. Y por último, es que pagará sólo lo que usará aquí no se tienen que estar preocupando por el futuro, que si voy a crecer, entonces tengo que comprar un equipo que vaya a aguantar ese crecimiento. No aquí solo contrata, lo que está necesitando en el momento y cuando crezca pues contrata los usuarios que ha crecido el servicio que va necesitando en ese momento que ya vio la necesidad.

[00:44:32] Juan Carlos Castaneda

Interesante, porque como tú decías en el inicio, cuando vemos lo que vivíamos antes, si queríamos tener algo, teníamos que comprar los equipos y teníamos que hacer esta gran inversión que es algo interesante con el ahorro que tengo. La parte de Cloud PBX es ahora basado en eso. Quería hacerte una pregunta cuál es el mínimo que yo puedo empezar a trabajar con ustedes? Osea, cuántas extensiones es la mínima que permito para poder ya tener una solución como la que me comentan en la nube con todos esos fichers y todas esas características que nos comentas?

[00:45:03] Nahily Vera

Bueno, eh, pueden empezar adquiriendo desde una extensión a menos que quieran acceder a alguna promoción que tengamos activa donde ya hay y si podemos establecer un mínimo de usuario y tiempo de contrato. Pero fuera de lo que son las promociones e realmente podemos evaluarla la necesidad y que comience con una exención sin contrato de permanencia.

[00:45:31] Juan Carlos Castaneda

Oh, Interesante.

[00:45:32] Juan Carlos Castaneda

Osea que si soy una empresa o soy una persona que estoy abriendo un negocio y más ahoritita que muchas personas también quieren abrir sus negocios, puedo yo empezar con una solución de estas en una empresa?

[00:45:41] Juan Carlos Castaneda

Osea, tener la imagen corporativa y ser mi extensión y estar trabajando dondequiera, desde mi casa o en cualquier lugar? Esa parte interesante y capacidad de crecimiento, la que quieran Nahily, la que quiera.

[00:45:52] Nahily Vera

Exacto, se aplica más que todo. Ahorita sobre todo que las empresas con la pandemia se vieron obligadas a mandar el personal a casa. Entonces esto es para algunos dirán eventual, para otras no. Algo que ya tenemos que cambiar. Entonces le damos esa flexibilidad de que no tengan contrato de permanencia y comiencen a probar el servicio y ya ha llegado el momento. Tomen su decisión. Si deja unas personas trabajando desde casa con su sistema telefónico en la nube o regresan a sus oficinas con ya un sistema físico.

[00:46:30] Juan Carlos Castaneda

Buenísimo Nahily. Osea que igual también puedo crecer si soy un Call Center de que tengo 500 extensiones. Estas en la capacidad o mil extensiones de poderme dar la solución en la nube.

[00:46:39] Nahily Vera

Sí, claro, podemos arrancar con la solución en la nube y luego pasar a una solución física porque eh, a veces están bien, que comienzan pequeños, comienzan a crecer y dicen oiga, ya realmente tengo la capacidad para adquirir equipo o ya necesito la robustez de detener algo, eh? Que yo controle más comenzar con el servicio en nube y luego podemos pasar a físico o viceversa. Tienes algo físico y pasar a la nube.

[00:47:08] Juan Carlos Castaneda

Osea, yo puedo comprar lo que estás diciendo el equipo. Puedo comprar la solución en la nube. Puedo tener un equipo inclusive que sea mío y lo puedo llevar a la nube para que ustedes me lo administren.

[00:47:19] Nahily Vera

También es posible hacer eso.

[00:47:21] Juan Carlos Castaneda

Ok.

[00:47:22] Nahily Vera

Ya ahí estaremos hablando del tema de virtualización. Pero básicamente pueden hacerlo también.

[00:47:29] Juan Carlos Castaneda

Trabajar todos en la nube.

[00:47:32] Juan Carlos Castaneda

Montar el software de la nube, pasar todo a la nube y ya brindarle a usted el servicio.

[00:47:39] Juan Carlos Castaneda

Ok, muy bien. Ahora, ingeniero Jairo, cuánto sería el tiempo de implementación de una solución? Puede ser así para tener como una idea de cuánto yo voy a estar listo para poder tener mi solución en la nube de PBX?

[00:47:52] Jairo Garcia

Bueno, el promedio de acuerdo a los clientes que hemos implementado está entre 24 horas y 72 horas y en ocasiones. Osea, se puede tener la implementación lista, pero a veces cuando hay portabilidad hay que recordar que puede tardar hasta 5 días más o menos, dependiendo de lo que dure la portabilidad del número o de los números.

[00:48:13] Juan Carlos Castaneda

Ok, interesante, es algo rápido, realmente es una solución. Ustedes ya tienen todos los equipos tienen toda la solución. Simplemente es configurarlo, alistarlo para poder tener el servicio.

[00:48:24] Juan Carlos Castaneda

Esa parte es bastante interesante ahora. Jairo Eh, tú que estás en la parte de servicio, en la parte de NOC de ingeniería. Listo, ya soy cliente con ustedes me implementaron. Cómo es esa parte? Ese soporte constante, continuo que está sucediendo a nivel de TELONLINE. Cómo es esa parte de comunicación? Como yo me comunico si necesito, por ejemplo, pedir otra extensión o hacer una configuración o no sé cómo hacer un follow me ustedes ayuda. Cómo es esa parte?

[00:48:53] Jairo Garcia

Bueno, los medios por los cuales nos pueden contactar son diferentes. Entre ellos estaba el chat e vía Skype, por ejemplo, vía telefónica o por correo electrónico. Cuando el cliente nos contacta, básicamente nos preguntará Bueno, hice una serie de ítems los problemas técnicos que se han presentado más comunes digamolo así entre ellos están la calidad de voz que puede estar asociada al servicio de Internet, que tiene que tener cliente. Las llamadas que no conectan pueden ser Inbound o Outbound. Inbound, por ejemplo, cuando la llamada, cuando ellos tienen un DID las llamadas, entran a este DID y por alguna razón, ya sea del lado del cliente o al lado del proveedor, se revisa y se escala o se le resuelve al cliente. Dependiendo del problema.

[00:49:46] Jairo Garcia

Tenemos diferentes sistemas de seguridad y en ocasiones el cliente cuando utiliza una IP estática, nosotros ponemos esta IP estática en una lista blanca. En ocasiones el cliente cambia de proveedor de internet y no nos avisa. Entonces esa política la tenemos que agregar para que la IP, la nueva IP del cliente, vuelva a estar habilitada y vuelva a tener el servicio. Eso es lo que hace. Es muy ocasionalmente que que sucede. Lo otro es el acceso a los portales que se les olvida, las credenciales para entrar, por ejemplo, al portal de llamadas, de descarga de grabaciones, por ejemplo.

[00:50:25] Jairo Garcia

Es muy común la configuración de dispositivos IP, de nuevos teléfonos que adquieran nos contactan y la expansión a la edición de servicios también son como los tipos más comunes de de problemas o por requerimientos que nos dan los clientes.

[00:50:43] Juan Carlos Castaneda

Interesante. Osea que están siempre listos para poder atender y apoyará a nuestros clientes. Correcto. Bueno ingenieros, creo que ha sido excelente y muy gracias por tu estas preguntas. Disculpen si son muchas preguntas, pero creo que son muy importantes para que todos aquellos que nos están viendo, cualquier inquietud, cualquier duda, sin embargo no los interrumpi en esas preguntas tuvimos algunas preguntas online que pronto usted ya la resolvieron. Una de esas fue básicamente lo que le preguntaba Nahily sobre el tema del Hardphone y el Softphone, las ventajas que también creo que fue muy bien explicada por la ingeniera Nahily. También nos preguntaban sobre el tema de el mínimo número extensiones también, que tambien lo explico muy bien Nahily, que puede empezar desde una extensión en adelante. Y lo mismo lo que nos hablaba Jairo sobre el tema de exportar o de migrar o de portar los números directamente hacia el sistema. Preguntas bastante interesantes. Muchísimas gracias a todos los que nos siguen a gracias a Nahily y a Jairo por su apoyo por las preguntas. Igualmente estaremos dispuestos y

abiertos nuevamente para cualquier duda, pregunta, inquietud sobre el tema. No se si la ingeniera Nahily o el ingeniero Jairo nos quieren hacer algo adicional o si estamos listos porque creo que ha sido un tema. Se ha pasado el tiempo rapidísimo, pero no se si tengan algo adicional.

[00:52:02] Nahily Vera

Creo que resolvimos las dudas más comunes que se presentan cuando quieren adquirir este tipo de soluciones.

[00:52:12] Juan Carlos Castaneda

Excelente, muy bien, excelente. Me parece buenísimo.

[00:52:16] Juan Carlos Castaneda

Yo quería, antes de despedirme, obviamente recordarles que nos pueden seguir en nuestras redes sociales a través del canal de YouTube. Nos pueden se pueden inscribir directamente. También lo pueden hacer a través de Facebook y Twitter y las diferentes redes sociales como Instagram y LinkedIn. Antes de despedirme, primero quería darle las gracias por estar con nosotros, por acompañarnos en este webinar e igualmente invitarlos para el próximo webinar y todos los que estamos trabajando sobre tecnología y telecomunicaciones. Si no ha visto alguno, lo puede ver en nuestro canal de YouTube. Es TELONLINE y lo podrá ver antes de irnos. Como estábamos hablando sobre el tema de lo que es el Cloud PBX nuestro departamento de marketing nos hizo un video que queríamos compartirlo con ustedes y presentarlos ya despidiéndonos de este webinar. Muchísimas gracias a todos. Esperamos que pasen un excelente día y nos vemos pronto en el siguiente webinar. Lo dejamos con el vídeo. Bye.

[00:53:14] Juan Carlos Castaneda

Usar la PBX en la nube de TELONLINE.

[00:53:23] Juan Carlos Castaneda

Es muy fácil. Contrata el servicio según tus necesidades con nuestros asesores.

[00:53:29] Juan Carlos Castaneda

Múltiples extensiones, llamadas por demanda o llamadas ilimitadas a Estados Unidos. Configura el dispositivo que hayas adquirido para usar tu servicio: smartphone, computadora o teléfono IP. Comienza a ahorrar en tus facturas de telefonía. Habilita el teletrabajo para todos los empleados o conecta diferentes zonas geográficas sin perder una sola llamada. Olvídense de las facturas costosas y la mala calidad en el servicio. Con nuestra solución, obtiene Ahorro, Movilidad, Atención automatizada y características adicionales como grabación de llamadas, números virtuales, toll-free numbers y más.

[00:54:18] Juan Carlos Castaneda

No pierda más llamadas por no tener un sistema telefónico en la nube. Contáctanos e incrementa los negocios de tu compañía.

END OF TRANSCRIPT

