



VozTelecom te ayuda a **COMPETIR**

Punto de Mira
**Sector gestorías y
asesoría empresarial**

 **VozTelecom**



INTRODUCCIÓN

VozTelecom es un operador de comunicaciones con más de 15 años de experiencia en España, especializado solo en empresas y con larga experiencia en prestar sus servicios a gestorías y asesorías. Como resultado de esta experiencia con centenares de clientes en dicho sector, VozTelecom ha desarrollado el **informe “Punto de Mira”** para el sector GAE (gestorías y asesorías de empresa), **con ideas y conclusiones prácticas que aportan una visión clara de cómo vender más y ser más eficaz en dicho sector**, a través del uso de los servicios y aplicaciones de comunicaciones en la nube.

Este estudio sintetiza la opinión de más de trescientas empresas representativas del sector a nivel nacional. La metodología de estudio incluye entrevistas telefónicas y análisis del consumo así como del uso de las comunicaciones que hacen los usuarios en dichas empresas, con especial foco en los clientes de VozTelecom del sector GAE (gestorías y asesorías de empresa).



RESULTADOS DEL ESTUDIO

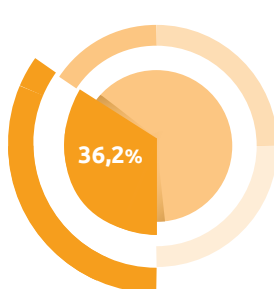


El sector gestorías y asesorías de empresa, pionero en la **transformación digital** de las comunicaciones

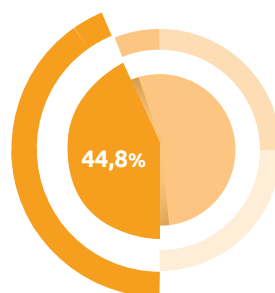
Los servicios de comunicaciones en la nube son uno de los principales indicadores para observar el nivel de digitalización del sector. En este sentido, podemos ver que **el sector de las GAE tiene una penetración de la centralita en la nube mucho mayor que la media del mercado** y supera en más de 8 puntos a otro de los sectores pioneros, el sector inmobiliario, con un 28%. Así, un 36,2% de empresas del estudio que afirmaron disponer de una centralita telefónica, tenían contratado un servicio de centralita en la nube, frente a la media española que es de un 5%.

Muy probablemente esto se debe a la **gran importancia que tiene la atención telefónica en este sector y las ventajas que este tipo de centralita aporta a sus negocios** en relación a las múltiples prestaciones que ofrecen para una gestión eficaz de las llamadas. Así, el estudio realizado concluye que casi el 50% de los clientes potenciales llegan por teléfono, y que uno de cada dos contactos con sus clientes se realizan por vía telefónica, por lo que las herramientas de gestión y control de las llamadas se convierten en una herramienta competitiva e imprescindible en dicho negocio y sector.

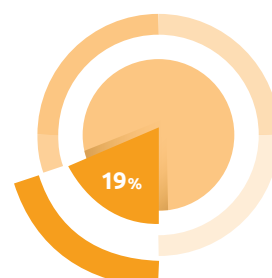
¿Qué tipo de **centralita** tiene contratada?



Centralita Virtual



Centralita física



No lo sabe



La importancia de la **integración** de la telefonía con las **aplicaciones de gestión** del negocio

Otro elemento clave en este sector son **las aplicaciones de gestión de clientes tipo CRM, que les permite no solo mejorar la interacción con los clientes sino también el seguimiento comercial y mejora de la productividad del proceso de venta.** En este sentido, el 28% de las empresas españolas utilizan sistemas de CRM solamente superadas por Chipre y Holanda, y en especial en el sector GAE el porcentaje de uso es aún mayor.

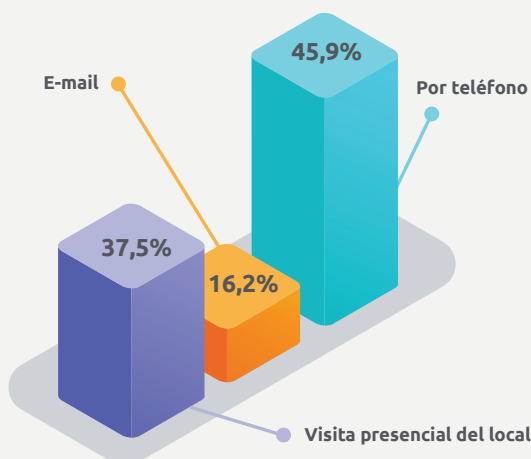
Sabiendo la importancia de las comunicaciones y el CRM en el sector GAE, VozTelecom lanza al mercado una innovadora solución, que **integra las extensiones fijas y móviles de la centralita en la nube con dos de los principales CRM del mercado como son Zoho y Teamleader**, ambos muy utilizados en el sector de las gestorías y asesorías de empresa.

Con esta integración, que puede activar el propio cliente desde su CRM, todas las comunicaciones que realiza el personal de la empresa (tanto fijas como móviles) **quedan registradas en la ficha de cada cliente en el CRM, incluso grabadas.** Asimismo, desde la misma aplicación también se pueden realizar y atender las llamadas de los clientes, sabiendo en todo momento el cliente que nos llama y por lo tanto, podemos establecer los procesos de atención al cliente acorde a dicha información, con el objetivo de prestar el **máximo nivel de atención, calidad y seguimiento** de las llamadas con los clientes de la empresa.

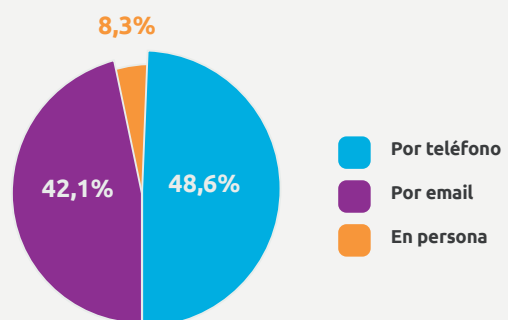
Además, hay muchas empresas del sector GAE que han desarrollado sus propias aplicaciones de gestión de clientes. Por este motivo, VozTelecom pone a su disposición una **API para desarrolladores que permite realizar también dicha integración**, con cualquier aplicación desarrollada por el propio cliente.

De este modo, no será necesario un cambio en las aplicaciones o CRM para poder disfrutar de la integración con la centralita en la nube de VozTelecom.

Canal de llegada de los leads



¿Por qué medio se relaciona con sus clientes?





Los factores humanos y actitudinales, claves para competir con éxito

Para competir con éxito en este sector el factor humano es considerado por los entrevistados como el de mayor importancia. Entre los diferentes valores propuestos el más relevante es el de la **confidencialidad y confianza**, claves en el sector, con cerca de un 36% de las respuestas, seguido por el **trabajo sistemático y con método** (25,9%). Otro factor destacado por los encuestados es la **empatía y el trato cercano** con los clientes que precisamente ayuda a conseguir la confianza y proximidad necesaria para tratar temas confidenciales como aspectos legales, económicos, empresariales...etc.

Al respecto de la **confidencialidad de la información**, en las empresas del sector GAE, el correo electrónico es un factor crítico. La progresiva migración también a la nube de los servidores de correo instalados en las oficinas del cliente, a servicios como Gmail de Google, u Office365 de Microsoft, facilita a estas compañías cumplir con los principales estándares de seguridad, confidencialidad y auditoría de los correos de sus empleados. Es por ello que también, siendo el e-mail una aplicación crítica en la relación con los clientes, que **VozTelecom permite la integración de las comunicaciones en el correo Gmail del empleado**, mejorando las prestaciones que ofrece un teléfono convencional de sobremesa con funciones de identificación del contacto, integración en calendario de llamadas no atendidas para su posterior seguimiento, grabación de la conversación en Google Drive, la videollamada o compartición de pantalla, entre muchas otras, que mejoran la interacción del empleado con el cliente y mejoran la gestión de las comunicaciones.



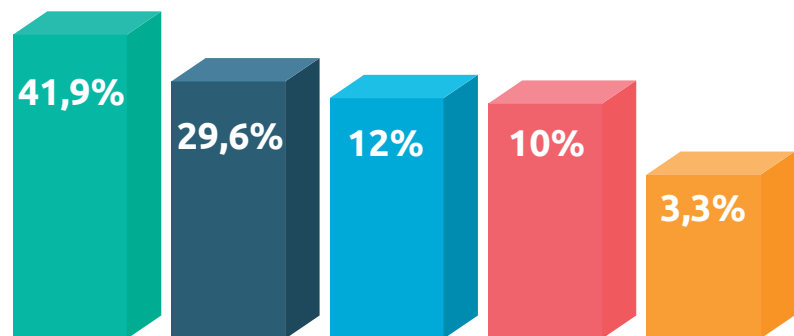


La capacidad de negociación, el factor técnico más valorado

Los participantes del estudio consideran **la capacidad de negociación y los mejores precios como los valores técnicos más importantes**, seguido de la eficiencia gestionando relaciones y contactos. **La velocidad de respuesta telefónica es otro de los factores mejor puntuados**, situando las comunicaciones en un papel destacado y prioritario para el sector de gestorías y consultorías. Por otro lado, uno de los factores menos destacados es la ubicación.

Este hecho pone de manifiesto que **la mayoría de clientes realizan sus gestiones con ellos vía telefónica**, y no presencial. Por ello, **la centralita en la nube es un elemento imprescindible** y debe permitir a los usuarios realizar un seguimiento eficaz y detallado de las comunicaciones con los clientes, que complemente una actitud entusiasta y cercana que generará la confianza y la imagen de seriedad que los clientes desean.

- Mejor capacidad de negociación y mejores precios
- Mayor eficiencia gestionando relaciones
- Mejor velocidad de respuesta telefónica
- Mejor imagen de marca
- Mejor ubicación



La recepción de leads, diferencias dentro del mismo sector

Este sector está formado por dos protagonistas destacados: gestorías y asesorías, entre las cuales existen algunas diferencias importantes en cuanto a los canales de llegada de clientes potenciales.

En este sentido, el marketing digital y la publicidad que tan buenos resultados ofrece en las asesorías, está en un segundo plano en el sector de las gestorías. Casi el 80% de los encuestados afirman que sus clientes llegan por el boca oreja, y el 41% contestaron no hacer ninguna acción de marketing o publicidad para la captación de clientes, lo que pone en valor la importancia que tiene para el cliente la confianza y la recomendación, a la hora de buscar un gestor.



CONCLUSIONES

El informe Punto de Mira del sector de gestorías y asesoría empresarial apunta a que este sector destaca por presentar **un nivel de digitalización superior al de otros sectores**. Este hecho se ve reflejado en el uso de las nuevas tecnologías tanto en la oficina como fuera de ella. Así, casi un **25% de los encuestados afirma teletrabajar** respecto 7,4% de la media española y en un 30% de los casos, la empresa facilita herramientas empresariales específicas para ello. Además, también se observa en el uso de herramientas como la **firma digital** (83,8%), el **escaneo** de documentos (87,6%) o la aplicación **Whatsapp** para la comunicación con los clientes y su seguimiento comercial (38,5%).

Además, casi un 40% de las empresas afirman tener contratado un servicio de **centralita en la nube**, un porcentaje muy alto si lo comparamos con la media del resto de sectores, un 5%. Muy probablemente esto se debe a las **ventajas que este tipo de centralita** aporta a sus negocios en relación a las múltiples prestaciones que ofrecen para una gestión eficaz de las comunicaciones telefónicas.

En este sentido, también hemos de tener en cuenta que casi **un 50% de las oportunidades comerciales se realizan en su primer contacto vía telefónica**, y que una de cada dos gestiones con los clientes se llevan a cabo por teléfono, pudiendo constatar la **importancia de la telefonía** en este sector, que debe ayudar a transmitir una imagen de excelencia desde el primer minuto, así como aportar soluciones eficaces para el correcto seguimiento y gestión de dichas comunicaciones.

Así pues, estos pueden ser unos de los **principales motivos** por los cuales el sector de gestorías y asesorías es pionero en la adopción de servicios de comunicaciones en la nube y centralita virtual, conscientes de la necesidad de ofrecer una buena imagen de marca durante la llamada, acorde con los valores de seriedad, seguridad y velocidad de respuesta que sus clientes esperan, así como un seguimiento eficaz.

VOZTELECOM APOYA LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR DE GESTORÍAS Y ASESORÍA EMPRESARIAL

VozTelecom es el **operador líder** en comunicaciones en la nube para empresas en España y único **especializado en el sector de gestorías y asesoría empresarial**. Con más de 15 años de experiencia y miles de empresas en su cartera de clientes, ha creado un servicio de comunicaciones completo y único en el mercado diseñado para que las empresas de este sector puedan mejorar su competitividad, a través de una mejor atención telefónica a sus clientes y un seguimiento rápido y eficaz de sus comunicaciones y gestiones comerciales.

El servicio de centralita virtual 'Centrex Unlimited' de VozTelecom incluye **llamadas ilimitadas y funcionalidades adaptadas a su empresa y sector** que le permitirán ofrecer una atención telefónica eficaz y de alta calidad y que le asegura no perder ni una sola llamada, además de ofrecerle las aplicaciones de gestión y seguimiento que sus empleados necesitan para desarrollar una **imagen profesional y de confianza** en sus comunicaciones con los clientes.

Además, VozTelecom es el único operador de comunicaciones en la nube en España que **integra las extensiones fijas y móviles** de la centralita en la nube Centrex Unlimited con los **principales CRM del mercado** como son Zoho, Teamleader, Inmovilla o HubSpot entre otros. Asimismo, también dispone de una API para desarrolladores que permite la integración de la telefonía con aplicaciones de negocio desarrolladas por el mismo cliente, adaptándose a las necesidades específicas de cada empresa y sector.

Así, el usuario dispondrá de toda la información de la centralita en la ficha de cada cliente del CRM y **disfrutará de funcionalidades específicas** como identificar llamadas entrantes y salientes con sus contactos, realizar llamadas en un solo click desde la ficha del cliente, añadir comentarios e información a cada llamada en el mismo CRM, el registro automático de todas las llamadas e incluso realizar grabaciones de las mismas, mejorando así la gestión y el seguimiento comercial y evitando la pérdida de llamadas. Además, gracias a la aplicación analytics que ofrece VozTelecom junto con el servicio Centrex el cliente dispondrá de informes de uso personalizados, para un mejor control y seguimiento de las llamadas en la empresas y de sus empleados.

Ser el primero en responder es clave para su negocio



Sus clientes esperan de su empresa y sus empleados una atención excelente y la **máxima velocidad de respuesta al teléfono**, evitando esperas innecesarias que pueden hacernos perder el interés del cliente.

- Sabe cuántas llamadas ha dejado de atender su empresa en el último mes?
- Sabe cuántas llamadas fueron atendidas por el personal equivocado?
- Sabe cuánto tiempo destinan sus empleados a llamadas improductivas?

Asegúrese que sus clientes están bien atendidos



La tecnología de **VozTelecom** le ayuda a **gestionar su red comercial**, para que tenga una sola pantalla:

- El detalle de todas las llamadas realizadas por sus empleados.
- El resumen de las llamadas por cliente.
- La grabación de conversaciones importantes con los clientes.
- La clasificación de las llamadas con etiquetas para su seguimiento.

VozTelecom el operador especializado en el sector de gestorías y asesorías de empresa

Con VozTelecom tendrá cubierta **TODAS** sus necesidades de comunicaciones a un precio muy competitivo:

Centralita en la nube con prestaciones sin límite, Telefonía fija y móvil con llamadas ilimitadas y acceso a Internet, Integración de la centralita en las aplicaciones de usuario, Prestaciones adaptadas a tu sector



Solicite la visita de un asesor en comunicaciones especializado en el sector gestorías y asesorías de empresa, llamando al **900 900 019** o visite el Punto de Servicio VozTelecom más próximo a su empresa donde le atenderemos de forma personalizada.

Alicante - Barcelona - Bilbao - Cádiz - Cerdanyola - Gran Canaria - Granada - Madrid
Mataró - Murcia - Sevilla - Tenerife - Tres Cantos - Zaragoza

Si quiere que le contactemos, rellene el formulario en

<https://www.voztele.com/centralita-virtual-gestorias-asesorias>

