

VENDIENDO 3CX[®]

SISTEMA DE COMUNICACIONES



Este PDF cubre todo lo que necesita saber sobre el proceso de venta de un nuevo sistema PBX, incluyendo:

Conocer el proceso de decisión del cliente

Funciones requeridas

Cómo diseñar un buen sistema

Maximizar las ventas como clave para su éxito

COMPRENDER EL PROCESO DE DECISIÓN DEL CLIENTE

Utilice las siguientes preguntas para guiar las conversaciones iniciales con su prospecto y descubrir sus necesidades.

¿Por qué el cliente quiere un nuevo sistema telefónico?

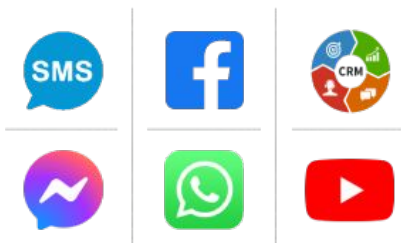
Las razones más comunes por las que un cliente potencial se plantea invertir en un nuevo sistema son:

1. Apertura de una nueva oficina.
2. Actualización a un moderno sistema de comunicaciones unificadas.
3. El sistema actual es demasiado caro para actualizarlo y ampliarlo.
4. Altos costos de mantenimiento.

¿Cómo se utiliza su sistema actual?

Es importante comprender a fondo la situación actual del cliente para poder cubrir todos los puntos en una etapa posterior de su propuesta. ¡Averiguar más sobre cómo trabajan actualmente eliminará el riesgo de que surjan puntos ciegos más adelante!

- ¿Cuántas extensiones tienen?
- ¿Cuántas ubicaciones tiene su empresa?
- ¿Su personal trabaja de forma remota?
- ¿Cuántos agentes hay en su Call Center?
- ¿Utilizan algún sistema CRM?
- ¿Cómo se conectan con sus oficinas remotas?
- ¿Cómo miden el rendimiento y la productividad?
- ¿Se mide la calidad del servicio? ¿Cómo?
- ¿Utilizan algún PMS?
- ¿Qué software de terceros utilizan para sus comunicaciones? Ejemplos:



¿Cuáles son los puntos débiles del cliente?

- ¿Qué necesidades no se están cubriendo?
- ¿Qué problemas enfrentan los usuarios?
- ¿Qué obstáculos enfrenta el administrador del PBX?
- ¿Cuáles son los costos actuales de las llamadas?
- ¿Cuál es el costo total del sistema?
- ¿Cómo afecta esto a la empresa en general?

¿Cuáles son sus expectativas respecto al nuevo sistema?

Asegúrese de tener una idea muy clara de cómo imagina el cliente su nueva solución. Esto garantizará la satisfacción del cliente en el momento de la entrega.

- ¿Qué funciones desean conservar de su sistema actual?
- ¿Están buscando reducir costos?
- ¿Desean reutilizar el hardware que ya tienen?
- ¿Están interesados en añadir funciones de movilidad para aumentar la productividad?
- ¿Están tratando de mejorar la satisfacción del cliente?
- ¿Necesitan nuevas funciones como mensajería, chat, integración con Facebook y WhatsApp, etc.?

“Solo tardamos una semana en poner en marcha 3CX y los resultados del cambio se notaron de inmediato. La implementación fue perfecta y no podríamos haber esperado una transición mejor.”

Enmanuel Leonis

SUPERVISOR DE OPERACIONES EN PWC
VENEZUELA

FUNCIONES SOLICITADAS POR LOS CLIENTES

Los clientes solicitarán funciones basándose en lo que saben que está disponible, pero como Partner de 3CX, usted puede asesorarlos sobre temas que podrían haber pasado por alto. Puede sugerirles que utilicen ciertas funciones incluidas en 3CX que desconocen por completo. Además, al hacerlo, podrá aumentar las ventas de sus servicios.

Call Flow Designer de 3CX

Mejore su servicio al cliente con el Call Flow Designer de 3CX, una aplicación visual y fácil de usar para crear flujos estratégicos y aplicaciones de voz que agilizan la atención de los agentes y conectan más rápido a los clientes.

Aquí hay algunos ejemplos:

- Enrutamiento de llamadas basado en la autenticación del cliente.
- Marcador automático de salida.
- Planificador de devolución de llamada.
- Autenticación de tarjetas de crédito.
- Pedidos por teléfono.
- Encuestas.
- "Texto a Voz" y "Voz a Texto" en 120 idiomas.

Integración CRM

La integración de 3CX CRM, compatible con Salesforce, Microsoft Dynamics, Hubspot y más, aumenta la productividad, ahorra tiempo y mejora la satisfacción del cliente.

Así es como puede ayudar:

- Registro de llamadas entrantes y Chat en Vivo.
- Crea un nuevo registro de cliente para los nuevos números.
- Ahorra tiempo a los agentes en la búsqueda.
- Registro de llamadas en sus registros CRM - ¡incluso cuando utilice las aplicaciones 3CX!

Integración Facebook Messenger

- Sincronizar con la página de Facebook de la empresa - Todos los mensajes se envían al Cliente Web.
- Los agentes pueden responder a las consultas de los clientes sin necesidad de acceder a Facebook.
- Reenviar mensajes a una Cola con varios agentes.
- Reportes de chat disponibles por agente y Cola.

Integración WhatsApp

Administre mensajes de WhatsApp Business desde el Cliente Web, aplicación de escritorio y aplicaciones para smartphones, y tenga todas las comunicaciones con los clientes en un solo lugar:

- Los mensajes se registran para garantizar que ninguna respuesta vulnere las políticas de la empresa.
- Sin compartir su WhatsApp personal.
- Los de Chats se registran de forma centralizada.
- Los mensajes de WhatsApp se pueden enviar a una Cola de agentes para compartir la carga.

Integración SMS / MMS

- Se utiliza para enviar SMS / MMS a los clientes.
- Envíe los SMS a varios agentes para asegurar respuesta.
- Proteja la privacidad de los números personales.

Chat en Vivo 3CX

- Chatear con clientes desde el sitio web.
- Generar Colas de Chat.
- Responda desde el Cliente Web o la App 3CX.
- Transferir Chats a otros miembros del equipo.
- Convierte un chat en llamada o videollamada con un clic.
- Reportes de Chat disponibles.
- ¡Función de monitoreo de chat para supervisores!

IA de 3CX

- Supervise el sentimiento por llamada, agente, cola y grupo de timbrado.
- Use las tendencias de sentimiento para mejorar la capacitación y el servicio.
- Use Resúmenes de Llamadas con IA para un seguimiento claro y conciso.
- Acelera la resolución de problemas - no es necesario revisar las grabaciones completas de las llamadas.

Estos son solo algunos ejemplos, pero hay **más características que deben tenerse en cuenta.**

CÓMO DISEÑAR UN BUEN SISTEMA

Después de descubrir los puntos débiles y las expectativas del cliente, investiguemos sus requisitos de hardware.

Líneas telefónicas existentes

- ¿Tienen líneas T1 / E1 existentes que desean conservar? - ¿El cliente tiene líneas telefónicas digitales o analógicas existentes? ¿Desea conservarlas? En caso afirmativo, se necesitará un Gateway VoIP. Recomendamos que, si hay una buena conexión a internet, intente migrar al cliente a troncales SIP certificadas, en lugar de instalar un Gateway VoIP.
- ¿Tienen troncales SIP existentes que deseen conservar? - ¿El cliente tiene una troncal SIP existente? Si es así, y no está certificada por 3CX, destaque las ventajas de cambiar a una troncal SIP certificada.
- ¿Cuántas líneas entrantes tienen y necesitan añadir más líneas?

Hardware periférico

- ¿Necesitan teléfonos para la sala de conferencias?
- ¿Necesitan un portero telefónico?
- ¿Necesitan sistemas de localización e intercomunicación? A menudo esto se pasa por alto en los sistemas SIP modernos, pero que sigue siendo muy popular en los sistemas antiguos.

Oficinas o usuarios remotos

- ¿Habrá usuarios remotos? ¿Utilizarán 4G / banda ancha?
- ¿Habrá sucursales que se agreguen al sistema?

Teléfonos y auriculares

- ¿Cuántas extensiones utilizan actualmente? ¿Necesitarán más? (3CX ofrece extensiones ilimitadas).
- Recomendemos siempre [Teléfonos Soportados por 3CX](#). Aunque se pueda configurar un teléfono no compatible, podría generar problemas, gastos adicionales y menor seguridad. Los modelos antiguos son más difíciles de usar que los modernos. ¿Qué modelos prefieren y qué usuarios necesitan teléfonos ejecutivos?

- ¿Los usuarios necesitan audífonos? Se trata de una venta adicional muy interesante y con un margen elevado.
- ¿Hay algún usuario que utilice mucho el altavoz?

Fax

- ¿La empresa sigue usando el fax?
- El Servidor de Fax 3CX le permite recibir faxes entrantes en formato PDF y reenviarlos a una o varias extensiones. Para enviar faxes salientes, se necesitará un aparato de fax o un servidor. Puede encontrar más información [aquí](#).

¿On-Premise o en la nube?

- ¿Estarían más interesados en un hospedaje en la nube? El **Hospedaje de 3CX** es una excelente opción para clientes con hasta 750 usuarios, ya que les permite ahorrar costos y le libera a usted de la carga administrativa. 3CX también se puede hospedar en una nube privada o pública. O tal vez el cliente prefiera una PBX On-Premise. Instalar 3CX en un mini dispositivo o como máquina virtual en un servidor existente es suficiente para muchas empresas y puede resultar mucho más económico.

“Estandarizar, Estandarizar, Estandarizar”

Le recomendamos encarecidamente que estandarice una marca de teléfono y un troncal SIP concretos para todos sus clientes. Resista la petición de sus clientes de utilizar su propio troncal SIP o teléfonos antiguos o especiales. Esto dificultará mucho más la asistencia a su base de clientes. Decida una marca de teléfono y un troncal SIP, establezca buenas relaciones con esos proveedores y conozca bien las marcas.

MAXIMIZAR LAS VENTAS COMO CLAVE DEL ÉXITO

3CX le ofrece numerosas oportunidades para agregar valor con hardware periférico y una amplia gama de opciones de integración disponibles. A continuación, se enumeran todos los elementos que deben incluirse en su propuesta final al cliente.

Estudio del sitio

El estudio de la red y el entorno de la oficina es clave para proponer un nuevo sistema telefónico y un presupuesto preciso. Los principales aspectos a considerar son:

- ¿Utilizan un sistema analógico o basado en IP?
- ¿La red está preparada para VoIP? ¿LAN al menos?
- ¿Tienen switches PoE?
- ¿Tienen un firewall compatible con VoIP? ¿Puede acceder a él para establecer reglas de reenvío de puertos? ¿Puede desactivar SIP ALG?
- ¿Tiene el cliente una velocidad de internet adecuada para poder dar soporte a usuarios remotos, sucursales o proveedores de servicios VoIP?
- ¿Tienen un servidor con capacidad suficiente para incorporar una máquina virtual adicional?
- Si aún no tienen uno, ¿hay espacio en el rack para otro servidor?
- ¿Tienen Teléfonos SIP existentes que se puedan reutilizar?

Planificación del sistema propuesto

¿Hospedado, nube privada u On-Premise?

- ¿Menos de 10 usuarios y busca una opción que no requiera configuración? Proponga 3CX SMB FREE.
- ¿Más usuarios, pero sin necesidad de administración? Proponga Hospedado por 3CX.
- ¿En nube privada administrada por el responsable de TI? Las suscripciones 3CX dedicadas se pueden autoadministrar en Amazon, Azure, Google y más.
- ¿On-Premise? 3CX se puede instalar en Windows o Linux (virtualizado con VMware, Hyper-V o KVM).

Nota: Las suscripciones a 3CX se actualizan al instante desde la Consola de Administración o el Portal de Partners. ¡Sin penalizaciones, pagando solo la diferencia!

¿Qué Licencia 3CX Elegir?

- 3CX SMB FREE es para un máximo de 10 usuarios.
- Las suscripciones PRO o Enterprise dedicadas se basan en el número de llamadas simultáneas.

Número de Llamadas Simultáneas

Si se trata de suscripciones dedicadas, averigüe cuántas llamadas necesitará el cliente durante el uso máximo para poder ofrecerle la licencia 3CX adecuada. 3CX Dedicated no se licencia por número de extensiones, sino por número de llamadas simultáneas, incluidas las llamadas internas. Como regla general, puede utilizar la siguiente fórmula.

Número de extensiones internas

Acceda a nuestra calculadora en línea [aquí](#) para obtener una estimación del tamaño de licencia necesario. Este puede variar en caso de volúmenes de llamadas superiores a la media. Si necesita más ayuda, póngase en contacto con su Representante de Ventas de 3CX.

¿Cuál Edición de 3CX?

- **SMB FREE** - Incluye funciones básicas del PBX, Videoconferencias, Chat en Vivo e Integración con WhatsApp. Hasta 10 usuarios.
- **PRO Dedicado** - Incluye troncales SIP, IVR multinivel, Colas de Llamadas, reportes de Llamadas y Chats, Integración CRM y mucho más.
- **Enterprise Dedicado** - Incluye enrutamiento basado en habilidades, conmutación por error ('failover'), control de grabación de llamadas, imagen corporativa (Logo en el Teléfono IP).

Obtenga más información sobre las diferencias entre las versiones en nuestra [página de comparación de funcionalidades](#). Puede actualizar la edición de un cliente a una superior o ampliar el número de llamadas simultáneas en cualquier momento directamente desde su portal de distribuidor.

La cotización

Escribir la cotización debe ser un proceso minucioso. Hay muchos pequeños detalles que hay que considerar y que quizá no se hayan tenido en cuenta de inmediato.

- ¿Tiene que desmontar y desechar el sistema antiguo?
- ¿Ha tenido en cuenta el tiempo necesario para la instalación? Se tarda aproximadamente un minuto en desempacar y montar cada teléfono. Si su cliente necesita 60 teléfonos nuevos, eso supone una hora extra de tiempo facturable.
- ¿Será necesario trabajar fuera del horario laboral habitual? A menudo, las empresas no pueden permitirse que sus sistemas de comunicaciones estén inactivos durante el horario laboral, por lo que le pedirán que implemente el nuevo sistema fuera del horario laboral o durante el fin de semana.
- ¿Ha verificado si el sistema se alimenta mediante dispositivos PoE (*'Power over Ethernet'*) o tendrá que adquirir adaptadores de CA para los teléfonos?
- ¿El cliente necesita capacitación sobre cómo utilizar el nuevo sistema? Recuerde asignar tiempo suficiente para la entrenamiento de usuarios y administradores.

¿Incluyó un contrato de soporte técnico?

Los contratos de soporte técnico generan ingresos recurrentes y son clave para fidelizar clientes. Han sido la base de beneficios para distribuidores de telefonía tradicional y también pueden serlo para usted. Además, se adaptan a cada cliente e incluyen elementos como:

- Soporte de emergencia.
- Establecer el número de horas de mantenimiento al mes.
- Garantía extendida del hardware.

Los contratos anuales son la mejor opción. Intente conseguir uno siempre que sea posible y asegúrese de que sea de renovación automática. Al final, usted decide el contenido de sus paquetes de soporte. Pueden ser tan completos o tan sencillos como usted desee.

¿Ofreció un paquete de alquiler?

El alquiler es una buena opción para cerrar ventas. Los clientes no tienen que comprar los teléfonos directamente y pueden actualizarse fácilmente una vez que haya expirado el plazo establecido. Esto les permite obtener financiación más fácilmente y conservar su línea de crédito. En lugar de tener que pagar miles de dólares en un solo pago inicial, puedes ofrecerles la comodidad de pagos mensuales bajos. Esto lo hace más asequible para el cliente y genera más ingresos para su negocio.

¿Incluyó capacitación?

La capacitación es la última gran inversión de tiempo para la instalación de cada cliente. Es esencial para garantizar que el sistema se utilice de manera eficiente. Si instala un nuevo sistema telefónico y deja que el cliente se las arregle por su cuenta, es probable que no quede tan satisfecho con el sistema, ya que no conocerá todas sus funcionalidades.

Para ahorrar tiempo al teléfono, sería conveniente proporcionar algunos materiales de referencia a sus clientes una vez que se haya ido. Los materiales para llevar a casa son importantes para consultarlos más adelante, pero sigue siendo bueno impartir formación en sitio. Reunir entre 10 y 20 participantes a la vez y explicarles las funciones que utilizarán a diario les proporciona las herramientas necesarias para poder utilizar el sistema que ha implementado de la manera más eficiente. Esto incluye simular videoconferencias y audioconferencias, acceder al buzón de voz y programar reuniones.

La capacitación administrativa es igual de importante. Dedique algo de tiempo en reunirse con la persona que se encargará de configurar las extensiones y las acciones entre bastidores, si no es usted, y capacítela para que no tenga que llamarlo tanto cuando sea necesario realizar cambios. Lo mismo ocurre con la recepcionista. Ella tendrá que manejar más funciones del sistema que el empleado promedio. Al igual que la capacitación administrativa, esto le dará las herramientas necesarias para sentirse segura con su nuevo sistema telefónico.

Demostración de 3CX en acción

- Instale la aplicación en el teléfono del cliente y configúrela con su código QR.
- Muéstreles sus teléfonos IP más atractivos.
- Utilice la clave de licencia gratuita para configurar una prueba en vivo para el cliente.

La implementación - preparación para la instalación

Con la cotización aceptada, es momento de ejecutar el trabajo. La preparación es clave antes de implementar el sistema para el cliente:

- [Instale 3CX](#) en su empresa y familiarícese con él.
- Realice el [curso de formación Básica de 3CX](#).
- [Obtenga la certificación](#).
- Asegúrese de utilizar [Teléfonos IP](#) y [troncales](#) certificados.

Prepare una hoja de implementación con la información clave que necesitará durante la instalación - puede utilizar esta [hoja de implementación de sistemas telefónicos](#) como ejemplo. Tener los conocimientos e información adecuados es clave para proyectar profesionalismo y hacer bien el trabajo.

Venda la solución adecuada, ofrezca un valor real

Presentar la solución 3CX adecuada a un cliente no es solo abordar una cuestión técnica. Se trata de ofrecer un valor comercial cuantificable. Al adaptar la solución a las necesidades específicas del cliente, puede ayudar a reducir costos, mejorar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia del equipo.

Esto le posiciona como un asesor de confianza, no solo como un distribuidor de 3CX.

Una comunicación clara de estas ventajas es esencial para cerrar acuerdos y establecer relaciones a largo plazo.

Implemente fuera del sitio y realice pruebas ANTES de ponerlo en funcionamiento

La mejor forma de reducir el tiempo de inactividad de su cliente es preparar todo antes de ir a su oficina. Así el sistema estará listo rápidamente y usted proyectará mayor eficiencia y profesionalismo. Además, con el soporte técnico de 3CX podrá resolver cualquier inconveniente sin presión directa del cliente.

La reunión de seguimiento

El objetivo de esta reunión es asegurarnos de que todo funciona correctamente y de que todo el personal se siente cómodo con el nuevo sistema. Y lo que es más importante, garantiza la satisfacción del cliente y una buena referencia para futuros trabajos.

“Comenzamos a vender 3CX en 2010 con el lanzamiento de la versión 9. 3CX es un sistema moderno que no está limitado a tener que ser compatible con teléfonos digitales antiguos como Avaya y Mitel. Consideramos que 3CX es una opción excelente para todas las empresas, ya que cuenta con numerosas funciones, un excelente ecosistema de aplicaciones de terceros ya existentes y una arquitectura que permite crear complementos personalizados para satisfacer las necesidades de cualquier empresa.”

Jonathan Rapoport

PRESIDENTE DE 1ST CHOICE BUSINESS PHONES