



## 5 maneiras da telefonia VoIP ajudar a sua empresa a economizar

A comunicação empresarial evoluiu com a tecnologia VoIP. A disponibilidade de diversos canais de atendimento ao cliente mudou o relacionamento das empresas com os consumidores.

Com a transformação digital, os negócios tiveram que adotar novas estratégias de comunicação, para ter uma relação mais próxima com o público e focada nas necessidades dos clientes.

Diante de tantos canais de contato e a [obrigatoriedade do multicanal](#) para o SAC das empresas, é preciso pensar em quais tecnologias implementar no seu negócio. Inclusive, se você quer otimizar trabalho e reduzir custos operacionais.

Neste artigo, vamos apresentar de quais formas a telefonia VoIP pode contribuir para a redução de custos na gestão da sua empresa. Se você está em dúvidas na contratação dessa tecnologia, acompanhe nosso conteúdo e entenda quais os motivos para migrar para a telefonia em nuvem.

---

## O que é telefone VoIP e como funciona?

O VoIP (Voice Over Internet Protocol) ou Voz sobre Protocolo de Internet, ou somente Voz sobre IP, são as chamadas telefônicas realizadas por meio da Internet. O telefone VoIP é um software ou dispositivo que torna possível as ligações digitais.

A [telefonia VoIP](#) pode ser usada por meio de softphone, aplicativo em dispositivos móveis, telefone IP, SIP Trunk ou ATA (adaptador telefônico analógico).

A tecnologia VoIP é escalável de acordo com o crescimento dos seu negócio e pode ser integrada com outras ferramentas que você já utiliza na sua empresa.

O sistema em nuvem usa a rede de Internet já existente no local onde você trabalha, então não é necessário investimentos em novas estruturas ou aparelhos físicos de PABX, já que sua telefonia estará hospedada no ambiente digital.

## Como reduzir custos com telefonia VoIP?

A tecnologia VoIP, comparada a telefonia convencional, pode reduzir até 30% dos custos com telecomunicação de um negócio. Esta redução pode variar de acordo com a qualidade da Internet acessada e o tipo de equipamento utilizado.

Há algumas maneiras que a telefonia VoIP auxilia na redução de custos na gestão da sua empresa.

### 1. Economia no investimento em infraestrutura

Primeiramente, a sua empresa vai conseguir economizar em infraestrutura de telefonia. Para aderir ao serviço em nuvem é necessário apenas ter disponível os dispositivos que os seus colaboradores utilizam.

Seja um notebook, smartphone ou telefone IP, com a tecnologia VoIP é possível adaptar a telefonia de acordo com os meios já disponíveis na sua empresa. Além disso, a principal solução utilizada nessa migração é a Internet.

Você pode, inclusive, redirecionar os seus investimentos para o treinamento da sua equipe ou para outras áreas da gestão da sua empresa que também precisam de uma otimização.

---

## 2. Adição do recurso de PABX Virtual

A tecnologia VoIP permite a utilização do sistema de PABX Virtual. Ele é um software que funciona com base no sistema VoIP – Voz sobre IP. O seu funcionamento não foge da premissa de um PABX convencional e seus ramais, mas há algumas vantagens na telefonia em nuvem.

Com o [PABX Virtual](#) também é possível realizar ligações por meio da Internet e de qualquer lugar onde você estiver. Algumas facilidades que este serviço oferece para a sua empresa são:

- Ligação gratuita entre ramais;
- Adesão ao WhatsApp Business;
- Gravação de chamadas;
- Secretária eletrônica;
- Espera telefônica;
- Horário de atendimento;
- Transferência de chamadas;
- Fila de atendimento;
- DAC (distribuição automática de chamadas);
- O recurso siga-me;
- Áudios personalizados, entre outras vantagens.

Com o PABX Virtual você consegue centralizar muitas das funções utilizadas na sua telefonia, além de integrar com outros programas que a sua empresa já utiliza, como plataforma de vendas ou sistemas de armazenamento em nuvem.

## 3. Interligando matriz e filiais

Utilizando os recursos da tecnologia VoIP, você consegue interligar, em apenas um sistema de PABX Virtual, todas as unidades do seu negócio, mesmo que estejam localizadas em lugares diferentes.

Com o software em nuvem e os números virtuais, fica muito mais econômico realizar essa integração de todos os ramais da sua empresa. Na telefonia VoIP, o sistema do PABX fica armazenado em nuvem, assim, não é necessário ter um aparelho de central telefônica em cada uma de suas filiais.

Além disso, mesmo com as unidades do seu negócio localizadas em diferentes DDDs, a comunicação interna é grátis.

## 4. Redução de custos com os treinamentos

Você não precisa marcar reuniões presenciais com os colaboradores da sua empresa, pois tudo poderá ser feito através de videoconferências. Até mesmo, se você já utiliza alguma ferramenta para isto, pode ser possível integrar com o VoIP.

Muitas empresas trabalham em regime híbrido, assim, os treinamentos também podem ser realizados de forma remota. Isto economiza no custo de deslocamento da sua equipe e também otimiza o tempo.

Sem a necessidade de se deslocar, os seus colaboradores conseguem ter um tempo a mais para participar do treinamento e, com essa otimização, também sobra mais tempo para as questões pessoais.

Quando os colaboradores de um negócio conseguem ter uma maior qualidade de vida, até mesmo os processos do trabalho conseguem ser realizados com maior leveza e agilidade.

## 5. Fácil manutenção

Assim como a sua fácil instalação, a manutenção da telefonia VoIP também é facilitada. Com o seu funcionamento por meio de software, as atualizações necessárias podem ser feitas através da Internet.

Sem a utilização de aparelhos telefônicos específicos, os técnicos da sua telefonia em nuvem conseguem fazer isto, até mesmo, sem uma visita presencial, o que agiliza o processo e evita maiores gastos com manutenção.

## O que fazer para ter um bom atendimento ao cliente?

Além da tecnologia VoIP reduzir custos com telefonia nas empresas, as suas vantagens ajudam a fazer um bom atendimento ao cliente. Hoje é indispensável para as empresas terem um atendimento digital.

A telefonia VoIP auxilia os negócios a implementarem um ambiente digital. Um [estudo de 2022](#), acerca da experiência do cliente no Brasil, aponta os segmentos de mercado com maior necessidade do digital em suas gestões.

As empresas de Telecomunicação e Serviços de Tecnologia são dois dos setores que lideram o ranking, com 80% e 75% de demanda em investimentos digitais, respectivamente. Indústria, Veículos e Varejo também dão as caras na pesquisa.

Entre os canais digitais de atendimento utilizados pelos negócios atualmente, podemos dizer que três se destacam e conseguem ser otimizados pela mesma plataforma de atendimento.



81% dos consumidores veem a presença digital de uma marca tão importante quando a física, tendo preferência por canais como o telefone, pioneiro da comunicação, e o WhatsApp, que surgiu para agilizar demandas simples do dia a dia.

Por isso, muitos dos investimentos em digital, por parte das empresas, abrangem esses canais que são certos para contribuir no bom atendimento ao cliente. A telefonia VoIP consegue unificar a gestão desses meios de comunicação.

Como mencionamos anteriormente, através da tecnologia VoIP torna-se possível integrar o sistema de PABX Virtual nas empresas. Essa solução de telefonia permite o uso de ramais com números virtuais fixos que conseguem ser adicionados ao WhatsApp Business.

Assim, as organizações conseguem centralizar o gerenciamento e as informações provenientes desses canais digitais. Apesar do telefone ser apresentado para nós como um meio analógico, hoje a telefonia fixa acontece no ambiente virtual também.

Ao conceder essa otimização para a comunicação empresarial, as marcas conseguem entregar um atendimento mais ágil, pois têm em mãos os dados necessários do cliente com facilidade, o que também permite a personalização desse contato.

---

Além, claro, de conseguir acompanhar em uma plataforma de atendimento em nuvem, os canais e as interações realizadas por eles, em busca de melhorias na abordagem, treinamento e segurança de dados.

O telefone, WhatsApp e chat acabam sendo os meios mais populares de contato e preferidos do público, que acabam sendo o maior foco de investimento das empresas. Canais como e-mail e redes sociais também são apontados como suporte no atendimento ao consumidor.

## Como ter um número VoIP?

Para ter números VoIP na sua empresa é simples, basta contratar uma operadora de telefonia em nuvem. Essas prestadoras de serviços fazem parte do segmento de Telecom, assim como as tradicionais, e podem ser licenciadas pela Anatel.

As operadoras VoIP conseguem disponibilizar número virtual que irá funcionar através da Internet. Os números podem ser vinculados ao PABX Virtual, serviço também prestado por essas empresas, e utilizados como ramais telefônicos.

Como o número VoIP, que é a mesma coisa que número virtual, é uma tecnologia digital, ele não é usado através de um chip, como os números pessoais que estamos acostumados a vincular em smartphones.

É relevante destacar que é possível realizar portabilidade numérica nas operadoras em nuvem. Ou seja, se a sua empresa já tem um número fixo e quer manter, é só solicitar a portabilidade e o mesmo número funcionará virtualmente.

Como o funcionamento do número VoIP é virtual, você recebe uma credencial da sua operadora em nuvem com o número e consegue ativar em aplicativos (celulares e tablets), softphones (computadores e notebooks) ou telefones IP (aparelhos).

Esses dispositivos tornam possível a execução da telefonia VoIP, permitindo que a comunicação por meio da Internet se materialize. Existem tecnologias que fazem com que a [comunicação por voz sobre IP](#) ocorra, transformando o sinal analógico em digital, os dispositivos ou programas VoIP são os fins para essa execução.



## Conclusão

A tecnologia VoIP é vista nos negócios como uma forma não só de economizar em telefonia, mas também de qualificar processos. A sua possível integração com as demais ferramentas usadas na gestão e operação de um negócio, não só otimizam, como proporcionam qualidade ao trabalho.

Se a sua empresa disponibiliza mais de um canal de atendimento ao cliente, por exemplo, ao integrar os seus sistemas fica muito mais fácil para o colaborador ter em mãos todas as informações do cliente, independente por qual meio de contato ele foi atendido anteriormente.

Essa preocupação com a experiência do consumidor é um grande diferencial na hora da fidelização de clientes e pode resultar em um feedback positivo, o que contribui para a captação de leads.

O investimento no processo de comunicação de uma empresa é importante, pois ele é a porta de entrada e a permanência do público com você!

**Somos IUNGO, Somos VOCÊ!**