



Aircall y su sólido **objetivo** de ser el **socio** de **crecimiento** para la **empresa**

Los últimos años han sido una auténtica *yincana* para las empresas debido a los continuos cambios a los que han tenido que hacer frente. Unos cambios que, como asegura Anna Núñez, directora de Ventas para España y Latinoamérica de Aircall, "rediseñan las organizaciones, la relación con el trabajo, así como las formas de comunicar, y son las pymes las primeras en enfrentarse a ellos".

Olga Romero

Además, el consumidor actual requiere una interacción humana y empática. Razón que explica que, según datos de Aircall, el 69 % de los consumidores prefiera el teléfono como canal de contacto, independientemente de la edad. De hecho, como apunta Núñez, “el número de búsquedas en Google de “número de teléfono de atención al cliente” no ha dejado de aumentar desde hace varios años”.

Una realidad que obliga a las empresas a entender y a adaptarse a las expectativas de los consumidores y sus hábitos para garantizar el crecimiento del negocio. “El 84 % de las empresas que ya trabajan para mejorar la experiencia de sus clientes informan de un aumento de sus ingresos”, señala la directiva. Estrategia que, sumada a otras, “puede ayudar a las pymes a surcar las olas de la incertidumbre con un poco más de serenidad”, afirma.

Pero el escenario no solo ha cambiado fuera, en la parte de los consumidores, también lo ha hecho dentro de las propias organizaciones. Hoy en día



“Aircall es mucho más que una solución de telefonía en la nube”

Anna Núñez, directora de Ventas para España y Latinoamérica de Aircall

las empresas se mueven en un modelo de trabajo híbrido en el que la confianza, transparencia y compromiso son imprescindibles. No hay que olvidar tampoco que en este nuevo modelo de trabajo los empleados buscan sentido, equilibrio de vida y bienestar profesional. Demandas que

se pueden cubrir con las herramientas tecnológicas, las cuales permiten a los trabajadores liberarse de las tareas operativas para que se centren en tareas de valor añadido, mientras que pueden compartir información, conocer mejor a los clientes finales y mejorar su productividad.

Auge del SaaS

Las herramientas de software *as a service* (SaaS) han sido las grandes protagonistas de esta época de transformación. "Ha habido una locura por las soluciones digitales, desde CRM hasta soluciones de recursos humanos, vídeo o software de colaboración interna, pero también herramientas de ventas y asistencia", explica la responsable de Ventas para España y Latinoamérica de Aircall. Esta elevada demanda ha impulsado la adopción, por parte de las empresas, de soluciones como las que ofrece el proveedor de telefonía en la nube.

Tras un periodo de "locura", las empresas, concretamente las pymes, "están entrando en la era de la racionalización", comenta Núñez. Era en la que deben homogenizar el entorno tecnológico para conseguir que la comunicación entre las diferentes herramientas implementadas sea fluida o que los conocimientos informáticos requeridos no sean un impedimento.

En esta etapa, además, "las empresas están revi-

sando sus planes porque, en la economía actual, necesitan ahorrar dinero, así como simplificar y centrar el entorno tecnológico para garantizar su crecimiento", explica la directiva. También se han convertido en aspectos estratégicos indispensables el modelo de negocio y la productividad de los equipos de trabajo.

Aircall, en esta nueva realidad, apuesta por acompañar y apoyar a sus clientes ofreciéndoles "un único punto de contacto para que, gracias a nuestras integraciones y datos accesibles, puedan activar los canales de comunicación u otra herramienta que necesiten para proporcionar la mejor experiencia de cliente", detalla Núñez.

"La seguridad es clave y por eso disponemos de un equipo de seguridad de datos y nos rodeamos de los mejores actores en este ámbito"

Papel de las habilidades digitales y la seguridad

Nueva era digital. Esa es la etapa en la que se encuentran sumergidas actualmente la sociedad y las organizaciones. En esta era las habilidades digitales y la seguridad se han convertido en aspectos fundamentales que no pueden obviarse tanto en el ámbito laboral como en el personal.

En cuanto a las habilidades digitales, las cuales deben adquirir los trabajadores para sacar el mayor rendimiento a las nuevas soluciones digitales, la directiva de Aircall asegura que "la formación es clave". Sin embargo, admite que

Aircall fue fundada por Oliver Pailhès en 2014 y tras ocho años en el mercado la compañía está viviendo un momento dulce. El proveedor de telefonía en la nube, que inauguró el pasado mes de octubre su oficina de Madrid, la cuarta a nivel europeo después de París, Londres y Berlín, consiguió hace unos meses el estado de Centauro con un ARR de 100 millones de dólares y hace poco más de un año logró una valoración de 1.000 millones de dólares.



formar a los empleados en multitud de herramientas es complicado ya que se requiere demasiado tiempo. Por ello, las herramientas deben ser sencillas de utilizar. “Una herramienta tecnológica hoy en día debe ser fácil de aprender, utilizar y divertida”, afirma.

Igualmente, Núñez considera que el apoyo es fundamental. “Las pymes no tienen medios, ni tiempo y, a veces, ni recursos para ocuparse

de esto. En Aircall creemos que esta es nuestra responsabilidad y esto es parte de lo que nos convierte en la opción perfecta para las pymes”, explica. Percepción que ha llevado al proveedor de telefonía en la nube a disponer de equipos dedicados a sus propios clientes que se encargan de la incorporación y asistencia diaria.

Sobre el otro aspecto esencial en la nueva era digital, la seguridad, “cuestión clave” también para

Aircall, la directiva asegura que “las empresas son más maduras en la materia y muy cuidadosas a la hora de elegir sus soluciones tecnológicas, las cuales deben ofrecer ciertas garantías”.

Un nivel de madurez que han alcanzado gracias a que la concienciación de las pymes en materia de seguridad ha cambiado. “Saben, conocen y comparten buenas prácticas, además, han evolucionado mucho porque nuestros clientes siem-

pre se plantean estas cuestiones”, afirma. Otra exigencia de los clientes del proveedor es la fiabilidad, “elemento primordial para nuestro éxito”. Consciente de la preocupación de los usuarios por la seguridad, Aircall garantiza procesos rigurosos y métodos de cifrado para proteger los datos, tanto en tránsito como en reposo, gracias a su equipo propio de seguridad de datos. Asimismo, apuesta por asociarse con “los mejores actores en materia de seguridad y protección de datos”, añade Núñez.

Por último, la responsable de Ventas para España y Latinoamérica de Aircall recuerda que “en la actualidad la compañía cuenta con varios certificados de conformidad como GDPR, HIPAA y SOC2”.

Aircall: más que una solución de telefonía en la nube

“Aircall es una solución basada en la nube y diseñada para mejorar la productividad de los equipos de ventas y asistencias”, explica la directiva.

“Nuestra solución es fácil de usar, fiable y está conectada a todos los CRM y herramientas empresariales”

El valor diferencial de la herramienta se encuentra en su facilidad de uso, su fiabilidad y la posibilidad de conectarse a todos los CRM y demás herramientas empresariales.

Gracias a este valor diferencial Aircall se posiciona como una “ventanilla única” y ayuda a las pymes a crecer permitiéndoles ofrecer la mejor experiencia al cliente. “A través de nuestras integraciones, las empresas pueden conectar a todos sus canales de comunicación y herramientas de gestión. De esta manera, pueden gestionar, activar, seguir y comprender todas las interacciones de los equipos de ventas y asistencia con los clientes finales”, detalla.

Una única plataforma enfocada a ayudar a las pymes a incrementar la productividad operati-

va de sus equipos porque, como subraya Núñez, “sabemos que la productividad es clave”. De hecho, según un estudio de Forrester, los clientes de Aircall han experimentado un aumento medio del 20 % en su productividad operativa y un ROI positivo.

Hay que destacar también, como beneficio para los usuarios, que “nuestra solución de comunicaciones no requiere depender de equipos informáticos ni de consultores expertos, ni incluye gastos de mantenimiento ni de hardware, por lo que el ahorro de costes es significativo y visible al instante”, explica.

Además, Aircall proporciona un modelo flexible en el que los clientes pueden añadir funciones según sus necesidades y al ser una herramien-

ta operativa, flexible y rentable permite a las organizaciones impulsar su crecimiento empresarial. "Apoyamos a las pymes en cada fecha de su viaje porque nos consideramos un socio de crecimiento para las empresas", resalta la directiva.

Agilidad y flexibilidad ante un futuro incierto

De cara a 2023, un año que empezará marcado, como lo acabará 2022, por la inestabilidad económica e incertidumbre, Núñez augura la llegada de nuevos retos. Entre ellos seguirá, como el mayor desafío, "salir adelante y construir una organización ágil y flexible para atravesar estos tiempos inciertos". Momentos que, como asegura la directiva, "afectan a todas las empresas, independientemente de su tamaño, pero el impacto es mayor en las pymes". Para sortear estos momentos y mitigar los efectos las organizaciones están intentando equiparse y crecer al mismo tiempo que afrontan



cambios profundos e inesperados. Por ello, es el momento de "racionalizar sus costes, o incluso reducirlos, y mantener un flujo de caja suficiente", afirma Núñez.

En el ámbito tecnológico, el desafío estará en encontrar las herramientas adecuadas que les permitan seguir creciendo y desarrollándose. Unas soluciones que, además, deberán ofrecer a los empleados la oportunidad de trabajar desde cualquier lugar y de una manera más eficiente. El último reto al que deberán hacer frente es el

de la experiencia del cliente. Los consumidores actuales demandan relaciones de calidad, personalizadas y rápidas. Para ello las pymes deberán "equiparse con el fin de estar siempre disponibles y accesibles para sus clientes", asegura la directiva.

En cuanto a lo que 2023 deparará a Aircall, el proveedor de telefonía en la nube prevé un año con muchos cambios, pero siempre con una vi-

sión positiva y optimista. "Creemos que podemos tener un impacto muy positivo en las organizaciones porque trabajamos con empresas que quieren trabajar y estar cerca de sus empleados y clientes y nuestra solución está hecha para eso", apunta Núñez.

Para conocer más sobre Aircall y cómo puede ayudar en el día a día de tu negocio, puedes hablar con un experto que analice el caso concreto o solicitar una [prueba gratuita aquí.](#)

“Aircall es una solución diseñada para mejorar la productividad de los equipos de ventas y soporte”

Es cierto que Aircall es una solución de telefonía en la nube, pero, como asegura Anna Núñez, directora de Ventas para España y Latinoamérica del proveedor, “somos mucho más que eso”. Tal y como explica en el siguiente vídeo, “se trata de una herramienta diseñada para mejorar la productividad de los equipos de ventas y soporte”.

Además, entre las bondades de esta solución destacan la facilidad de uso, la fiabilidad y la integración con otras herramientas como, por ejemplo, el CRM de la empresa. “Queremos ayudar a las pymes a crecer porque nos consideramos un socio de crecimiento para las empresas”, añade.

