



GUIA PRACTICA ELECCION CENTRALITA TELEFONICA

Descripción breve

Ayuda para la elección de compra o adquisición de servicio de Centralita Telefónica

GUIA DE AYUDA ELECCION CENTRALITA TELEFONICA

perezanton@sozias.com

1.- Que es y para qué sirve una Centralita

2.- Funciones Básicas

2.1- Atencion de Llamadas entrantes

2.2.- Realización de Llamadas o Llamadas Salientes

2.3.- Intercomunicación

2.4.- Funciones Adicionales

3.- Tipos de Centralitas

3.1.- Centralita Física

3.2.- Centralita Virtual

3.2.1.- Centralita Virtual Movil

3.2.2.- Centralita Virtual IP

3.2.3.- Comunicaciones Unificadas

4.- ¿Qué centralita Contrato?

1.- Que es y para qué sirve una Centralita

Las centralitas, son equipos electrónicos, o servicios en la nube, que permiten que varios usuarios o puestos de trabajo, compartan unas determinadas líneas y se puedan intercomunicar entre ellos.

Su finalidad inicial, es conectar uno o varios números públicos, con las distintas mesas, despachos o localizaciones, a su vez, permitirá intercomunicar las distintas mesas o localizaciones, sin necesidad de salir a la red pública. Por lo que con pocos canales de comunicación (líneas), se da servicio a de comunicación, toda una organización.

Las centralitas se utilizan principalmente en oficinas, aunque también se pueden instalar en hoteles, residencias y hasta domicilios particulares, donde tengan muchas estancias.

Frente a lo que mucha gente piensa, la centralita, no es el teléfono más grande de lo normal, esto es la **Extensión Operadora**, con el que se reciben la mayoría de las llamadas, sino que es una especie de cajón al que se conectan las líneas y los teléfonos de la empresa. Actualmente este equipo es sustituido por servicios en la nube, para las utilidades más básicas.

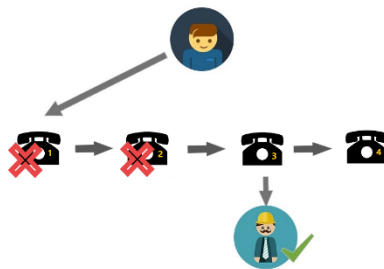


2.1.- Atención de Llamadas Entrantes

La finalidad de la centralita en llamadas entrantes, poder atender llamadas realizadas a un **número común, público** y normalmente publicitado, desde diferentes puestos de trabajo, sin que se perdiesen la llamadas y poder atender las todas las comunicaciones de los clientes.

En caso de saturación de las llamadas entrantes, dejar locuciones avisando al cliente que se le atendería la llamada en pocos segundos o poder desviar estas llamadas a otros sistemas como **buzones**, para dejar mensaje de aviso.

La gestión de las llamadas entrantes, tiene muchas posibilidades, y la denominamos **Cola de Llamadas**, que nos indica el trayecto que realizara la llamada una vez ha entrado en nuestro sistema. Las llamadas pueden entrar en varios puesto de trabajo a la vez de forma **Simultánea**, o de uno en uno, de forma **Secuencial**, entrando primero en un puesto y si no se contesta en un tiempo a determinar que pase a otro puesto de trabajo o a varios, según lo que queramos configurar.



Existe un sistema Denominado **Operadora Automática**, que nos permite incluir una locución de Bienvenida, y dar información sobre nombre de la empresa, Horarios etc... que hará más llevadera la espera de la persona que llama. Aprovechamos este sistema para dejar locuciones cuando estamos fuera de horario laboral o en días de Vacaciones.

Además la aparición de **Operadoras Automáticas Avanzada**, que son sistemas que gestionan de forma automática la entrada de llamadas, dejando **Locuciones de Entrada** y dando la posibilidad al cliente llamante, de hablar con diferentes departamentos mediante marcaciones en el teclado **o accesos con número de extensión** directos a puestos o departamentos de la empresa, minimizado los tiempos de espera, y permitiendo a las empresas que disponen de este servicio, ser más eficaces y productivos.

Una especialización de las llamadas entrantes con **Operadoras Automáticas Avanzada** en empresas muy internacionalizadas, y que cada día es más demandada, es atender al cliente en el idioma según el país de origen, lo que además de imagen da un servicio que maximiza la productividad de dichas empresas.

2.2.- Realización de Llamadas o Llamadas Salientes

La otra opción de llamada, es la realización de llamadas desde la empresa a sus clientes y proveedores, La centralita nos permite mediante un número común, número conocido por Clientes y Proveedores, número que nos identifica como trabajador de la empresa en las relaciones comerciales.

La centralita en este tipo de servicio de llamada saliente, nos puede generar ventajas, tanto en el coste de las llamadas en función del acuerdo con el operador que trabajemos, como en la forma de presentarnos, y en la forma de marcar el número al que llamar.

El **Servicio de Routing o Enrutamiento**, lo realizan las centralitas pudiendo elegir con que operador realizarlo para economizar dichas llamadas lo que nos genera ahorro de costes, pudiendo distinguir entre llamadas a Fijo, Movil e Internacional. Además nos puede interesar presentar la llamada (número con el que llamamos y nos identificamos) en función del área geográfica a la que llamamos.

Marcar el número es la tercera ventaja más conocida de las centralitas, ya que podemos automatizarlo, ya sea momentáneamente, mediante agendas compartidas o mediante **PC-Asistent**, podemos marcar desde los Pc al número que queremos llamar sin tener que consultar la numeración cada vez que marcamos.

Este tipo de servicios es muy demandado en Call-Centers de llamadas, ya que podemos indicar a la centralita un listado de números a los que llamar sin realizar el agente ninguna gestión, a este proceso le llamamos **Marcador Automático**.



2.3.- Intercomunicación

Es la opción más conocida de las Centralitas, la posibilidad de comunicarnos con los compañeros mediante números privados o Números de Extensión, actuando como método de interconexión entre puestos de trabajo.



Las funcionalidades más conocidas, además de la llamada interna, son la **Transferencia de llamadas Asistida o no Asistida**, la **Captura de llamada**, en caso de que un compañero no esté localizado en su puesto.

2.4.- Funciones Adicionales

En el mundo de la Centralitas se ha evolucionado, con las necesidades que se van produciendo en las comunicaciones de las empresas, y en su día a día, así Las Centralitas son capaces de realizar funciones adicionales que cada día son más requeridas y que son funciones avanzadas. Que vamos a ir detallando los principales en función de su aparición, aunque existen muchas más.



Timbre Campana: En entorno ruidosos como almacenes, fabricas, donde el ruido impide escuchar el timbre de la llamada, se colocan este tipo de dispositivos que son gestionados por la centralita.



Fax: Aunque con la adopción masiva del correo electrónico, este dispositivo ha dejado de tener utilidad, en muchos sectores tradicionales su uso sigue existiendo, la aparición del Fax-Mail, lo va sustituyendo. La centralita es capaz de discriminar cuando una llamada recibida es de Fax y cuando es de voz. Transfiriendo la llamada automáticamente a la extensión de fax creada a tal efecto.



Control de Llamadas: En entornos profesionales, en reiteradas ocasiones se requiere el control del número de llamadas **realizadas o recibidas**, a nivel empresa o a nivel departamental, ya sea por cuestiones económicas, o por la capacidad de asignar más o menos recursos humanos a la actividad de comunicación con el exterior de la empresa. Los operadores de Telecomunicaciones únicamente están obligados a informar de las llamadas realizadas por lo que la centralita es la solución para realizar este seguimiento.



Portero Automático: Atender la llamada a nuestra puerta de sede y poder abrir la puerta desde cualquier extensión, sin necesidad de acudir al lugar donde está colocado el interruptor de apertura, es una funcionalidad adoptada por la centralita desde hace tiempo, mejorando el día a día de nuestros empleados.



Megafonía: en algunos entornos se utiliza este tipo de sistema, y las centralitas son capaces de gestionar desde cualquier extensión los mensajes a emitir.



Grabación de Llamadas: Servicio muy requerido en grandes organizaciones, con la conexión de la Centralita a un servidor o la red de datos, se puede realizar la grabación de llamadas, **tanto las salientes como las entrantes**, de modo automático o en modo de demanda selectiva. Almacenándose las grabaciones en Archivos informáticos, en servidores o PC, pudiendo acudir a revisar en cualquier momento la grabación realizada.



Convergencia con Sistemas Ofimáticos: con la proliferación de sistemas informáticos como ERP, CRM que nos facilitan la gestión de la empresa a nivel interno y externo, cada vez se requiere una mayor convergencia de las llamadas con estos sistemas, para la automatización de los procesos.



Integración WEB y RRSS: Recibir llamadas, mensajería desde la web o redes sociales, en un servicio muy requerido tanto por las empresas como por los expertos en Marketing online

3.- Tipos de Centralitas

Las centralitas las conocemos tradicionalmente como equipos físicos instalados en las empresas, negocios y organismos oficiales, donde se conectan terminales telefónicos y otros periféricos, que requerían la instalación de un cableado dedicado para conectar estos equipos, a esto le denominamos **Centralita Física**, que se pueden conectar a líneas tradicionales a Internet o a líneas móviles, pero en los últimos años con la evolución de servicios y tecnología, se han desarrollado las **Centralitas Virtuales**, tanto móviles como de tecnología Voz IP y la última tendencia **Comunicaciones Unificadas**.

Estas últimas centralitas virtualizadas, se basan en un mismo concepto, el servicio que realiza la centralita, lo realiza un equipo que en vez de estar situado en los locales de las empresas, está situado en el operador, que lo vende como servicio, por lo que la inversión a realizar es mínima, es únicamente en los terminales telefónicos, y el coste que perciben las empresas que lo utilizan se convierten en costes de servicio mensual.

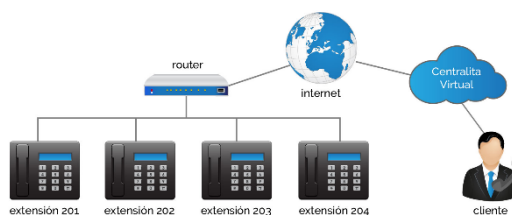
Esta tipología de centralitas tienen además de ventajas económicas a corto plazo, las ventajas de flexibilidad y rapidez de implantación, y en contra menor capacidad de servicio o funciones Adicionales especificados en apartado anterior.

Resumiendo, las tipologías de centralitas existentes son:

1.- Centralita Física



2.- Centralita Virtual



2.1.- Centralita Virtual Movil

2.2.- Centralita Virtual IP

2.3.- Comunicaciones Unificadas



1.-Centralita Física

La Centralita Física, esta compuestas por, tres tipos de equipamiento, Centralita o CPU, Cableado, terminales telefónicos y periféricos

La centralita o CPU, es el equipo central ubicado en la instalación donde vamos a conectar todos los equipos periféricos, a través del cableado. Normalmente está ubicado dentro del RACK (o armario de comunicaciones), junto con el resto de equipos de redes de datos, aunque también se puede colgar en la pared, sin necesidad de incorporar un Rack.

En la Centralita o CPU, podemos encontrar las Bocas de Conexión tanto las que se conectan con el Operador, que entonces las denominamos Bocas de Enlaces, como los dedicados a los equipos periféricos de nuestras instalaciones, teléfonos, fax, portero automático, etc..... llamadas Bocas de Extensiones.



Estas Bocas de Enlaces y Extensiones, pueden ser Analógicas, Digitales o IP, en función del tipo de dispositivo que queramos conectar, o de enlace Analógico, RDSI o Internet, según al tipo de servicio conectado.

El cableado, en tiempos pasados se necesitaba una instalación específica para el servicio de Telefonía, pero actualmente se puede aprovechar el cableado de Red de Datos o de Ordenadores que disponen las organizaciones, conviviendo el servicio con el que actualmente se utilice, con el mismo cableado, lo que nos permite abaratar en costes de instalación.

Los equipos que se conectan a la Centralita, son diversos pueden ser de voz o de datos, los más conocidos son los de voz, Terminales Telefónicos o Teléfonos, que según a la Boca de Extensión y cableado que se conecten serán Analógicos, Digitales o Específicos e Voz IP. También se conectan otro tipo de dispositivos como Portero Automático, PC's, Fax etc....

Para la configuración de la instalación de una Centralita Física, debemos tener en cuenta todos los elementos detallados anteriormente, en función de lo que actualmente tiene la organización, y las necesidades presentes y futuras de comunicación. Por lo que lo lógico es contactar con un profesional en la materia que le guiará tanto en el proceso de elección como de instalación de estos equipos. Integrando operadores y tecnologías así como numeraciones y demás necesidades a cumplimentar.

Habitualmente nos preguntan qué tipología de empresas utilizan y necesitan este tipo de centralita en contraposición con las centralitas virtuales, y los elementos de decisión serán:

- Aquellas empresas u organizaciones que quieren un control exhaustivo y localizado de sus comunicaciones, tanto entrantes como salientes, y lo quieren implementado en su lugar de actividad sin depender de la Nube y de Internet
- Seguridad , BackUp y robustez de servicio, al ser un equipamiento instalado en las instalaciones de cliente, puede incorporarse diferentes tipos de líneas, Voz IP, Telefonica fija Tradicional, Líneas Móviles, etc... Lo que le da una gran flexibilidad y Seguridad en la continuidad del servicio al no depender sólo de un tipo de servicio.
- Empresas con numerosas Extensiones, y o Empresas que aun no teniendo numerosas extensiones, la utilización de muchas de estas extensiones (salas de reuniones, ascensores, alarmas) son esporádicas. Ya que se pagan sólo los canales necesarios, repartiendo el uso de esto entre todas la extensiones. Reducción por tanto de Facturas de servicios de los Operadores.
- Empresas u organizaciones que la inversión inicial en este equipamiento no es un obstáculo, o lo buscan por cuestiones fiscales, ya que son gastos amortizables, y son muy duraderas y con rendimiento medio a largo plazo 10 a 15 años.
- Empresas u Organizaciones con necesidades de Funcionalidades Adicionales con conexión con periféricos para:
 - o Apertura de puertas desde cualquier extensión
 - o Portero automático
 - o Equipos de grabación de llamadas
 - o Timbre de Almacén
 - o Fax
 - o Megafonía
 - o Ordenadores
 - o Servidores
 - o Inalámbricos
 - o Auriculares
 - o Integración en CRM
 - o Control de llamadas realizadas y recibidas
- Necesidad de Servicios complejos de gestión de llamadas entrantes, que mejoran ampliamente a la centralita virtual, servicios complejos de cola de llamadas.
- Necesidad de Locuciones y Buzones con amplitud de servicios y flexibilidad.
- Necesidad de servicios de routing de llamadas salientes, por costes o deslocalización de las empresas.

La evolución de las Centralitas Físicas, hacia Centralitas Híbridas con la posibilidad de conexión de cualquier tipo de tecnología Analógica, Digital. Móvil y Voz IP les ha dado un nuevo valor, ya que se puede integrar muchos de los beneficios que generan las Centralitas Virtuales

2.- **Centralita Virtual**

3.2.1.-**Centralita Virtual Móvil**

Los Operadores móviles, Vodafone, Orange en su interés de adquirir clientes, y aumentar el ingreso por cada uno de ellos en el Entorno empresarial, desarrollaron este tipo de sistema, adecuado para cierta tipología de empresas.

El concepto de este tipo de centralitas se basa en la virtualización de un número de teléfono fijo sobre una línea móvil, (si se necesitan más números fijo se contratarán más líneas) línea que se denomina Cabecera o Línea Cajón (ya que la SIM de esta línea móvil se suele guardar en un cajón) y que no se puede utilizar ni para recibir ni para generar llamadas). Adicionalmente se le asignan tantas líneas móviles, como extensiones se necesiten, ya sean fijas o móviles. En las extensiones fijas se coloca la SIM sobre un teléfono Móvil con apariencia de Fijo, y en las líneas móviles se colocan las tarjetas sim sobre Movil o Smart Phone.



A partir de aquí se diseña una numeración corta específica de la organización y un servicio de locuciones de entrada sencillo, con posibilidad de Cola de Llamadas ya sea de forma Simultánea, Secuencial o Aleatoria y se aprovechan los buzones de voz de las líneas móviles en caso de no establecer la comunicación.

Las funcionalidades que se obtienen son las principales de la centralita, entrada de llamadas con locuciones, transferencia de llamadas y captura de estas en caso de ausencia. No teniendo muchas de las funciones avanzadas de la centralita tradicional o con funciones avanzadas limitadas. Actualmente ya disponen de servicio de presentación de Número de cabecera, cuando se llama desde las extensiones a cualquier número de clientes o proveedores.

Las principales ventajas que ofrecen son la transferencia de llamadas a Móviles, la rapidez de implantación, evitar cableado y su coste, flexibilidad de ampliación, la inexistente coste de implantación para la organización, ya que habitualmente el equipamiento se presta en depósito tanto por parte de Vodafone como de Orange. Ambas compañías disponen de una plataforma WEB de gestión de dichas Centralitas, así como un departamento telefónico de atención especializado de clientes con dicho servicio

Las desventajas, servicios adicionales poco desarrollados o inexistentes y los costes de servicio, ya que por cada extensión se necesita una línea con su tarifa, y el coste adicional por línea de cabecera y agentes de centralita y por último las llamadas a números de red inteligente (90x, 902 etc...).

El cliente tipo de este tipo de solución de centralita son, pequeñas y medianas empresas con necesidades básicas en comunicaciones y con alto porcentaje de trabajadores en movilidad y con poca predisposición a realizar inversión inicial, prorrateando este coste en mensualidades.

3.2.2 Centralita Virtual IP

Surgen con la aparición de Internet con ancho de banda adecuado, ya que necesitan de internet para la conexión de los terminales telefónicos o teléfonos de la organización.

Los Operadores IP, que son los operadores que la ofrecen, son los operadores que dan el servicio sobre las líneas de Internet, que habitualmente son pequeños operadores con infraestructura reducida por lo que sus precios de servicio son reducidos, y aprovechan la infraestructura de fibra de los grandes operadores.

Actualmente este tipo de servicio lo ofrecen también grandes Operadores como Movistar y Orange (su oferta comercial actual de centralita está basado exclusivamente en este tipo de servicio con el producto Fusión Empresas o Conecta Pyme respectivamente) ya que la sustitución paulatina del cableado de cobre por fibra les obliga a dar este servicio con esta tecnología.

El concepto de este tipo de centralitas se basa en la virtualización de uno o varios números de teléfono fijo sobre una central virtual en el Operador de Voz IP, que conecta a través de internet los dispositivos que programemos.



En este caso los dispositivos son los que se conectan, mediante la conexión de internet al operador IP, prestando el servicio que se tenga contratado. A cada dispositivo cuando se programa se le indica un número de usuario y contraseña, asignándole un número de extensión de la centralita y otros parámetros para el correcto funcionamiento. En este caso no hablamos de teléfono únicamente ya que se pueden programar estas cuentas en Teléfonos SIP, Smartphones, Tablet y PC, de forma simultánea. Y pueden funcionar tanto a través de conexión de fibra como de tecnología móvil 4G o 5G.

Si estamos en un entorno de oficina, el servicio se suele dar con Teléfonos o Terminales SIP, de los que existe gran variedad con amplitud de funcionalidades. Estos terminales se conectan directamente al Switch o Router de la empresa, conectándose los PC's a los Terminales SIP, por lo que deberemos solicitar que dichos terminales sean Gigabit, ya que si son FastEthernet, limitarían a 100 Mb/segundo, la velocidad de internet de estos PC's.



Las funcionalidades que se obtienen son las que ofrecen el Operador de Voz IP, mucho más amplias y flexibles, que las que ofrecen los operadores móviles, ya que son empresas especialistas en este tipo de servicios, por lo que nos prestan servicios específicos de gran valor, tanto como grabación de llamadas salientes y entrantes, buzones específicos, colas de llamadas con varios niveles, Operadora Automática Avanzada, análisis vocal, información de llamadas entrantes y salientes etc.... Eso sí, estos servicios se prestan desde la virtualización por lo que la conectividad de periféricos está limitada respecto alguna de las Funciones Avanzadas.

Habitualmente los operadores IP dan precio por canal, y una tarifa plana de llamadas por empresa, lo que abarata y flexibiliza enormemente la oferta.

La posibilidad de incorporar cualquier numeración Fija tanto nacional como internacional en la centralita virtual IP es un elemento diferencial de la Centralita Móvil. Y otro elemento diferencial es la posibilidad de conectar los dispositivos en cualquier lugar del mundo a internet, teniendo una extensión de nuestra organización en dicho país.

Las principales ventajas que ofrecen son las funcionalidades de centralitas avanzadas, excepto la conexión de periféricos como el portero automático, la rapidez de implantación, evitar cableado y su coste, flexibilidad de ampliación, el reducido coste de implantación para la organización, ya que habitualmente el equipamiento es económico y se puede alquilar. Los Operadores IP referente, ofrecen WEB de gestión de dichas Centralitas, así como un departamento telefónico de atención especializado de clientes con dicho servicio.

Se puede implantar este tipo de tecnología de Voz IP en las Centralitas Físicas Tradicionales, en la Centralitas Híbridas, contratando entonces a los Operadores de Voz IP el denominado TrunkSip, donde se lo contrataremos con el número de canales que necesitemos aprovechando entonces muchas de las ventajas de ambos sistemas.

El cliente tipo de este tipo de solución de centralita son cualquier tipo de empresa, negocio u organización, con cualquier tipo de necesidades en comunicaciones ya que la Voz Ip se adapta a cualquier necesidad, en función de los requerimientos de las empresas. El único requerimiento es la existencia de Internet de alta velocidad en la localización de la empresa.

3.2.3- Comunicaciones Unificadas

Es la evolución de la Centralita Virtual IP, añadiendo funcionalidades de mensajería Instantánea, Videoconferencia y algunas funciones adicionales como control de estado de usuarios, compartición de escritorio de PC etc.... así como integración a software, existente como CRM, Outlook etc....

Ideal para el entorno de teletrabajo, o trabajo deslocalizado o en múltiples localizaciones.

Basado en tecnología WEB RTC, donde son los navegadores son la base del funcionamiento, por lo que no es necesario la implantación de ningún software específico en PC y nos dan la facilidad de trabajar mediante cualquier PC o MAC, así como en Tablets, Mviles y Teléfonos IP



La comunicación es Encriptada y Securizada al cumplir estrictos parámetros de Seguridad y estar implantados en servidores AD-HOC.

Es el sistema adecuado para la comunicación Omnicanal, por:

- 1.-Además de disponer de un sistema de llamadas telefónicas, se puede incorporar llamadas, mensajería y videoconferencia a través de Web, incluso dar acceso desde las RRSS.
- 2.-Integración con CRM y sistemas de gestión de clientes



Dispone:

- Servicio Completo de Centralita en la Nube, Cola de llamada, buzones, Operadora Avanzada, grabación de llamadas, informes de utilización, faxmail etc....
- Servicio de mensajería instantánea interno y externo, creación de grupos de trabajo, intercambio de archivos, text to speech, etc....
- Servicio de Videoconferencia interno entre miembros de la empresa y externo con clientes o proveedores y Salas de Videoconferencia.
- Servicio de Compartición de pantalla y Asistencia Remota
- Estado de presencia y Localización de Usuarios
- Servicio de Acceso externo desde WEB mediante chat, llamada de voz, videoconferencia
- Integración con Outlook o Gmail
- Integración con CRM.

Se puede integrar con Centralita Física, por lo que se puede combinar con otro tipo de líneas además de VoIP.

4.- ¿Qué Centralita Contrato?

Preguntas que contestaran en parte cual es la mejor solución para tu empresa:

La primera pregunta que nos debemos hacer para elegir un servicio de centralita es ¿nuestra organización, dispone de un servicio de conexión a Internet de alta velocidad? En el caso de respuesta positiva, se nos abren todas las posibilidades especificadas. En el caso que la respuesta sea negativa, deberíamos optar por una centralita Física o Centralita Virtual Movil.

















































La segunda pregunta es la Cobertura Móvil interna de nuestra organización, Sólo en el caso que la cobertura interna de móvil no sea optima habría que desechar la opción de Centralita Virtual Movil.

La tercera pregunta a realizarnos es si deseamos disfrutar de diferentes servicios de Conexión (líneas Telefónicas fijas y móviles) o con el servicio a internet como elemento de conexión es suficiente, por la robustez del Servicio. Si el servicio de telefonía es crítico para tu empresa por tener un Call Center o servicio de urgencias o por volumen de extensiones existentes, deberíamos valorar la combinación de alguno de los servicios especificados.

Si dispones de un servicio de conectividad a Internet de Alta velocidad y Cobertura móvil, y el tamaño de tu empresa es Mediano de menos de 30 extensiones, y la comunicación telefónica fija es muy importante pero no crítica, los factores para elegir una u otra dependerá de muchos otros aspectos... como las funcionalidades que necesitas, la necesidad de grabar o no llamadas, la necesidad de videoconferencia, la necesidad de llamadas desde tu web o redes sociales, la flexibilidad de uso, la deslocalización de tu empresa o teletrabajo de tus empleados, y por supuesto, los costes de compra y operativos o a medio y largo plazo.

Para la elección de centralita en estos casos, hemos realizado una valoración por características, que ayuda a saber elegir que tipología de centralita es la adecuada para nuestro negocio o empresa.

Donde valoramos los otros aspectos cualitativos que te ayudarán a elegir la mejor centralita para tu organización. Aspectos como Obsolescencia del producto o servicio elegido, los costes de mantenimiento del productos o servicios, flexibilidad o rapidez de cambios en la configuración etc...

	Centralita Física	Centralita Virtual Movil	Centralita Virtual IP	Comunicaciones Unificadas
Obsolescencia				
Mantenimiento Equipos				
Flexibilidad Tipo tecnología				
Flexibilidad Utilización Extensiones				
Flexibilidad en Crecimiento				
Funcionalidades				
Robustez del Servicio				
Durabilidad				
Integración Otros servicios				
Integración WEB y RRSS				
Coste de Instalación				
Coste Mantenimiento a L/P				

Obsolescencia, la posibilidad de obsolescencia de los equipos y servicios adquiridos si la elección es una Centralita Física es alta, ya que requiere de equipos específicos diseñados para una serie de servicios y su configuración en el futuro pueden quedar anticuada o no adaptarse a nuevas tecnologías de la comunicación. En este aspecto las soluciones que menos pueden quedar obsoletas son las derivadas de servicios virtuales con VoIP ; Centralita Virtual IP y Comunicaciones Unificadas, ya que al estar basada en tecnología desarrollada a través de protocolos de internet se podrán desarrollar servicios adaptables y fácilmente implementables.

Respecto al mantenimiento de equipos, siempre es más costoso realizar el mantenimiento de equipamiento y servicios en la Centralita Física al ser equipos normalmente específicos para cada marca y además necesitar desplazamientos para su configuración y reparación, el resto de posibilidades al ser servicios en la nube requiere poco mantenimiento y si hay que reponer equipos son de un menor coste al ser equipos genéricos.

En el uso de la tecnología de Conexión de estas centralitas la opción que más flexibilidad y robustez nos ofrece es la Centralita Física, pues puede combinar los servicios tradiciones de líneas telefónicas o líneas móviles junto con líneas de VozIP. La centralita Virtual móvil tal y como se configura es la que menos flexibilidad ofrece pues sólo se utilizan tarjetas SIM móvil. La telefonía IP también puede combinar otro tipo de servicios, mediante la instalación de equipos específicos o mediante extensiones móviles o softphone en el terminal, pero requiere móviles con alta capacidad de RAM y de Procesador para funcionar correctamente. Las comunicaciones unificadas pueden combinarse también con otro tipo de servicio por lo tanto esta asegurada su flexibilidad de conexión.

Flexibilidad de uso de las extensiones por localización o por variedad de equipos donde utilizarlas. En esta característica claramente la mayor funcionalidad la tienen las Centralitas Virtuales, siendo la Centralita Virtual IP y las Comunicaciones Unificadas las que mayor flexibilidad nos aportan, ya que pueden utilizarse en cualquier localización y dispositivo. Destacando las comunicaciones unificadas ya que logeándose en cualquier PC/Tablet o móvil puede darnos acceso a la extensión.

En funcionalidades la que mayor opciones nos ofrece es Comunicaciones Unificadas, ya que al basarse en WEB RTC y estar en pleno desarrollo nos ofrecen de forma sencilla funcionalidades presente y futuras como videoconferencia, control de estado de usuario, acceso desde web o redes sociales.

En la durabilidad del equipamiento es conocido que los equipos de Centralita Física son de calidad y su duración media supera los 10 años, lo que hace que aunque inicialmente necesite una inversión inicial mucho más alta, su amortización es a muy largo plazo. Los terminales para Centralita Virtual Movil son de menor calidad, duración y coste. Los terminales SIP de la Centralita Virtual VozIP son de calidad media y su durabilidad también es alta. En las Comunicaciones Unificadas se pueden utilizar terminales SIP, PC, móvil o Tablet, por lo que su durabilidad no es un aspecto a tener en cuenta.

Integración de otros Servicios de Comunicación. Esta característica esta liderada por Comunicaciones Unificadas, ya que aporta muchos servicios de valor a la empresa. Quedando relegada la Centralita Virtual Movil.

Integración o recepción de llamadas desde WEB y Redes Sociales, la opción más desarrollada para este servicio son las comunicaciones unificadas, aunque a través de servicios VozIP u otros servicios podrían recibirse llamadas desde WEB con el resto de opciones.

Y por fin llegamos a la decisión por costes tanto de adquisición como de mantenimiento.

Los costes de adquisición de la Centralita Física son los más altos seguidos a mucha distancia por la Centralita Virtual VozIP, siendo muy bajos en Centralita móvil y en Comunicaciones Unificadas. Se pueden establecer servicios de Financiación y renting para los dos primeros casos que posponen la inversión, e incluso lo minimizan.

En cambio los de Mantenimiento los más altos son los de Central Virtual Movil seguido por Comunicaciones Unificadas (aunque esta presta mayores servicios), después la Centralita Virtual IP y finalmente por su largo plazo de amortización los de la Centralita física.

En SOZIAS disponemos de todas las soluciones y le hacemos un estudio de todas las posibilidades, en función de sus necesidades. www.sozias.com, 963149600. Si tiene alguna duda contacte con nosotros y estudiaremos su caso.