

# Nementio y VoIPstudio

VoIPstudio ayuda a esta agencia de marketing internacional a implantar el teletrabajo y mejorar sus comunicaciones multimarca

## Contexto

# nementio

Nementio es una agencia de marketing internacional con sede en España, especializada en inbound marketing y en servicios de marketing para empresas del sector tecnológico y SaaS.

Una de las principales líneas de negocio es el apoyo a empresas globales de IT para desarrollar los mercados español y latinoamericano.

La empresa cuenta además con una segunda marca, Ramabaya, especializada en marketing para el sector de salud.

Para prestar estos servicios, la agencia cuenta actualmente con un pequeño equipo de seis personas que se reparten las tareas de dirección, consultoría de marketing, diseño y contenidos, además de un equipo de colaboradores externos.

*Nementio tiene ahora que atender más clientes internacionales y, además, hacerlo en un entorno de teletrabajo.*


## El reto

En 2020, a raíz de la pandemia de la COVID-19, la agencia implantó el teletrabajo, inicialmente de manera provisional, pero dados los buenos resultados y la comodidad para los empleados, esta opción se ha mantenido de manera voluntaria para todo el equipo.

Antes del teletrabajo, contaban con un teléfono fijo que atendían en su horario de oficina y que era suficiente para responder a sus clientes. Ahora, con todos trabajando desde sus casas, ¿quién atiende esas llamadas?

En la oficina, siendo un espacio pequeño, cualquiera podía contestar el único teléfono existente y pasarle la llamada al compañero adecuado, pero ¿cómo resolver esa situación trabajando cada uno en su casa, sin recurrir al uso de los teléfonos móviles?

Además, el crecimiento del área internacional y la introducción de la marca Ramabaya, hace necesario implantar una solución telefónica que permita discriminar las llamadas para atender a cada cliente de un modo personalizado y por la persona adecuada desde el primer momento.



*“VoIPstudio nos ha dado una solución potente, rápida y económica para nuestras comunicaciones en un entorno de teletrabajo y multimarca. Ojalá lo hubieramos conocido antes.”*

**Alfredo Reche**  
CEO de Nementio

## Solución

Durante los primeros meses de la pandemia, se confiaron las comunicaciones a un único teléfono móvil que gestionaba directamente Alfredo Reche, fundador y CEO de Nementio. Cuando llegaba una llamada, primero tenía que identificar el idioma del interlocutor (español o inglés) y el servicio por el que preguntaba (Nementio o Ramabaya), para después tomar nota y, en muchos casos, avisar a la persona indicada dentro de la empresa para que devolviera la llamada al cliente.

Además, no era posible hacer un desvío del teléfono fijo de la oficina, por lo que hubo que cambiarlo en todos los soportes online existentes, como la web, redes sociales, Google, etc. Aún así, era posible que aún hubiera potenciales clientes llamando al antiguo teléfono y no obteniendo ninguna respuesta.

### Gracias a VoIPstudio

Con la implantación de la solución de telefonía en la nube de VoIPstudio, Nementio adquirió un único número de teléfono que podía ser atendido por cualquiera de los empleados. Además, podían hacerlo desde sus portátiles o desde sus teléfonos móviles gracias al softphone.

Con la ayuda del soporte de VoIPstudio, configuraron además una operadora automática IVR que atendía las llamadas entrantes en su idioma preferido, y les daba la opción de seleccionar si querían hablar con Nementio o Ramabaya. De este modo, las llamadas se encaminan automáticamente a la persona adecuada y le avisa de la opción elegida por el usuario, para que pueda atenderle correctamente desde el primer momento.

El sistema permite resolver otras necesidades, como la posibilidad para los usuarios de dejar un mensaje si llamaban fuera de horario, muy importante teniendo en cuenta las diferencias horarias con clientes extranjeros. También ofrece la opción de grabar las llamadas, muy útil para poder tomar notas posteriormente o recordar algún detalle importante.

## Fácil y económico

Alfredo destaca que el proceso ha sido realmente sencillo, en un solo día, y sin necesidad de adquirir o tener que distribuir ningún equipo o dispositivos entre los empleados.

“Nuestra intención era clara: conseguir ser más eficientes en la recepción de las llamadas y que el teletrabajo no fuera un impedimento para poder atender de manera cercana y rápida a nuestros clientes”, afirma Alfredo.

Muchas empresas son reacias al cambio de tecnología o a tener que cambiar a un número nuevo. Aunque VoIPstudio ofrece portabilidad de números, Nementio optó por cambiar a uno nuevo. “Cambiamos el número anterior que teníamos, algo que tomamos como un punto positivo, ya que pudimos elegir uno más agradable, fácil de recordar y atractivo para el cliente.”

Por otro lado, muchos clientes de VoIP tienen la preocupación sobre si la aplicación es muy complicada de configurar, con procesos largos e inversión alta de tiempo. “El soporte de VoIPstudio realmente nos ayudó mucho con las dudas que nos iban surgiendo en un tiempo récord, y nos aconsejaron para sacar el máximo partido al sistema.”

## Ventajas

- Fácil y rápido de implantar.
- Da respuesta a las necesidades de comunicación en un entorno de teletrabajo.
- Permite opciones adicionales de colaboración interna, como el chat, videoconferencias o escritorio compartido.
- Coste muy reducido, perfecto para una agencia pequeña.
- No es necesario adquirir dispositivos adicionales para los empleados.
- Soporte técnico rápido y resolutivo.