



SOLUCIONES EN LA NUBE

QUE MARCAN LA DIFERENCIA

# Potencia la comunicación y colaboración en tu empresa con Gamma

# Flexibiliza tus comunicaciones

Trabaja y comunícate  
dentro y fuera  
de la oficina

**Comunícate estés donde estés con la centralita virtual Centrex**



Centralita  
virtual



Integración CRM  
con la centralita virtual



Telefonía en  
Microsoft Teams



Contact Center  
y Call Center

- > Gestiona todas las llamadas desde cualquier dispositivo, tu teléfono fijo, móvil o incluso tu ordenador
- > Todos los teléfonos de tu empresa, tanto los fijos como los móviles, integrados en Centrex
- > 100% flexible: combina el trabajo remoto y el presencial en cualquier momento
- > Ofrece un servicio de atención al cliente excepcional y gestiona todas las consultas de forma rápida y sencilla
- > Visualiza en todo momento las llamadas realizadas, atendidas y perdidas y quién las gestiona

# Misma esencia, experiencia y compromiso

Este 2023 ha sido un año muy importante para nosotros. Después de liderar el mercado de las comunicaciones en la nube para empresas durante **más de 20 años bajo la marca VozTelecom**, el pasado mes de abril adoptamos la marca de nuestra matriz **Gamma, una marca con presencia en Reino Unido, Alemania, Países Bajos y ahora también en España**. Con este cambio queremos fortalecer aún más nuestro compromiso con nuestros clientes y distribuidores, formando parte de un proyecto líder en Reino Unido y Europa. A partir de este momento, como Gamma, nuestro equipo, esencia, experiencia y compromiso como expertos en **comunicaciones para empresas, seguirán intactos**.

Asimismo, nuestros servicios siguen teniendo el mismo objetivo: **ayudar a las empresas y a sus empleados a tener las mejores herramientas para sus comunicaciones y potenciar con ello la digitalización** de sus negocios. Sabemos que cada empresa es única y gracias a nuestra amplia experiencia en el campo de las comunicaciones en la nube hemos creado **soluciones profesionales, innovadoras y adaptadas a las necesidades** específicas de cada organización y sector de actividad. Trabajamos estrechamente con nuestros clientes, comprendiendo sus desafíos y metas, y ofreciendo soluciones fiables, flexibles y seguras que impulsen su transformación digital de manera efectiva.

Los servicios de Gamma permiten a las empresas aprovechar al máximo **las ventajas de las comunicaciones en la nube**, a la vez que facilitan la **implantación del teletrabajo de forma eficaz**, ya que ofrecen una flexibilidad total para comunicarse en cualquier momento y lugar como si los usuarios estuvieran en la oficina, garantizando así la continuidad del negocio ante cualquier situación y la movilidad de los empleados.

En el camino hacia la digitalización y nuevas formas de trabajo en las organizaciones, **contar con un socio de confianza y con amplia experiencia como Gamma es fundamental** para lograr el éxito. En Gamma, tenemos un equipo humano y un extenso canal de distribución especializado que estará a tu lado en todo momento, listos para **asesorarte y acompañarte** en el proceso de transformación digital de las comunicaciones de tu empresa. Pero nuestro compromiso no se limita solo a la implantación de nuestras soluciones, sino que nos aseguramos de brindar un soporte continuo y de alta calidad a los usuarios a través de un equipo humano propio. Nos enorgullece establecer relaciones a largo plazo con nuestros clientes y sus empleados, acompañándolos en su crecimiento y evolución de su negocio, ayudándoles a superar sus desafíos.

Te invitamos a sumergirte en las páginas de esta revista y descubrir cómo nuestra experiencia y servicios de comunicaciones te pueden acompañar en la digitalización de tu empresa o negocio, deseando formar parte de esta transformación.

Xavier Casajoana  
CEO de Gamma Comunicaciones



# Digitaliza tu empresa con la centralita virtual Centrex

En el mundo empresarial actual, la comunicación y colaboración efectiva es clave para el éxito de cualquier organización. Con la centralita virtual Centrex, dispondrás no solo de una solución para realizar llamadas, sino también de un **servicio completo y profesional** que impulsará la transformación digital de tu empresa y te permitirá **comunicarte y colaborar en cualquier momento y lugar y desde cualquier dispositivo**, ya sea el fijo, el móvil o el softphone.

**Descubre todo lo que la centralita virtual Centrex puede ofrecerte para la digitalización de tu empresa**

## Las extensiones fijas y móviles ofrecen las mismas prestaciones

Con Centrex, los teléfonos móviles son una extensión más de la centralita, lo que significa que tanto las extensiones fijas como las móviles ofrecen las mismas prestaciones y funcionalidades. Esto te permite supervisar las extensiones móviles para verificar si el usuario está ocupado, transferir llamadas o activar la grabación de llamadas.

Además, también disfrutarás de un único número para todos tus dispositivos, ya sean fijos, móviles o softphones. Imagina la libertad de poder gestionar tus llamadas desde el teléfono fijo en la oficina, cambiar al teléfono móvil cuando estás en una visita o utilizar tu ordenador cuando trabajas desde casa, pero siempre manteniendo el mismo número de contacto.

#### Integra la centralita virtual Centrex con tu CRM

Gracias a la integración con el CRM, podrás gestionar las llamadas en un clic, ver los datos de la persona que te llama o añadir notas a las llamadas, mejorando así el seguimiento comercial, la atención a los clientes y la monitorización de tus comunicaciones.

#### Analiza tus llamadas con Analytics

Disfruta de la aplicación Analytics, una herramienta de análisis en tiempo real que te ofrecerá información estadística de gran valor sobre tus llamadas: quién las atiende, cuántas se pierden o si hay algún departamento saturado.

#### Tu teléfono en Microsoft Teams

Si utilizas Teams en tu empresa, podrás gestionar todas tus llamadas desde Teams a cualquier teléfono fijo o móvil, además de recibir llamadas externas, como si estuvieras utilizando un teléfono convencional de sobremesa.

#### Aprovecha las funcionalidades de Contact Center

Con Centrex también podrás disfrutar de funcionalidades de Contact Center para mejorar la comunicación con tus clientes y ofrecerles una experiencia excelente.

## ¿Por qué Centrex es la mejor centralita virtual para tu empresa?

- > Un **servicio completo y profesional** que impulsará la transformación digital de tu empresa
- > Una **única solución para todas las comunicaciones de tu empresa**: centralita, fijo, móvil, Internet y funcionalidades avanzadas como la integración con CRM o con Microsoft Teams
- > **Fácil instalación y soporte profesional 24x7**
- > Herramienta esencial para el **éxito del teletrabajo**: podrás trabajar y comunicarte dentro y fuera de la oficina y mantener siempre la comunicación con tus clientes
- > **Máximo ahorro**: no requiere de inversión inicial, ni compra de equipamiento, ni mantenimiento posterior
- > Podrás **adaptar el servicio** siempre que lo necesites a través de tu Área de usuario





# Impulsa el éxito de tu empresa con la integración de la centralita virtual Centrex y tu CRM

Gamma también te ofrece la integración de la centralita virtual Centrex con múltiples plataformas CRM del mercado. Esta funcionalidad ofrece a empresas de todos los sectores, como inmobiliarias, gestorías, notarías, despachos de abogados, logística, servicios sanitarios y estética, entre otras, una solución integral para gestionar eficientemente las comunicaciones y optimizar las operaciones, ¡descubre todo lo que te ofrece!

## **Atención al cliente personalizada**

Antes de responder una llamada, podrás ver los datos de la persona que te llama, su ficha en el CRM, sus consultas previas y su histórico de llamadas. Esto te permitirá conocer su caso concreto y ofrecer una atención personalizada.

## **Mejora el seguimiento comercial y no pierdas ninguna llamada**

Disfruta de un registro automático de todas las llamadas y la posibilidad de añadir notas a la conversación una vez finalizada. Así, podrás ver en qué estado está el cliente en todo momento y, en el caso de los comerciales, visualizar el estado de las oportunidades.

## **Monitorización de las comunicaciones**

Con la integración no solo dispondrás de un registro automático de las llamadas, ya sean desde fijo, móvil o desde el ordenador, sino también de sus grabaciones.

## Con la integración de la centralita virtual Centrex y tu CRM, podrás...



Gestionar las llamadas con un solo clic



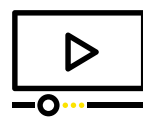
Registrar automáticamente todas las llamadas en el CRM



Identificar el contacto en las llamadas entrantes antes de responder



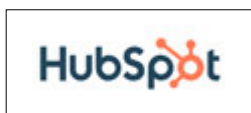
Añadir notas a las llamadas para un seguimiento comercial efectivo



Acceder de forma sencilla a las grabaciones de las llamadas

## Nos integramos con los principales CRM del mercado

### CRMs generales



### CRMs específicos de cada sector



### Y además, ¡adapta el servicio a tus necesidades con la API de Gamma!

Si tu empresa utiliza otro CRM o una aplicación de negocio propia, disponemos de una API abierta que te permitirá realizar la integración con la centralita virtual Centrex de forma totalmente personalizada.



# Teléfono Microsoft Teams con Gamma: gestiona todas tus llamadas desde Microsoft Teams

Atiende y realiza todas tus llamadas desde Teams a cualquier teléfono fijo o móvil, además de recibir llamadas externas, como si estuvieras utilizando un teléfono convencional de sobremesa. Transforma la forma en que te comunicas y maximiza la eficiencia de tu equipo.

## ¿En qué consiste Teléfono Microsoft Teams y qué beneficios me ofrece?

> **Gestiona tus llamadas en Teams:** llama desde Teams tanto a tus compañeros de trabajo como a clientes, proveedores o colaboradores que estén fuera de la oficina. Además, podrás realizar desvíos, transferencias y conferencias desde Teams como en tu teléfono convencional

> **Unifica todas las herramientas de colaboración y comunicación en una única aplicación:** accede a todas las funcionalidades de colaboración de Microsoft Teams a la vez que gestionas tus llamadas. Así, podrás editar documentos, hacer videoconferencias, hablar por chat y gestionar todas tus llamadas en un solo lugar

> **Trabaja y comunícate estés donde estés:** combina el trabajo en remoto y presencial y comunícate estés donde estés, garantizando así la continuidad de tu negocio. Con Teams, puedes gestionar tus llamadas desde cualquier dispositivo, ya sea tu ordenador, teléfono fijo o móvil





## Una solución completa para tu empresa: descubre todo lo que te ofrece la integración de la centralita virtual Centrex con Microsoft Teams

Con esta integración disfrutarás de una solución flexible y profesional que se adaptará **a cualquier usuario de la empresa, tanto si utiliza Teams como si no.**

Así, los usuarios que utilicen Teams en su día a día podrán gestionar todas las llamadas desde la aplicación de Microsoft y aquellos que por su trabajo no necesitan disponer de Teams, podrán utilizar el dispositivo que prefieran para comunicarse: un teléfono de sobremesa, un inalámbrico o un móvil, entre otras opciones.

Un aspecto fundamental es que **ambas opciones están completamente integradas en la misma**

**centralita virtual**, lo que permite una comunicación fluida y sin obstáculos entre todos los miembros de la empresa, sin importar qué sistema de comunicación elijan.

Además, gracias a esta integración, podrás disfrutar de **funcionalidades avanzadas** especialmente valiosas para las empresas:

- > Grabación automática de llamadas
- > Integración de la centralita con el CRM de tu empresa
- > Extensiones fijas y móviles con las mismas prestaciones
- > Funcionalidades de Contact Center y Call Center

### Gamma se convierte en operador homologado para Operator Connect de Microsoft

Operator Connect es un servicio que permite activar y configurar la telefonía en Teams de forma sencilla y rápida, sin necesidad de personal especializado.

Disfruta de una integración nativa con Microsoft, que permite a la empresa gestionar el servicio de telefonía directamente desde su Centro de Administración de Teams.





## **Contact Center de Gamma: mejora la atención a tus clientes y ofréceles la mejor experiencia**

El Contact Center de Gamma es un servicio diseñado para facilitar las comunicaciones de las empresas con sus clientes, ofreciendo una solución especial para departamentos de atención al cliente o venta telefónica, pero que a su vez necesitan estar en contacto con el resto de los empleados de la empresa.

## Comunícate de forma cercana, eficiente y personalizada

- > Atiende desde una única aplicación todas las comunicaciones con tus clientes, ya sean llamadas, emails o webchats
- > Accede al historial completo de conversaciones con cada cliente y evita que tenga que repetir la misma información cada vez que llame
- > Identifica a tus clientes antes de descolgar y salúdales por su nombre
- > Ofrece una atención especial a tus clientes VIP, con un trato exclusivo y prioritario

## Supervisa el día a día de tus agentes

- > Monitoriza en tiempo real las colas de espera y el estado de tus agentes y llamadas
- > Reduce el tiempo de gestión de cada consulta y mejora la eficiencia de tus agentes
- > Ayuda a tus agentes si una llamada se complica, dándoles instrucciones e interviniendo si es necesario

## Mejora la experiencia de tus clientes

- > Permite a tus clientes comunicarse contigo a través del canal que ellos prefieran: teléfono, email o webchat
- > Reduce los tiempos de espera y conecta a tus clientes directamente con el agente más adecuado para resolver sus consultas en el primer contacto
- > Si un cliente no desea esperar, podrás devolverle automáticamente la llamada tan pronto como haya un agente disponible
- > Comunícate con tus clientes estés donde estés, ya sea desde casa o desde la oficina



## ¿Necesitas realizar campañas de llamadas salientes? Descubre nuestro servicio de Call Center

Disfruta de un servicio de **Call Center profesional para llamadas salientes**, diseñado especialmente para satisfacer las necesidades de las empresas. Esta solución te ofrece una amplia gama de funcionalidades específicas como los marcadores progresivo y predictivo o el robot-call. También permite crear guiones personalizados para los agentes, grabar las llamadas y almacenarlas hasta 720 días o realizar envíos de SMS masivos.

Además de todo esto, dispone de una funcionalidad única, la **integración con la Lista Robinson**. Al incorporar esta lista en el software de Call Center, se evita contactar a personas que han optado por no recibir llamadas promocionales.



# Analiza el estado de tus comunicaciones de forma rápida y sencilla

**La centralita virtual Centrex también permite disponer de la aplicación Analytics con la que podrás analizar en cualquier momento el estado de tus comunicaciones tanto si tus empleados están en la oficina como fuera de ella.** Así, gracias a los informes de llamadas que te ofrece Analytics, podrás saber de forma clara y sencilla, si hay algún departamento saturado, quién atiende las llamadas y quién no, o qué empleados hacen un uso más intensivo del teléfono.

## Analiza tus comunicaciones y facilita la toma de decisiones

- > Obtén una visión completa de las llamadas de tu empresa y analiza las llamadas atendidas, quién las atiende y las llamadas perdidas
- > Visualiza qué días y a qué horas recibes más llamadas y ajusta el equipo a los picos de llamadas
- > Toma decisiones efectivas para mejorar la atención telefónica, gracias a los datos en tiempo real

## Mejora la atención telefónica

- > Dimensiona el volumen de llamadas perdidas que tienes e identifica de forma sencilla y rápida cuándo y dónde se pierden
- > Refuerza aquellos puntos (franjas horarias, departamentos...) donde habitualmente pierdes más llamadas
- > Atiende siempre a todos tus clientes y evita dar una mala imagen de la empresa por no contestar al teléfono

## Facilita el seguimiento comercial

- > Analiza no solo las llamadas entrantes sino también las salientes de tus comerciales con los clientes
- > Disfruta de informes de llamadas completos y clasifícalas mediante etiquetas o añade notas y documentos. Así, podrás ver para qué campaña son las llamadas, el producto que se ha ofrecido o el resultado de la gestión
- > Convierte simples datos en información valiosa y clave para tu empresa



## Te acompañamos y asesoramos, en todo momento

Somos especialistas en empresas desde hace más de 20 años y contamos un departamento de soporte formado por profesionales altamente cualificados y listos para asesorarte y ayudarte en cualquier momento que lo necesites. **Nuestro objetivo es entender a fondo tus requisitos y encontrar la solución perfecta para ti.**

### Estamos cerca de ti para ofrecerte el soporte que tú y tu empresa necesitáis

- > Nuestros clientes **nos valoran con una puntuación de 9 sobre 10**
- > **7 de cada 10 clientes recomendarían nuestras soluciones** a otra empresa
- > Damos soporte a todos los usuarios de la empresa y **resolvemos cualquier caso de configuración, duda o consulta en menos de 24h**
- > Te ayudamos en la configuración de tu servicio siempre que lo necesites: **24 horas al día y 7 días a la semana, incluso festivos**



"Todo muy rápido y efectivo. El técnico ha sido muy atento, resolutivo y profesional. Una atención perfecta como siempre."



"Muy contenta con el servicio de Gamma. Me contestan al teléfono enseguida y los técnicos además de eficientes son muy educados. Excelente atención, demostráis ser muy profesionales."

# Gamma, la mejor opción para tu empresa

Tu proveedor  
líder en servicios  
de comunicaciones

Somos un proveedor líder en servicios de comunicaciones para el segmento empresarial que opera en el **Reino Unido, Países Bajos, Alemania y España.**

Desde nuestros inicios en Reino Unido, nos hemos convertido en uno de los actores principales del mercado de las comunicaciones y **actualmente estamos ampliando presencia en toda Europa.**

En España, bajo la marca VozTelecom, **hemos liderado el mercado de las comunicaciones en la nube para empresas durante más de 20 años.**

- 
- > Nos dirigimos a empresas de todos los sectores que necesiten llevar sus comunicaciones a la nube de forma profesional
  - > Ofrecemos la máxima flexibilidad, adaptando siempre el servicio a las necesidades, presentes y futuras, del cliente
  - > Implantamos soluciones de teletrabajo de forma fácil y rápida. Tu empresa podrá trabajar y comunicarse en cualquier momento y lugar
  - > Nos adaptamos a cualquier situación, garantizando siempre la continuidad del negocio



# Siempre cerca de ti

Gamma ofrece sus servicios desde hace más de 20 años en todo el territorio nacional a través de Puntos de Servicio y de una extensa red de distribución especializada, ofreciendo proximidad y acompañamiento a los clientes durante todo el proceso de instalación, configuración, puesta en marcha y formación final a través de personal técnico propio y dedicado.

## Descubre tu Punto de Servicio más cercano:

### Punto de Servicio Gamma Andalucía

Isaac Newton, 3  
Sevilla  
Tel. 954 321 551  
info.andalucia@gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Barcelona

Tavern, 40,  
Barcelona  
Tel. 931 595 959  
info.barcelona@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Cerdanyola

Carretera de Barcelona, 151,  
Cerdanyola del Vallès  
Tel. 935 129 277  
info.cerdanyola@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Euskadi Guipúzcoa

Pol. Ind. Lintzirin C1,  
Oiartzun  
Tel. 943 070 707  
info.guipuzcoa@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Euskadi Vizcaya

Pol. Ind. Torrelarragoiti Pab 8,  
Zamudio  
Tel. 946 515 151  
info.bilbao@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Extremadura

Avenida Lusitania 53,  
Mérida  
Tel. 911 590 036  
info.extremadura@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Madrid Este

Marie Curie, 7  
Madrid  
Tel. 900 900 019  
info@gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Madrid Oeste

C/ Oliva de Plasencia, 1  
Madrid  
Tel. 627 574 168  
info.madrid3@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Madrid Sur

Castrillo De Aza, 7  
Madrid  
Tel. 911 590 206  
info.rivas@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Madrid Tres Cantos

Ronda de Poniente 15  
Madrid  
Tel. 911 590 450  
info.trescantos@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Murcia

Extremadura, 11  
Orihuela  
Tel. 868 491 149  
info.murcia@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Sevilla

Plaza de Artena, 3  
Alcalá del Río  
Tel. 691 336 028  
doublev@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Tarragona

Av. Tarragona, 182-186  
Cunit  
Tel. 931 598 899  
info.tarragona@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Tenerife

Maria Auxiliadora, s/n  
La Cuesta  
Tel. 922 237 178  
info.tenerife@ps.gammacom.es

### Punto de Servicio Gamma Valencia

Policía Local, 1,  
Valencia  
Tel. 639 064 912  
info.valencia@ps.gammacom.es

# Working smarter, together.



Centralita  
virtual



Integración CRM  
con la centralita  
virtual



Telefonía en  
Microsoft Teams



Contact Center  
y Call Center

[www.gammacom.es](http://www.gammacom.es)  
900 900 019