



Un sistema de centralita IP consiste de uno o más teléfonos SIP, un servidor de centralita IP y opcionalmente una pasarela VOIP para conectarse a líneas PSTN existentes. El servidor de centralita IP funciona de manera similar a un servidor de proxy: clientes SIP, estos siendo ya sea teléfonos basados en software o teléfonos basados en hardware, se registran con el servidor de centralita IP, y cuando quieren hacer una llamada, ellos le preguntan a la centralita IP para que establezca la conexión. La centralita IP tiene un directorio de todos los usuarios/teléfonos y su correspondiente dirección SIP y de esta manera es capaz de conectar una llamada interna o enrutar una llamada externa a través ya sea de una pasarela VOIP o a través de un proveedor de servicio VOIP. Más información y preguntas frecuentes acerca de centralita IP, SIP, se encuentra disponible en <http://www.3cx.es/voip-sip/ip-pbx-faq.php>

## LOS 10 BENEFICIOS PRINCIPALES

**Beneficio #1:** Más fácil de instalar y configurar que un sistema telefónico propietario:

Una centralita IP se ejecuta como software en un computador y puede apalancar la potencia avanzada de procesamiento de un computador y la interfaz de usuario, también como características tipo Windows. Cualquier persona con conocimientos en redes y computadores, puede instalar y mantener una centralita IP. En contraste, un sistema telefónico propietario requiere normalmente un instalador entrenado en el sistema propietario específico.

**Beneficio #2:** Más fácil de administrar debido a su interfaz grafica de configuración basada en Web:

Una centralita IP puede ser administrada a través de una interfaz de configuración basada en Web o GUI, permitiéndole mantener y refinar fácilmente su sistema telefónico. Sistemas telefónicos propietarios tienen interfaces difíciles de usar las cuales están normalmente diseñadas para ser utilizadas solamente por técnicos en telefonía.

**Beneficio #3:** Ahorro significativo en costos, utilizando proveedores VOIP:

Con una centralita IP se puede fácilmente utilizar un proveedor de servicios VOIP para llamadas internacionales y de larga distancia. Los ahorros mensuales son significativos. Si se tiene diversas oficinas, se puede fácilmente conectar los sistemas telefónicos entre las diferentes oficinas y hacer llamadas telefónicas gratis.

**Beneficio #4:** Elimina cableado telefónico:

Una centralita IP le permite conectar teléfonos normales directamente a un puerto estándar de red (el cual puede ser compartido con un computador adyacente). Teléfonos basados en software pueden ser instalados directamente en el PC. Ahora se puede eliminar el cableado telefónico y hacer el proceso de agregar o mover extensiones mucho más fácil. En oficinas nuevas, se puede eliminar completamente los puertos de teléfono extra.

**Beneficio #5:** Elimina quedar atado a un solo proveedor:

Centralitas IP están basadas en el estándar abierto SIP. Ahora se puede mezclar y hacer corresponder cualquier teléfono SIP basado en hardware o software con cualquier centralita IP basada en SIP, pasarela PSTN Gateway o proveedor VOIP. En contraste, un sistema telefónico propietario requiere normalmente utilizar opciones avanzadas, y módulos de extensión propietarios para poder agregar más opciones.

**Beneficio #6:** Escalable:

Sistemas propietarios no son fáciles de ampliar. Agregar más líneas o extensiones requiere normalmente módulos de hardware costosos. En algunos casos se requiere un sistema telefónico completamente nuevo. No sucede esto con una centralita IP. Un computador estándar puede fácilmente manejar un gran número

de líneas telefónicas y extensiones. Solo agregue más teléfonos a su red para expandir.

#### Beneficio #7: Mejor servicio a cliente y productividad:

Con una centralita IP se puede brindar mejor servicio a cliente y mejor productividad. Ya que el sistema telefónico ahora esta basado en computador, se puede integrar funciones telefónicas con aplicaciones de negocios. Por ejemplo, mostrar automáticamente el registro de un cliente cuando este llama, mejorando dramáticamente el servicio a cliente y reduciendo costoso al reducir tiempo gastado en cada persona que llama. Llamadas salientes pueden ser hechas directamente desde Outlook, removiendo la necesidad para el usuario de teclear el número telefónico.

#### Beneficio #8: Dos veces las opciones de un sistema telefónico por la mitad de precio:

Ya que centralita IP esta basada en software, es más fácil para desarrolladores el agregar o mejorar opciones configuradas. La mayoría de los sistemas telefónicos VOIP, vienen con un gran conjunto de opciones, incluyendo auto respuesta, correo de voz, grupos, reportes avanzados y más. Estas opciones son normalmente bastante costosas en sistemas propietarios.

#### Beneficio #9: Permite fácil movimiento:

Hot desking (cambio fácil de escritorio), el proceso de ser capaz de mover fácilmente oficinas, escritorios basados en tareas en una manera rápida, se ha vuelto muy popular. Infortunadamente centrales tradicionales requiere que las extensiones sean re-implementadas en la nueva locación. Con una centralita IP, el usuario simplemente toma su teléfono a su nuevo escritorio y no re-implementación es requerida.

Los usuarios pueden moverse también. Si un empleado tiene que trabajar desde la casa, el puede simplemente arrancar su teléfono SIP basado en software y ser capaz de responder llamadas en su extensión, como si el estuviera en la oficina. Las llamadas pueden ser desviadas a cualquier parte en el mundo debido a las características del protocolo SIP.

#### Beneficio #10: Mejor uso del teléfono, los teléfonos SIP son más fáciles de utilizar:

Los empleados normalmente ven difícil el usar opciones avanzadas del teléfono: arreglando una conferencia, transfiriendo una llamada. En una centralita antigua se requiere de entrenamiento.

Esto no sucede con una centralita IP. Todas las opciones son llevadas a cabo desde una interfaz gráfica de usuario Windows amigable. Además, los usuarios obtienen una mejor vista del estado de otras extensiones, y de líneas entrantes y cola de llamadas a través de un cliente Windows de centralita IP. Sistemas propietarios normalmente requieren sistemas telefónicos costosos para obtener una idea de lo que esta sucediendo en si sistema telefónico. Incluso en ese caso, el estado de la información no es fácil de entender.

## CONCLUSIÓN

Invertir en una centralita IP basada en software tiene mucho sentido, no solo para nuevas empresas que adquieren un sistema telefónico, sino también para que las empresas que ya tiene una centralita. Una centralita IP brinda ahorros significativos en administración, mantenimiento, costos de llamadas, por lo que cualquier empresa debería contemplar la opción de actualizarse a una centralita IP.

## ACERCA DEL AUTOR

Nick Galea es CEO de 3CX, <http://www.3cx.com>, una empresa desarrolladora de software de centralita IP. Nick ha escrito artículos y documentos acerca de administración de redes, software de telecomunicaciones, seguridad y VOIP.