

EXPAND  
OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

# Omnichannel Customer Journey Software

**ROMPEMOS  
PARADIGMAS**

## Empresa

- **+12 años** de experiencia
- Instalaciones en **LATAM**

## Dirigido a

Empresas de **consumo masivo**:

Cable Operadores, Telcos, BPO, Bancos, tarjetas de crédito, Aseguradoras, Salud, Emergencias Médicas, Universidades, Organismos Estatales, Turismo, etc.

## Solución

**Omnichannel Customer Journey Software** que integra:

- Telefonía, Canales Digitales y Automatismos (Bots, IA, IVR, CTI...)
- Visión 360 de interacciones con cada cliente (Customer Journey)
- Administración y control vía Web (para usuarios no técnicos)
- ROI 6 a 12 meses

## ¿POR QUÉ EXPAND?

### SIN EXPAND

El **NEGOCIO** es **REHÉN** de la **TECNOLOGÍA**

OMNI CANALIDAD = MULTI FABRICANTE = **MULTI PROBLEMA**

Caro, lento, rígido, complejo y **dependiente** de los fabricantes

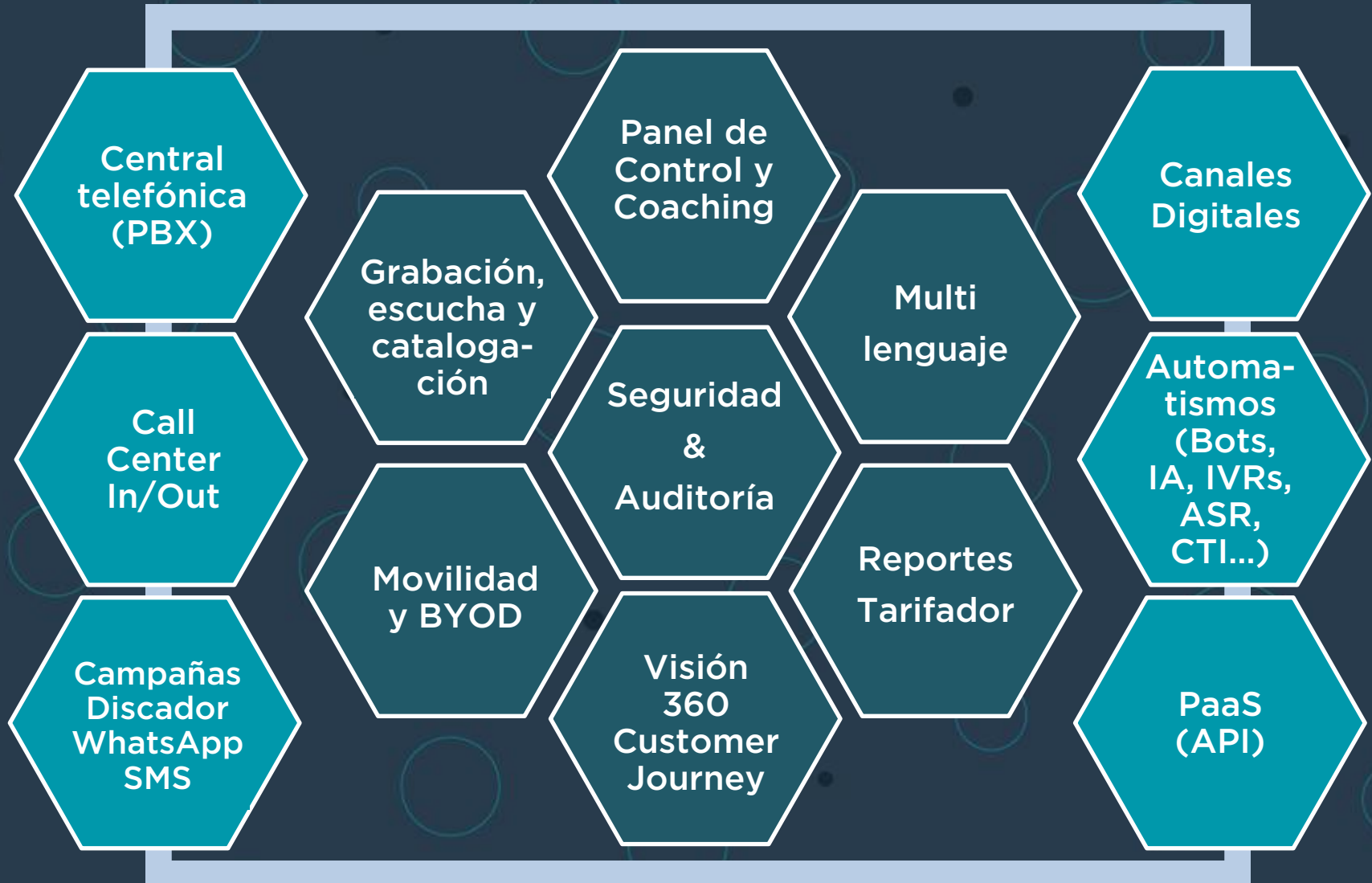
### CON EXPAND

La **TECNOLOGÍA** es **REHÉN** del **NEGOCIO**

**Controlar y Adaptar** la operación al **Instante** es clave para subsistir

OMNI CANALIDAD = UN FABRICANTE = **MÚLTIPLES BENEFICIOS**

+económico, +ágil, +flexible, +sencillo, integrado e **independiente** del fabricante



## CLIENTE OBJETIVO

Condición **necesaria**

¿QUIÉNES?

**CONSUMO MASIVO** como bancos, telcos, seguros, turismo, educación, salud, cable operadores, retail, BPO...

Usuarios de soluciones legacy como Avaya, Genesys, Cisco, Siemens, etc.

¿POR QUÉ?

Su negocio es **REHÉN** de las “marcas”  
Productos legacy son **COSTOSOS** y ofrecen  
**MAL SOPORTE**



## CON EXPAND

LA TECNOLOGÍA ADAPTADA AL NEGOCIO **TRANSFORMA** NEGOCIOS

OBTENGA **VISIBILIDAD, ADAPTABILIDAD Y CONTROL**

- Integre la telefonía y canales digitales
- Automatice, reduzca costos y aumente sus ingresos
- Tenga visibilidad de las interacciones con sus clientes
- Administre organizaciones centralizadas o distribuidas
  - Gestione con independencia del fabricante
    - Reduzca Inversiones y gastos
  - Crezca de una forma más económica y sencilla
- Aproveche las ventajas de la movilidad y del trabajo a distancia
  - Hágalo con seguridad y sea auditable
    - Soporte 24x7
  - On Premise o nube



## ¿MÁS INFORMACIÓN?

Sitio Web:

[www.expand.com.uy](http://www.expand.com.uy)

Clientes:

<http://www.expand.com.uy/clientes/>

Canal de Youtube:

<https://www.youtube.com/user/expanduy>

**TESTIMONIOS  
Y CASOS DE  
ÉXITO**



## Financiero y Seguros



## Financiero y Seguros - Casos de éxito y testimonios

"Nuestras empresas están regidas por estándares corporativos muy altos. Para poder instalar eXpand en nuestras oficinas tuvieron que cumplir con todas las exigencias de la Casa Matriz."

**Ec. Gonzalo Falcone, Gerente General - AFAP Sura, Uruguay**

"Lograron que nuestra central telefónica se conecte con eXpand de forma que podamos utilizar sus prestaciones en el centro de autorizaciones de tarjetas. Ahora podemos acceder a reportes y métricas que antes no teníamos y en consecuencia mejoramos la atención."

**Scotiabank, Uruguay**

"Realizamos un análisis detallado de soluciones de comunicación disponibles tanto en Colombia como en el mundo. Optamos por eXpand ya que nos permite hacer un seguimiento detallado de la gestión con clientes internos y externos, facilita una comunicación sin interrupciones por la redundancia de su sistema y contribuye al control en línea de todo el servicio de atención que prestamos en nuestra compañía. Es para nosotros una solución robusta que integra tecnologías de alta calidad."

**David Salas, Asesor de Gerencia - Seguros Beta, Colombia**

La contratación de los servicios de eXpand correspondió a la necesidad de gestionar nuestros canales de atención al cliente acordes a los nuevos requerimientos del mercado. En eXpand no solo encontramos el proveedor que cubría la mayor parte de nuestras necesidades, sino también el que lo hacía bajo la mejor ecuación costo-beneficio.

La implementación fue rápida, transparente y sin inconvenientes. El equipo técnico de eXpand trabajó en conjunto con nuestros equipos de IT, telefonía, Auditoría Informática, Call Center e Infraestructura para llevar adelante el proceso. Además de todo, eXpand nos permite adaptar nuestra operación en tiempo real usando la misma interfaz gráfica, sin necesidades de contar con ninguna intervención del personal del proveedor. Esta independencia se transformó en la total eliminación de los costos adicionales de licenciamientos y/o demoras en la gestión.

Por lo anterior recomiendo eXpand a quienes necesiten gestionar un Call Center de forma independiente.

**Sergio Apicella, Encargado de CRM y Centro de Contacto - Federación Patronal Seguros, ARGENTINA**

## Cableoperadores y Telcos

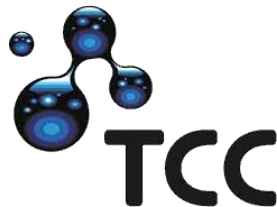
antel



Equital s.a.



NETGATE®





## Cableoperadores y Telcos - Casos de éxito y testimonios

"Nuestra operación en Quito y Guayaquil es crítica para nuestro negocio, por eso teníamos dudas de si podíamos sustituir nuestra central tradicional. Luego de consultar a varios clientes que usan eXpand, nos decidimos. Ganamos en flexibilidad y funcionalidades pero con menor costo." **Jaime Pérez Azúa, Gerente General - Univisa, Ecuador**

"En Cable Color, la telefonía es crítica y tanto eXpand como el soporte que brindan son clave para nuestro negocio. Antes administrábamos varias centrales Asterisk, ahora tenemos todo integrado en un único sistema." **Masson Aldana, IT director - Cable Color, Honduras**

"La implementación de eXpand fue rápida y funcionó muy bien con una respuesta rápida y eficiente frente a los imprevistos. El sistema nos brinda flexibilidad para cargar distintas campañas en distintos Call Centers y extraer reportes así como realizar un buen monitoreo de los mismos, lo que es clave para nuestro negocio. Pudimos también automatizar procesos de venta y atención a clientes con el consiguiente ahorro de costos. El servicio de soporte ha estado atento a nuestras necesidades 24x7. Finalmente, destacamos que eXpand tiene como premisa el seguir añadiendo funcionalidades lo que seguramente brindará nuevas oportunidades de atender mejor a nuestros clientes y aumentar la productividad de nuestros colaboradores. Estamos muy conformes con nuestra decisión." **José J. Obes, Gerente General - Montecable, Uruguay**

"Contar con varios sistemas para contactar a nuestros clientes nos generaba dificultades para unificar y gestionar la información. eXpand nos permitió integrar todo: sucursales, herramientas de gestión y reportes. Esto nos brinda la posibilidad de trabajar con mayores niveles de eficiencia, lo que repercute en un mejor servicio al cliente." **Martín Da Silva, Gerente de IT - TCC, Uruguay**

"Desde que instalamos eXpand, pudimos dimensionar y organizar a nuestro personal, obteniendo una eficiencia que nunca hubiéramos imaginado. Como además realizamos el monitoreo de toda la actividad, podemos tomar decisiones en el momento que nos permiten mejorar el servicio de atención." **Natalia Pouso, Supervisor de Call Center - Netgate, Uruguay**

"eXpand resuelve problemas reales de negocio. Es simple de usar y nos da la libertad de administrarlo nosotros mismos; si necesitamos más agentes simplemente los habilitamos, pero sin cargos de ningún tipo. Bajamos costos porque pudimos tercerizar el call center pero sin perder el control. Ahora tenemos acceso a todo, sin limitaciones, incluyendo el monitoreo en tiempo real de nuestro servicio de atención, sin importar quién lo está brindado, y desde cualquier parte. El soporte es otro diferencial de la solución." **Cr. Daniel Gago, Gerente General - Cable Plus, Uruguay**

Salud



## Salud - Casos de éxito y testimonios

"Antes de eXpand teníamos una central telefónica y un sistema de call center independientes; era complicado acceder a la información y los costos eran elevados. eXpand integra todo en una sola solución con menores gastos e inversiones. El retorno es muy rápido ya que resuelve temas de todos los días; como es simple de usar podemos administrarlo nosotros mismos lo que nos permitió ahorrar costos y tiempos, por ejemplo podemos acceder a los reportes desde cualquier parte, agregar agentes o supervisores sin importar donde trabajen o grabar llamadas sin cargos extra. El servicio de soporte está pendiente de nuestras necesidades y disponible 24x7."

**Cr. Leonardo Bello, Gerente General - SECOM, Uruguay**

"eXpand nos permitió controlar toda nuestra organización y también reducir costos, tanto que las inversiones se diluyen en poco tiempo. Además controlamos en línea todo el Call Center, incluso a los operadores que trabajan en forma remota. Lo mejor de eXpand es lo simple de la plataforma y que podemos hacer todo nosotros mismos sin depender de un técnico, sin dejar de mencionar que el crecimiento se hace sin mayores inconvenientes ni inversiones exorbitantes y sin importar la locación geográfica."

**Ing. Josemaría González MBA, CEO - Vida Servicio de Compañía, Uruguay**

## Consumo

*Abbate y Cia*



**auxicar**



*el Club de los Grandes*



**syngenta**



**VOLT**



## Consumo - Casos de éxito y testimonios

"Nuestro negocio nos exige un elevado nivel de servicio al cliente; utilizábamos nuestra PBX para brindarlo pero necesitábamos una solución más flexible, con prestaciones de un call center profesional y más económica. eXpand lo resolvió de una forma sencilla con menores costos; las llamadas continúan ingresando por nuestra PBX y son derivadas a eXpand donde implementamos el servicio de Help Desk; ahora podemos controlar la atención que brindamos en tiempo real así como acceder a métricas, grabaciones y monitoreos desde cualquier parte."

**Sr. Enrique Gómez, Director México D.F. - Carvajal Tecnología y Servicios de México**

"En eXpand encontramos una respuesta seria y eficaz a nuestras necesidades. La sustitución de nuestra Central Legacy por eXpand insumió solo tres días, período en el cual pudimos estar en producción. A través de su Plataforma, podemos llevar un minucioso monitoreo de todas nuestras Operaciones, con ratios y reportes en tiempo real, que nos ayudan a garantizar la calidad de nuestras Prestaciones. Gracias a eXpand podemos brindar mayor tranquilidad y transparencia a nuestros Clientes."

**Diego Sayanes, Gerente General - RUA Asistencia, Uruguay**



# Turismo



## Turismo - Casos de éxito y testimonios

"Ayer nos juntamos con la gente de eXpand. Les solicité ayuda con las estadísticas, indicadores críticos y prestaciones del reporting. Salimos de la reunión a las 5 PM y a las 7:30 PM estábamos recibiendo un mail confirmando varios puntos planteados en la misma. Un verdadero placer trabajar así, con tanta eficiencia."

**María Noel Urrestarazú, Gerente General - Jetmar Viajes, Uruguay**

## Educación - Casos de éxito y testimonios



Universidad  
Católica del  
Uruguay

"Elegimos eXpand por la flexibilidad que nos daba para la migración a la nueva tecnología abierta. Lograron que nuestra central telefónica 'legacy' se conecte con eXpand y podamos ir gestionando la expansión de la nueva tecnología en etapas. En las fases siguientes, fuimos incorporando sedes remotas y oficinas en nuestro campus urbano sin ningún tipo de inconveniente. eXpand escala y lo hace de manera que la organización no lo siente. Es muy adecuada para gestionar el crecimiento y superar las soluciones propietarias."

**Ing. Omar Paganini, Vicerrector de Gestión Económica y Desarrollo - Universidad Católica del Uruguay, Uruguay**