

Caso de éxito - TV Cable TCC (Uruguay)



Con eXpand TCC implementó su PBX IP, profesionalizó su Contact Center y automatizó servicios, reduciendo costos e inversiones.

"Contar con varios sistemas de contacto 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**

+INFO : expand.com.uy

EMAIL : info@expand.com.uy

LINKEDIN : <https://www.linkedin.com/company/expand/>

Sin eXpand

1. Falta de control

TCC carecía de control en la tercerización de los servicios. La única información con la cual contaba el cliente era un reporte que le era enviado semanalmente.

2. Dificultad para sumar prestaciones

Para implementar la modalidad de trabajo remoto se requería la actualización de la central telefónica de la empresa y la contratación de nuevos módulos que eran muy onerosos

3. Rigidez

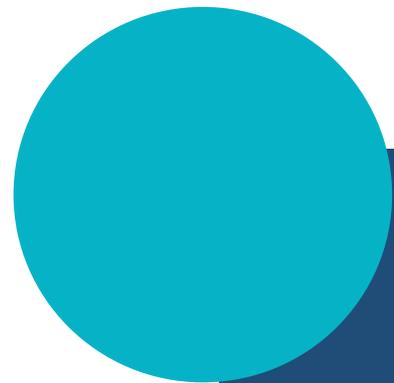
La venta de señales requería de un agente y su activación insumía de 24 a 48 horas; las tareas administrativas eran engorrosas y también requerían de un agente. Las actividades de soporte técnico requerían el traslado de técnicos a domicilio..

Módulos activados

PBX / Central Telefónica

Call Center

Integración con API



Con eXpand

Tercerización

El cliente tercerizó su Call Center contratando empresas de BPO con la condición de que los agentes usen la facilidad de teletrabajo de eXpand. De esta manera el cliente logra controlar el servicio tercerizado sin perder ninguna función de monitoreo.

Teletrabajo

Con el módulo de Movilidad & BYOD los usuarios pueden utilizar cualquier tipo de dispositivo móvil, smartphone, teléfono IP o incluso teléfonos análogos facilitando todas las herramientas para el trabajo remoto.

Automatización

Sus clientes pueden acceder a varias prestaciones en forma automática, tales como adquirir y activar señales sin la intervención de un agente, consultar estados de cuenta o zonas de corte, realizar el refresh de decos o incluso activar automáticamente una canalera si está bloqueada