

Caso de éxito - Salud Vida (Uruguay)



eXpand instaló la Central Telefónica IP y un sistema de Contact Center distribuido para la comunicación entrante y saliente que incluye tanto canales digitales como de voz.

"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."

Ing. Josemaría González, CEO
Vida Servicio de Compañía, Uruguay

+INFO : expand.com.uy

EMAIL : info@expand.com.uy

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

Soluciones

Telefonía + Canal Digital

Vida Servicio de Compañía sumó a los canales de voz de eXpand (Call Center, PBX y Discador) el desarrollo a través de IBM Assistant de un Bot que permite atender a los afiliados para el envío de estados de cuenta, actualización de datos y opciones informativas (beneficios, condiciones, etc.), con la posibilidad de derivar a agentes de canales digitales para una atención personalizada.

Tanto la Central Telefónica como el Call Center debían estar disponibles en todas las filiales que conforman su red de servicios. El control de sus más de 500 extensiones distribuidas en más de treinta sucursales es posible gracias al administrador web que facilita el trabajo de agentes y administradores.

Por último, también utiliza el módulo de Campañas WhatsApp para contactar a su base de afiliados e iniciar el contacto mediante este canal.

Módulos activados

PBX / Central Telefónica

Call Center

**WhatsApp y Campañas
WhatsApp**

Campañas Telefónicas

Bots

Integración con API

Diseñador Web de IVR

Con eXpand

Auditoría y Calidad

El módulo de Campañas Salientes de Telefonía es parte integral del Sistema de Calidad de la empresa, dado que contactan y encuestan al 100% de sus afiliados de forma automatizada, lo que simplifica de gran manera el trabajo de auditores y empresas certificadoras.

Notificaciones automatizadas

Los afiliados reciben vía WhatsApp comunicaciones o notificaciones de servicio, con la integración con API para la personalización de las mismas. Vida no contaba con este servicio y su implementación fue exitosa.

Cambios en el momento

Mediante el Diseñador Web de IVR los administradores realizan cambios en la atención, incluyendo derivaciones, guardias, agendas y alta de audios frente a situaciones imprevistas. La edición se realiza a través de una simple interfaz gráfica.