

# Caso de éxito - Financiero Sura (Uruguay)



eXpand instaló la Central Telefónica IP y un sofisticado sistema de Contact Center entrante y saliente que permitió integrar todas las sucursales del país en una sola plataforma.

"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**

+INFO : [expand.com.uy](http://expand.com.uy)

EMAIL : [info@expand.com.uy](mailto:info@expand.com.uy)

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

+INFO : [expand.com.uy](http://expand.com.uy)

## Soluciones

### Telefonía + Canal Digital

Sura sumó a los canales de voz de eXpand (Call Center, PBX y Web Dialer) el desarrollo a través de IBM Assistant de un Bot de autogestión que, mediante la consulta con API, autentifica 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.

Como característica especial del Bot se incluye una tabla con el cálculo jubilatorio estimado, imagen que se genera automáticamente "imprimiendo" una tabla personalizada sobre el fondo provista por Sura.

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  
(Web Dialer)**

---

**Bots**

---

**Integración con API**

# Con eXpand

### Seguridad ante fallas

Cada sucursal tenía su PBX independiente de casa central. Con eXpand si el enlace -que la vincula con el eXpand principal- falla o tiene un corte de energía, el servicio se mantiene. Una vez recuperado vuelve a reestablecerse de forma automática.

### Notificaciones automatizadas

Los afiliados reciben vía WhatsApp la actualización de sus estados de cuenta y otras informaciones, con la integración con API para la personalización de las mismas. Sura no contaba con este servicio y su implementación fue exitosa.

### Mayor contactabilidad

Mediante las Campañas Telefónicas (Web Dialer) administra las llamadas salientes para anuncios pre grabados o bien para derivación a agentes, aumentando la contactabilidad del call center y optimizando las tareas de sus funcionarios.