

Caso de éxito – Educación UCU (Uruguay)



La PBX de la Universidad se integró con eXpand, quedando ambas plataformas en operación y conectadas para llamadas entre sí. Luego de la migración eXpand susituyó 100% a la central legacy.

“Elegimos eXpand por la flexibilidad que nos daba para la migración a la nueva tecnología abierta. Lograron que nuestra PBX legacy se conecte con eXpand y geestionemos la expansión de la nueva tecnología en etapas. En las siguientes fases incorporamos sedes remotas y oficinas en nuestro campus urbano sin ningún tipo de inconveniente. Es muy adecuada para gestionar el crecimiento y superar las soluciones propietarias”.

Ing. Omar Paganini, Vrct. de Gestión Económica y Desarrollo
Universidad Católica del Uruguay, Uruguay

+INFO	:	expand.com.uy
EMAIL	:	info@expand.com.uy
LINKEDIN	:	https://www.linkedin.com/company/expand/

Soluciones

Telefonía + Independencia del proveedor

Ahora con eXpand todos los servicios de la UCU siempre estarán disponibles, ya que disponen de un mecanismo de respaldo automático que los restablece en caso de fallas técnicas para que no haya pérdida de información.

Al sistema de telefonía unificada de la Universidad se integra eXpand Call Center, con la configuración por parte del cliente de matrículas, colas de atención, supervisores, agentes y motivos de pausa de trabajo.

El IVR deriva las llamadas directamente al Call Center sin que antes deban ser atendidas por la recepción.

Los agentes se loguean al sistema para recibir llamadas y utilizan las pausas para abandonar temporalmente su sitio de trabajo (ej.: baño, almuerzo, etc.)

Módulos activados

PBX / Central Telefónica

Call Center

Seguridad y Auditoría

Supervivencia

Con eXpand

Supervivencia

Las sedes operan con la modalidad Supervivencia; esto permite que si el enlace falla o hay un corte de energía en la sede, el mismo mantiene la telefonía a pesar del problema. Cuando se recupera o vuelve la energía la sucursal pasa a estar centralizada en forma automática.

Monitoreo

Los supervisores monitorean en tiempo real el servicio de atención y acceden al sistema de reportes para evaluar el desempeño de los agentes; realizan "coaching" a los operadores utilizando las grabaciones y colaboran con estos mediante la modalidad de susurro.

Grabación

Se habilitó la grabación del 100% de las llamadas con un espacio aproximado de 4 millones de minutos. Las nuevas sedes fueron incorporadas como un departamento más de eXpand, y las que ya tenían una prescindieron de ellas para integrarse a eXpand. Se definió un nuevo plan de discado nacional.