

Presentación Comercial

EXPAND
OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE



INFO	:	expand.com.uy
VIDEO	:	youtube.com/@expandcc
EMAIL	:	info@expand.com.uy
LINKEDIN	:	linkedin.com/company/expand/

¿Qué es eXpand?

eXpand Omnichannel Customer Journey es un software Cloud omnicanal que le permitirá mejorar la experiencia de servicio a su cliente y aumentar la productividad del Centro de Contacto.

Con eXpand podrá gestionar eficientemente la atención de sus clientes y desarrollar campañas (ventas, gestión de mora, etc.) ya que **integra la telefonía, los canales digitales y los automatismos (IVR o BOTs) en una única solución**, administrable por usuarios no técnicos.

Además mejorará la experiencia de atención al usuario y reducirá sus costos al **implementar sistemas automáticos (consultas, otorgamientos de créditos, etc.) o derivar la atención enriquecida a los agentes**, ya que se integra fácilmente a su CRM o sistema central.

También podrá implementar el "onboarding" digital para sus usuarios de móvi o capturar instantáneamente los "leads" generados en campañas en redes sociales para vender al instante, entre otros.

Contamos con clientes a lo largo de Latinoamérica, con instalaciones en los sectores de Telcos y TV Cable, Financiero y Seguros, Salud, Retail, Turismo, Educación y Deportes.

Video: <https://youtu.be/Git12aEZOWA>



¿Por qué eXpand?

Mejore la experiencia de servicio al cliente y aumente la productividad de su Centro de Contacto integrando la atención digital, de voz y Bots en una única plataforma web a un precio accesible.

Software "All In"

Software de atención omnicanal Cloud, flexible, escalable y gestionable por usuarios no técnicos en modalidad "Pay As You Grow"

Customer Experience

eXpand se integra con otros sistemas (SAAP, Salesforce, etc.) para mejorar la atención, ofrecer Bots para automatizar procesos o crear servicios "on the go"

Instalación

Se instala tanto on premise como en la nube. Los gastos en infraestructura son mínimos ya que usa equipos estándar.

Soporte 24x7

Nuestro equipo de soporte está en permanente contacto para colaborar con el desarrollo de su negocio.

Customer Journey

Visibilidad instantánea de la atención en los distintos canales de contacto, manteniendo el historial de la atención omnicanal para cada cliente (Journey).

Control

Reportes en línea y monitoreo en tiempo real sin importar dónde trabajan agentes o supervisores, quedando toda el registro en su base de datos.

Seguridad y Auditoría

Desarrollado para cumplir con la normativa financiera, los perfiles de usuario permiten definir el marco de seguridad más apropiado.

Módulos



Redes Sociales

Con eXpand atiende a clientes que requieren respuesta 24x7, sumando además la posibilidad de automatización a través de Bots simples o complejos para la contratación de nuevos servicios, aumentando la eficiencia y bajando los costos para su empresa.

Con eXpand deriva toda la atención en Redes Sociales a la interfaz web, incluyendo todas las herramientas para optimizar el servicio al cliente:

- Bots de bienvenida simples o complejos
- Creación de colas de atención
- Derivación de los chats entre agentes
- Integración con su CRM o sistemas de gestión
- Envío de archivos multimedia
- Cierre de chat con selección de etiquetas
- Control de login/logout y pausas de los agentes
- Gestión de los contactos
- Supervisión en tiempo real de los chats
- Acceso a reportes

Ventajas de WhatsApp



- Alta tasa de apertura (98% nivel mundial)
- Conversación ida y vuelta
- Multimedia
- Uso multigeneracional
- Histórico de la conversación
- Sin límite de caracteres
- Reenganche en todo momento
- Presencia de la empresa como un contacto más
- Instancias de pre compra, compra y post compra

Controle la comunicación con sus clientes desde el momento en el que se interesan por una publicación.



Marketing Conversacional

Marcar presencia con alto ROI
Captar leads + WhatsApp API



Comercio Conversacional

Experiencia de tienda física + inmediatez de la compra online
Catálogo / Tienda / Pagos



Soporte Conversacional

Mayor productividad de los agentes y menores costos de soporte
Chats dinámicos y live support

Bots

Con los Bots de eXpand mejore la atención al cliente en sus Centros de Contacto, ofreciendo opciones de atención 100% automatizadas, integración con sistemas de Inteligencia Artificial o derivación a agentes de canales digitales con la posibilidad de automatización a través de Bots simples o complejos para la contratación de nuevos servicios, aumentando la eficiencia y bajando los costos para su empresa.

Banca

Desarrollo de Bots cognitivos con IA que interpretan las consultas de los clientes. El número de intenciones es escalable de acuerdo a cada operación. Además se desarrollan Bots de auto consulta de clientes, con integración al CRM y autenticación a través del número de documento para consulta de saldos, estado de cuenta y derivación a agentes de canales digitales.

TV Cable

Desarrollo de Bots con autenticación de clientes para consulta de deuda, compra de paquetes de canales premium y recarga de saldo de telefonía móvil. Incluye la derivación a agentes de canales digitales para el caso de otras consultas.

Deportes

Desarrollo de Bots con autenticación de los socios mediante su N° de socio. Los servicios de auto consulta incluyen detalle de información de pago de cuota, deudas, habilitación o no para el acceso a entradas y derivación a agentes de canales digitales. El Bot incluye imágenes como respuesta.

Retail

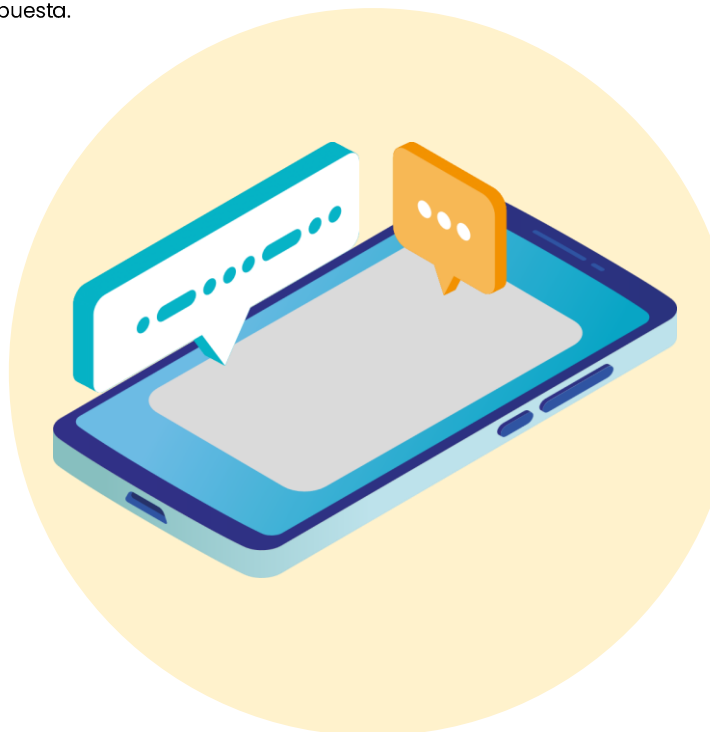
Desarrollo de Bots de autogestión con servicios de compra y entrega de productos mediante integración a través de webservices. Los Bots automatizan el 100% de los procesos con el CRM de la empresa, sin derivación a agentes de canales digitales.

Pensiones

Desarrollo de Bots de autogestión de los afiliados previa autenticación, con integración con CRM y registro de los cambios a través de webservices. Entre los servicios se incluyen opciones para el envío del estado de cuenta, acceso al cálculo jubilatorio estimado y actualización de datos. Se incluye también la derivación a agentes para una atención personalizada.

Seguros

Desarrollo de Bots integrados a campañas salientes de WhatsApp. El desarrollo permite que el cliente llame a la empresa, registre su número de móvil dentro de una opción del IVR y reciba de forma automática un WhatsApp para comenzar la conversación con un Bot 100% informativo.



Validación de Identidad Biométrica

Acceda a herramientas que mejoran la experiencia de los clientes móvil, de forma segura y reduciendo drásticamente sus costos operativos.

Usamos Inteligencia Artificial para el desarrollo de los BOTs y tecnología que permite asegurar la identidad del cliente y garantiza el no repudio de las transacciones financieras.

Ventajas:

- Interprete, clasifique y automatice la atención de sus clientes vía Watson
- Prueba de vida usando reconocimiento facial y validación del documento, evitando la suplantación de identidad
- Almacenamiento seguro de datos tanto en la nube como en la infraestructura de la empresa
- No requiere instalación de software
- Bajo costo operativo y seguro contra fraude

Casos de éxito:

PEPPER.

Pepper Bank (Israel)

Primer Banco 100% Digital en el mundo.

CredibanCo

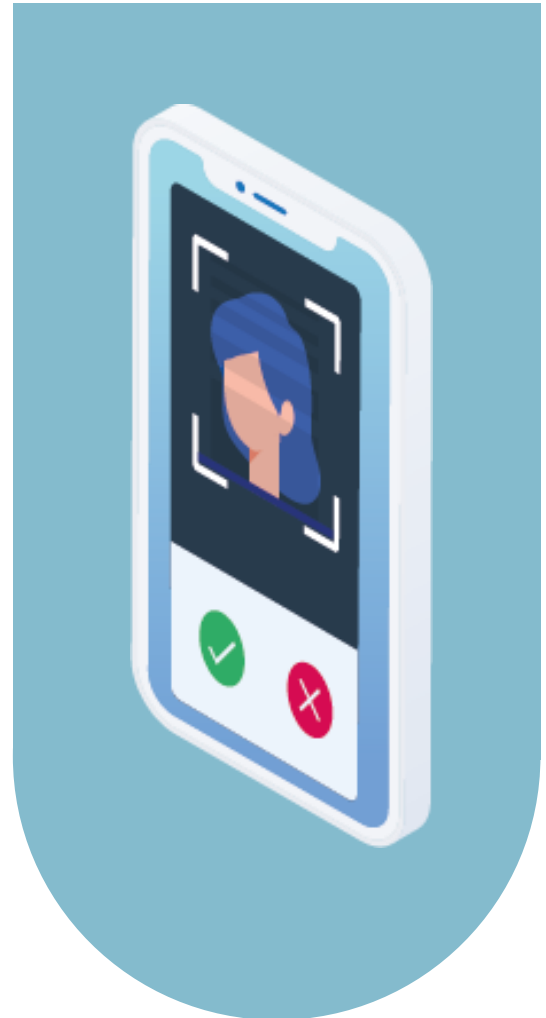
Credibanco (Colombia)

Procesador transaccional más grande en Colombia.

lulo
bank

Lulobank (Colombia)

Primer Banco 100% Digital propiedad del GNB Sudameris Colombia.



Cientes

eXpand está presente a lo largo de Latinoamérica, con instalaciones en los sectores de **Telcos y TV Cable, Financiero y Seguros, Salud, Retail, Turismo, Educación y Deportes.**

The image features a map of Latin America, including Mexico, Central America, the Caribbean, and South America. The map is shaded in light blue and grey. Surrounding the map are logos of various client companies, organized as follows:

- Top Row:** antel, NETGATE
- Second Row:** TóVes HD, CABLEPLUS+
- Third Row:** CABLE COLOR, TCC
- Fourth Row:** UCU (Universidad Católica del Uruguay), C.N.M.F.
- Left Side (Vertical List):** Scotiabank., Banco de Corrientes, EQUIFAX, WAOO, Carvajal, UniónCapital, RIOGAS, sura, CBF, REPUBLICA, PORTO SEGURO, surco, PedidosYa
- Right Side (Vertical List):** toctoc viajes.com, Jetmar., auxicar, RUA, SECOM, casmu, ASOCIACION ESPAÑOLA

At the bottom right corner, there is a circular logo for **EXPAND**.

Prestaciones

Canal Digital



eXpand WhatsApp

Con eXpand WhatsApp podrá atender a los clientes que lo contactan por este medio ya sea utilizando bots o agentes. La solución provee un Portal Web para que sus agentes atiendan dichas solicitudes intercambiando mensajes con los clientes, mientras que los Supervisores acceden a un completo sistema de reportes que les permitirá tener el control en tiempo real y sin importar donde trabajen.

Video: <https://youtu.be/PJH6KqdlLas>

https://www.expand.com.uy/eXpand_WhatsApp.pdf

eXpand Campañas WhatsApp

eXpand Campañas WhatsApp permite gestionar campañas salientes, observar su evolución y acceder a reportes en tiempo real. A tales efectos permite definir mensajes fijos o variables para cada campaña y asignarle contactos a cada una. Las plantillas deben ser preaprobadas por WhatsApp e incluir variables para su personalización, evitando de esta forma el envío de mensajes que puedan considerarse spam.

Video: https://youtu.be/n_FdfAQmHmk

https://www.expand.com.uy/eXpand_Campanas_de_WhatsApp.pdf

eXpand Social Selling

El Social Selling es uno de los canales de venta con mayor aceptación y conversión. Con eXpand controla la comunicación con los usuarios de redes sociales desde el momento en que se interesan por una publicación, concretando la venta sin demoras y centralizando la atención en una única plataforma web.

Video: <https://youtu.be/D4KS0VOyuRA>

https://www.expand.com.uy/eXpand_Red_Sociales.pdf

Telefonía



eXpand Call Center y Central Telefónica

Gestione el Call Center y la Central Telefónica de su empresa mientras supervisa el trabajo de sus funcionarios a distancia y en tiempo real, sin importar donde ellos trabajen. Podrá sustituir o complementar su Central tradicional (Avaya, Cisco, etc.) contando con mayores prestaciones y flexibilidad pero ahorrando costos y ganando en independencia. eXpand incluye un sistema de IVR con un diseñador Web para que estos sean gestionados por usuarios no técnicos.

Video: <https://youtu.be/WUYel7Y9M1o>

https://www.expand.com.uy/eXpand_Call_Center_Central_Telefonica.pdf

eXpand Campañas Telefónicas

eXpand permite gestionar campañas automáticas de llamadas, monitorear y acceder a reportes en tiempo real. Puede implementar campañas progresivas o en potencia tanto para notificaciones (mora, ventas, etc) o encuestas, e incluso que las llamadas se deriven a colas para ser atendidas sus agentes.

Video: https://youtu.be/n_FdfAQmHmk

https://www.expand.com.uy/eXpand_Campanas_de_Llamadas.pdf

eXpand Home Office

Con eXpand Home Office sus operadores puedan atender las llamadas desde su casa vía internet, de forma rápida, sencilla y segura pero sin incurrir en costos de VPN o escritorios remotos y a la vez manteniendo el control de sus agentes en tiempo real.

Video: <https://youtu.be/RiOiuHgHgJo>

https://www.expand.com.uy/eXpand_Home_Office.pdf

Customer Journey

La trazabilidad omnicanal de los contactos facilita el acceso a los registros de actividad de cada cliente en diferentes canales. Acceda al contenido de chats y reproduzca grabaciones para una mejor gestión.

<https://soporte.expand.com.uy/hc/es/articles/4407857379475-Contactos>



Integración con otras plataformas

eXpand ofrece una API para integrarse a sistemas externos (CRMs, Tickets, Cores Bancarios) y contamos con experiencia en sistemas tales como Microsoft Dynamics, SAP, Oracle, Hubspot, Bantotal, etc.

Video: <https://youtu.be/23o9HzSI98U>

<https://expand.com.uy/integracion-con-web-services/>

Seguridad y Auditoría

eXpand dispone de perfiles de usuario para definir el marco de seguridad más apropiado. Las acciones realizadas por los usuarios se registran en su base de datos; estos logs son útiles para definir responsables o para que sus auditores desarrollen su trabajo con la información necesaria.

Soporte Técnico

eXpand provee un sistema de tickets vía web 24x7 para el ingreso de solicitudes de soporte; el precio de la mensualidad incluye el soporte técnico con hasta cuatro incidentes mensuales no acumulables (costo de ticket adicional USD 87).

