



## Agenda de Eventos

**eXpand Omnichannel Customer Journey** es un software que **unifica y enriquece la experiencia de comunicación con sus clientes** a través de canales digitales y de voz, **reduciendo los costos y con retornos sobre la inversión en pocos meses.**

Los sistemas de atención tradicionales son caros, rígidos y difíciles de administrar dado que utilizan tecnología propietaria y de varios fabricantes, con servicios de postventa de baja calidad y onerosos. eXpand, en cambio, **ofrece una excelente relación precio/prestación con la misma confiabilidad que soluciones tradicionales** y probados servicios de consultoría y soporte.

Usa **tecnología estándar de un solo proveedor** y usuarios no técnicos lo gestionan fácilmente vía web. **Puede implementarse en pocas horas tanto On-Premise como en la nube**, incluso con cientos de teletrabajadores.



## Agenda de Eventos



eXpand permite la gestión de Agendas para programar cómo deben comportarse los audios dentro de la Central Telefónica o el Call Center. Puede definir eventos a futuro, preestablecer cuándo y de qué forma deben ocurrir cada uno, sean estos únicos en el tiempo o repetidos de forma diaria, semanal o mensual.

Las Agendas se utilizan para hacer cambios automáticos en el IVR y colas de Call Center, modificando los mecanismos de atención automatizada. Por ejemplo, la Agenda permite definir horarios de atención específicos, promociones vigentes, así como saludos durante fechas especiales.

## Usos

Los Supervisores de Call Center suelen lidiar con situaciones imprevistas en las que el número de operadores no es suficiente, las llamadas perdidas se disparan y los clientes abandonan sin saber qué está pasando.

Con la Agenda de Eventos, el Supervisor puede grabar y activar un mensaje al instante; así cuando un cliente llame se encuentre con un audio indicativo tal como *"Estimado cliente, en este momento hay un desperfecto con el servicio. Todos nuestros operadores se encuentran atendiendo solicitudes y estimamos resolverlo a la brevedad. Muchas gracias"*. Esto permite que el cliente conozca la situación y tenga una respuesta a pesar de que no lo atendieron.

La Agenda se utiliza también para programar cambios en el comportamiento del IVR. Por ejemplo, una empresa de TV Cable puede informar a sus clientes las nuevas películas disponibles en su servicio de Pay per View, el comportamiento diurno/nocturno de su central telefónica o la activación de mensajes especiales (días festivos, eventos, etc.).



