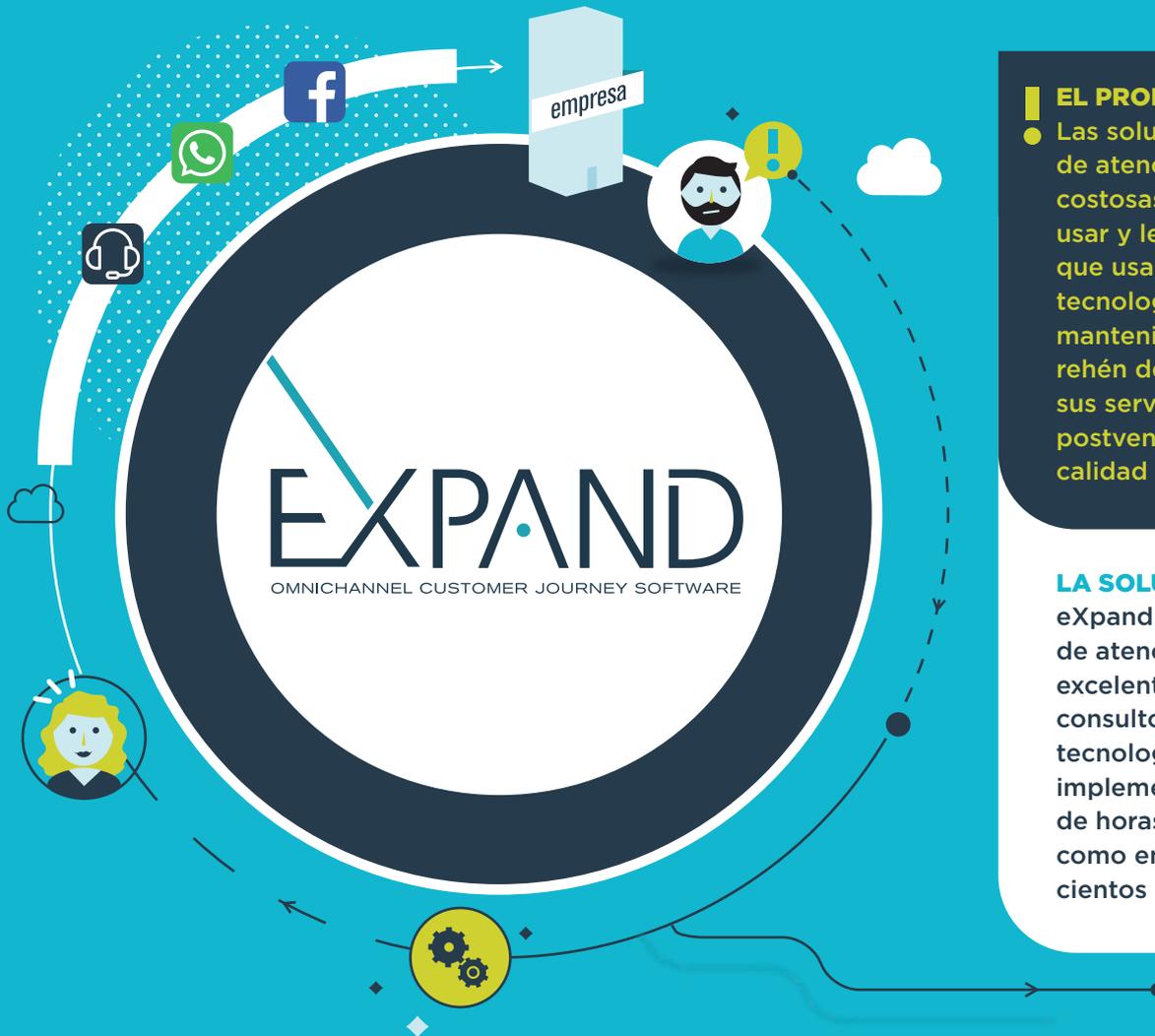


EXPAND OMNICHANNEL & CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE



EL PROBLEMA

- Las soluciones tradicionales de atención omnicanal son costosas, rígidas, difíciles de usar y lentas de instalar ya que usan varios fabricantes y tecnología propietaria, manteniendo a su empresa rehén de los proveedores; sus servicios de consultoría y postventa son de baja calidad y caros.

LA SOLUCIÓN

eXpand ofrece un software de atención omnicanal y excelentes servicios de consultoría y soporte; utiliza tecnología estándar y puede implementarse en cuestión de horas tanto On-Premise como en la nube, incluso con cientos de teletrabajadores.

expand.com.uy |  [@eXpandcc](https://twitter.com/eXpandcc)

¿Qué es eXpand?

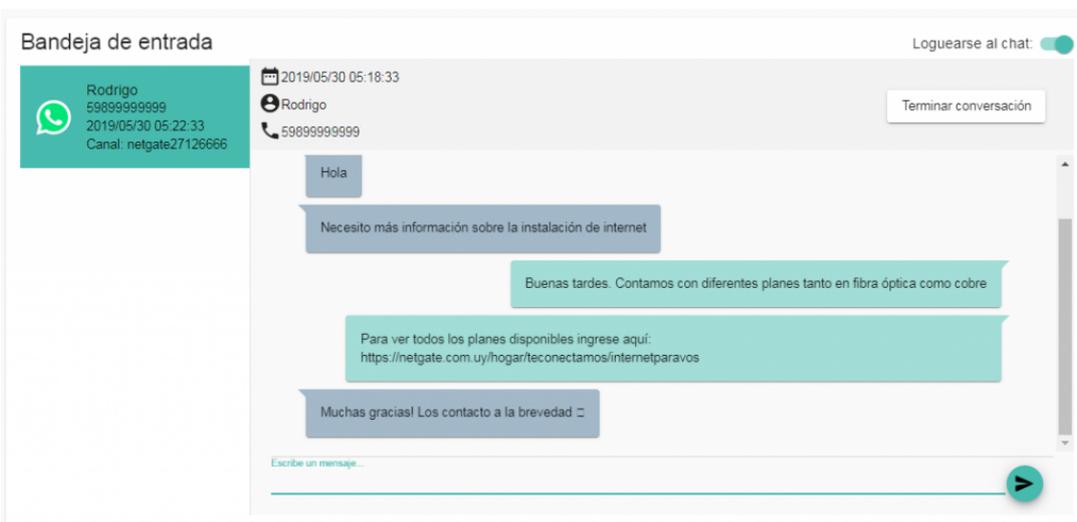
eXpand Omnichannel Customer Journey es un software que permite unificar y enriquecer la experiencia de comunicación con sus clientes a través de canales digitales y de voz, ofreciendo visibilidad de las interacciones con cada uno a través de las distintas vías de contacto.

VISIÓN 360 Y AUTOMATISMOS CON MENORES COSTOS



Además, puede crear campañas automáticas para enviar WhatsApp, SMS o realizar llamadas, conversaciones que pueden ser derivadas a un agente de canales digitales para continuar con la atención personalizada.

Es más económico dado que lo que otros implementan con varios fabricantes, eXpand lo integra en un software; usuarios no técnicos lo configuran fácilmente usando una interfaz Web, permitiéndoles adaptar la operación de su negocio al instante pero con independencia.



Módulos

Los Canales de eXpand incluyen completos módulos que facilitan la puesta en funcionamiento de su organización o empresa.



Campañas Salientes Omnicanal

En el caso de **WhatsApp** puede realizar campañas masivas y recibir mensajes de sus clientes utilizando un número fijo o móvil de la empresa certificado por WhatsApp. Cada interacción puede ser atendida de forma automática por agentes virtuales (Bots) o derivada a un agente de eXpand.

Asimismo puede realizar **campañas automáticas de llamadas**, con monitoreo y acceso a reportes en tiempo real. Implemente encuestas o notificaciones personalizadas, las cuales pueden derivarse a un agente para continuar con la atención. Además puede enviar correos electrónicos o SMS luego de cada contacto.

Por último cuenta con la opción de enviar SMS masivos y personalizados mediante bases en formato csv o a través de API.

Facebook

Atienda a sus clientes de Messenger (Fan Page) utilizando Bots o agentes de eXpand, manteniendo el historial de cada charla, con supervisión de los agentes de chat y acceso a reportes.

Agente Virtual

Automatice la atención de sus clientes implementando Bots para canales digitales o IVR cognitivos en telefonía.

Enriquezca la experiencia del usuario ofreciendo el mismo agente virtual atendiendo en diferentes canales.

Módulos

Call Center In/Out

Administre su Call Center, intervenga las llamadas en tiempo real y supervíselo a través de la web. Monitoree el estado de sus agentes, las colas de atención y sus ratios de servicio. Acceda a completos reportes de actividad incluyendo llamadas, colas y agentes.

Central Telefónica

Intégrese o sustituya centrales legacy (Avaya, Cisco, Nortel, Nec, Siemens), ahorrando costos pero con mayor flexibilidad y funcionalidades.

IVR + Diseñador Web de IVR

Implemente IVR tradicionales o cognitivos para la atención de sus clientes, con opciones de contacto que deriven a extensiones, colas de call center o servicios de autogestión.

Mediante el Diseñador Web de IVR puede crear mecanismos de atención automatizada, con la posibilidad de establecer diferentes tipos de flujo y realizar modificaciones en el momento.

Customer Experience

Mejore la experiencia del cliente desplegando al agente la información que la empresa dispone en su CRM, ERP o base de datos, marcando así la diferencia entre un sistema de atención tradicional y una verdadera herramienta de comunicación.

Programa eventos, por ejemplo planifique sus horarios comerciales o active mecanismos de atención de emergencia, definiendo cuándo y de qué forma debe ocurrir cada uno, sean estos únicos en el tiempo o repetitivos.

PaaS

Utilice la API de eXpand para controlar nuestra plataforma desde otros sistemas. Ofrecemos una variada gama de Web Services para implementar este tipo de servicio.

¿Por qué eXpand?

SIN EXPAND

El **NEGOCIO** es **REHÉN** de la **TECNOLOGÍA**
OMNICANALIDAD = MULTI FABRICANTE = **MULTI PROBLEMA**
Caro, lento, rígido, complejo y **dependiente** de los fabricantes

CON EXPAND

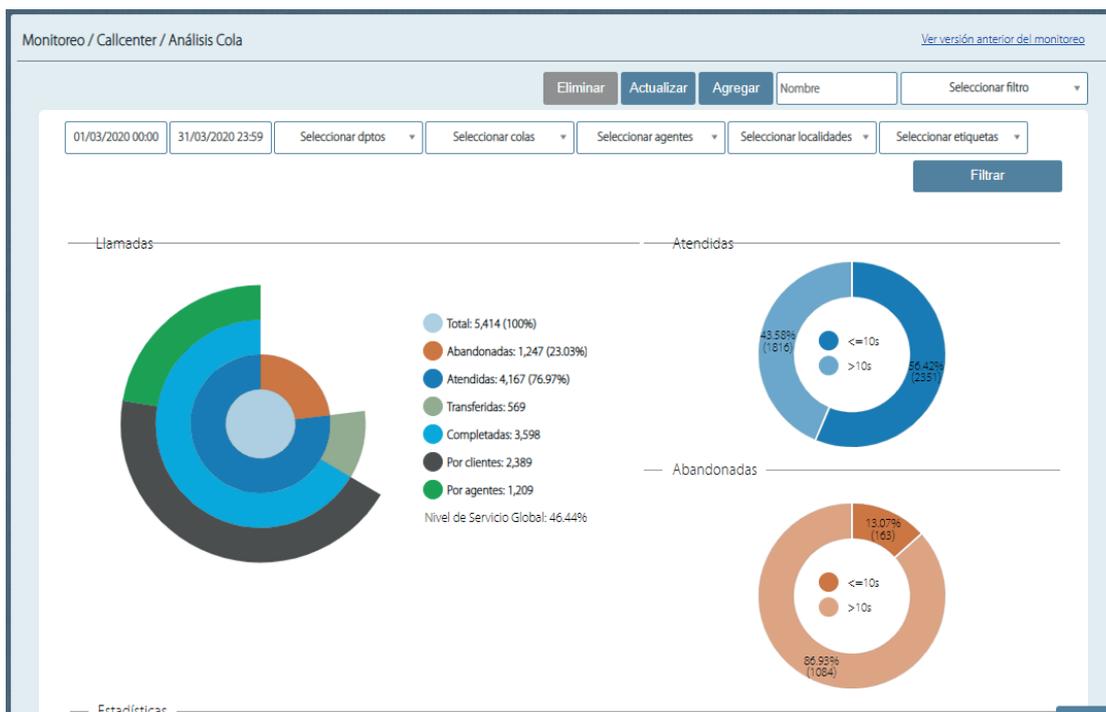
La **TECNOLOGÍA** es **REHÉN** del **NEGOCIO**
Controlar y **Adaptar** la operación al **Instante** es clave para subsistir
OMNI CANALIDAD = UN FABRICANTE = **MÚLTIPLES BENEFICIOS**
+económico, +ágil, +flexible, +sencillo, integrado e **independiente**
del fabricante

Instalación On Premise o en la Nube

Queda funcionando en pocas horas, ya sea On Premise o en la Nube; **puede integrarse a productos Legacy (Avaya, Cisco, NEC, etc.) o sustituirlos**, ofreciendo más prestaciones, mayor flexibilidad y misma disponibilidad con menores gastos e inversiones.

El servicio de soporte es brindado por técnicos e ingenieros expertos, las 24 hrs., los 365 días del año.

Contamos con instalaciones en Latam en **Telcos y TV Cable, Financiero y Seguros, Salud, Consumo, Turismo y Educación.**



Ventajas

- Integre la telefonía y canales digitales
- Automatice, reduzca costos y aumente sus ingresos
- Tenga visibilidad de las interacciones con sus clientes
- Administre organizaciones centralizadas o distribuidas
- Gestione con independencia del fabricante
- Reduzca Inversiones y gastos
- Crezca de una forma más económica y sencilla
- Aproveche las ventajas de la movilidad y del trabajo a distancia
- Hágalo con seguridad y sea auditable
- Soporte 24x7
- On Premise o en la nube

Conexión con Webservices

Conéctese con nuestras APIs para desarrollar complejos sistemas de integración y potenciar sus servicios del Call

Center, WhatsApp, Discador Automático, reportes a medida, conocer el estado de los agentes y automatismos, entre otros.

Tel.: (+598) 2711 1200 | info@expand.com.uy | www.expand.com.uy

