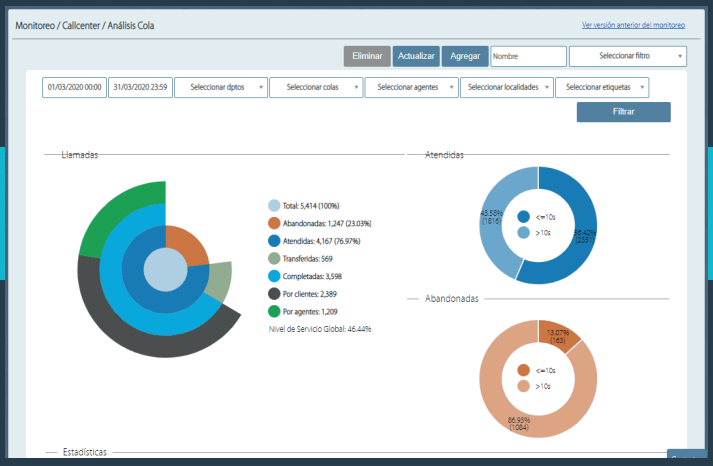
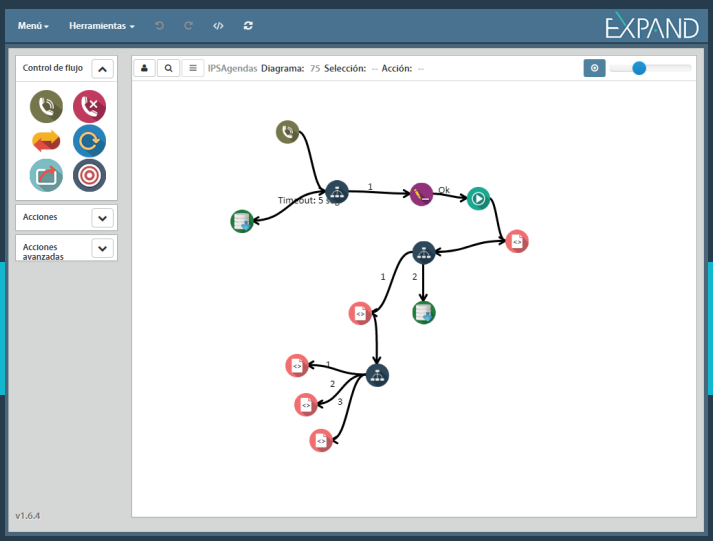
EXPAND OMNICHANNEL & CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

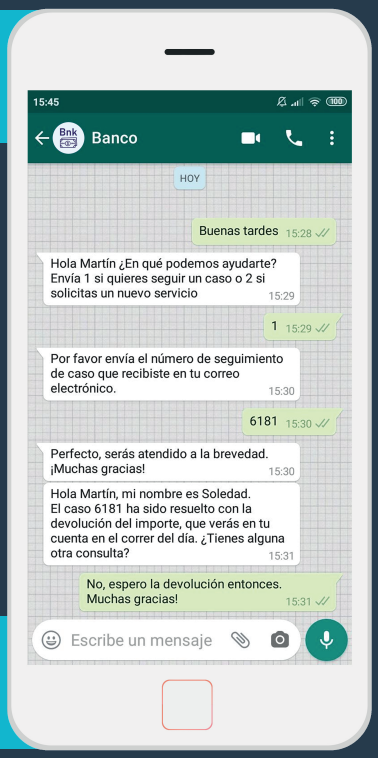
expand.com.uy | @eXpandcc

SU EMPRESA TIENE MUCHAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN. NOSOTROS CREAMOS UNA SOLUCIÓN PARA TODAS.

Necesidades del negocio	¿Qué ofrece eXpand?	¿Cómo lo hace?
Visibilidad y control	Que la tecnología sea rehén del negocio (y no al revés) OMNI CANALIDAD = UN FABRICANTE = MÚLTIPLES BENEFICIOS Desarrollado desde la óptica del CLIENTE +económico, +ágil, +flexible, +integrado, +sencillo e independiente del fabricante.	Unificando e integrando Call Center, Central Telefónica, Campañas de llamadas, WhatsApp, SMS, IVR, grabación y escucha de llamadas, Reportería, Monitoreo, Seguridad y CTI entre otros.
Velocidad de reacción	Adaptabilidad a demanda con libertad e independencia del fabricante.	Con el administrador web el cliente tiene libertad de gestión ya que configura la plataforma con total independencia. Por ejemplo: define nuevas colas de atención, administra agentes y supervisores, modifica las acciones del IVR, graba llamadas, define formularios para llamadas entrantes, etc.
Brindar el mejor soporte al cliente	Instrumentación de call centers internos o tercerización del servicio manteniendo el control sin importar donde estén los agentes.	Instrumentando Call Centers con operadores remotos o tercerizados; los agentes utilizan cualquier dispositivo (teléfonos, tabletas, smartphones). Mediante reportes y paneles en vivo se controla todo desde la web.
Vender y dar seguimiento a los pedidos	Automatizar el proceso de compra de productos o servicios, consulta de vencimientos y deudas.	Configurando el IVR para dialogar con el CRM y así automatizar pedidos, emitir boletas de pago y configurar los servicios contratados. Mediante la agenda de eventos el cliente puede modificar los audios y programar la disponibilidad de los mismos.
Maximizar la utilidad del agente evitando que atienda consultas simples y tediosas	Informar automáticamente al cliente sobre el estado de los pedidos, promociones y ofertas.	Configurando el IVR para que notifique automáticamente al cliente en base a lo informado por el CRM o audios variables.
Disparar campañas automáticas de WhatsApp, llamadas y SMS	Comunicar a la base de clientes de forma automática y sin ocupar a los agentes..	Configurando rápidamente campañas salientes para informar sobre nuevos productos o realizar encuestas de satisfacción.
Reducir costos operativos	Activar automáticamente un nuevo catálogo, programar visitas de los vendedores y agendar atención en oficina.	Configurando el IVR para que el vendedor pueda cargar nuevos audios y agendar visitas comerciales, con registro en el CRM.
Integración de Inteligencia Artificial para atender con Bots	Utilizar Bots para ofrecer servicios automatizados, aumentando la rentabilidad del Contact Center.	Implementando charlas con sus clientes, sean estas predefinidas o complementadas con IA, validando información en el CRM y recibiendo imágenes, ubicaciones o archivos, entre otros.







UN DÍA, ELLOS NOS CONOCIERON.

"Nuestra contratación de eXpand respondió a la necesidad de gestionar más eficientemente nuestro canal de ventas y de atención al pasajero a través de una telefonía con métricas y soluciones acordes a nuestras exigencias. La implementación fue fantástica, contando con el total apoyo de todos los integrantes de eXpand, quienes no sólo mostraron idoneidad sino también una excelente predisposición. No me queda más que recomendar eXpand a cualquier empresa que quiera gestionar un call center."

Lic. Gonzalo Polanco, Gerente Comercial
Les Amis Viajes (Argentina)

"En eXpand no solo encontramos el proveedor que cubría la mayor parte de nuestras necesidades, sino también el que lo hacía bajo la mejor ecuación costo-beneficio. La implementación fue rápida, transparente y sin inconvenientes. Además de todo, eXpand nos permite adaptar nuestra operación en tiempo real usando la misma interfaz gráfica, sin necesidad de contar con ninguna intervención del proveedor. Esta independencia se transformó en la total eliminación de los costos adicionales de licenciamientos y/o demoras en la gestión."

Sergio Apicella, Encargado de CRM y Centro de Contacto
Federación Patronal Seguros (Argentina)

"Antes de eXpand teníamos una central telefónica y un call center independientes; era complicado acceder a la información y los costos eran elevados. eXpand integra todo en una sola solución y el retorno es muy rápido ya que resuelve temas diarios; como es simple de usar podemos administrarlo nosotros mismos, por ejemplo podemos acceder a los reportes desde cualquier parte, agregar agentes o supervisores sin importar donde trabajen o grabar llamadas sin cargos extra. El servicio de soporte está pendiente y disponible 24×7."

Cr. Leonardo Bello, Gerente General
SECOM (Uruguay)

"eXpand resuelve problemas reales de negocio. Es simple de usar y nos da la libertad de administrarlo nosotros mismos; si necesitamos más agentes simplemente los habilitamos, pero sin cargos de ningún tipo. Bajamos costos porque pudimos tercerizar el call center pero sin perder el control. Ahora tenemos acceso a todo, incluyendo el monitoreo en tiempo real de nuestro servicio de atención, sin importar quién lo está brindado, y desde cualquier parte. El soporte es otro diferencial de eXpand."

Cr. Daniel Gago, Gerente General
Cable Plus (Uruguay)