empresa
EN ESTE MOMENTO
USTED SE ESTÁ
ENTERANDO QUE
SU EMPRESA
NOS NECESITA
EXPAND

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

Necesidades del negocio	¿Qué ofrece eXpand?	¿Cómo lo hace?
Visibilidad y control	Tecnología es rehén del negocio (y no al revés) MULTI CANALIDAD = UN FABRICANTE = MÚLTIPLES BENEFICIOS Desarrollado desde la óptica del CLIENTE +económico, +ágil, +flexible, +integrado, +sencillo e independiente del fabricante.	Integra en una solución Web: Call Center, PBX, Campañas, Dialer, SMS, IVR, Grabación y Escucha de llamadas, Susurro a agentes, Reportería, Monitoreo, Seguridad y CTI entre otros.
Velocidad de reacción	Adaptabilidad del negocio a demanda con independencia del fabricante.	Con el administrador Web el cliente gestiona toda la solución: actualiza la lista de señales y configura el "pay per view", regula los horarios de atención, administra su call center, graba llamadas, define formularios para capturar el interés de los clientes ante una promoción, etc.
Brindar el mejor soporte al cliente	Gestionar call centers locales o remotos y controlarlos desde cualquier parte.	Instrumentando el servicio de atención con operadores propios o tercerizados; los agentes utilizan teléfonos, tabletas o smartphones. Mediante reportes y paneles en vivo se controla todo desde la web.
Vender con menores costos	Automatizar el proceso de venta de señales y activarlas.	Habilitando películas, eventos deportivos o espectáculos mediante la Web. Recibiendo las compras en el IVR, quien las informa al CRM de la empresa automatizando el ciclo de venta (validación, emisión de facturas y configuración de señales).
Maximizar la utilidad del agente y reducir costos de atención	Automatizar notificaciones evitando que los agentes atiendan consultas simples y tediosas.	Configurando el IVR para notificar automáticamente al cliente si se encuentra en zona de corte, las señales adquiridas o su estado de cuenta en base a lo informado por el CRM.
Recibir solicitudes de la revista de programación	Automatizar órdenes de servicio	Automatizando la recepción de solicitudes de revistas, emisión de facturas y órdenes de entrega mediante el IVR y su registro en el CRM.
Reducir costos de servicio técnico en casa del cliente	Automatizar procesos de servicio en domicilio	Configurando el IVR para que el técnico pueda sustituir, activar, desbloquear o refrescar canaleras automáticamente desde el domicilio del cliente y registrar dichos procesos en el CRM.

Un día, ellos nos conocieron.

"En Cable Color, la telefonía es crítica y tanto eXpand como el soporte que brindan son clave para nuestro negocio. Antes administrábamos varias centrales Asterisk, ahora tenemos todo integrado en un único sistema."

Masson Aldana, IT director Cable Color (Honduras)

"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 sin cargos de ningún tipo. Bajamos costos porque pudimos tercerizar el call center pero sin perder el control. Ahora tenemos acceso a todo, sin limitaciones, incluyendo el monitoreo en tiempo real de nuestro servicio de atención, sin importar quién lo está brindando, y desde cualquier parte. El soporte es otro diferencial de la solución."

Cr. Daniel Gago, Gerente General CablePlus (Uruguay)

"Contar con varios sistemas para contactar a nuestros clientes nos generaba dificultades para unificar y gestionar la información. eXpand nos permitió integrar todo: sucursales, herramientas de gestión y reportes. Esto nos brinda la posibilidad de trabajar con mayores niveles de eficiencia, lo que repercute en un mejor servicio al cliente."

Martín Da Silva, Gerente de ITTCC (Uruguay)

"Nuestra operación en Quito y Guayaquil es crítica para nuestro negocio, por eso teníamos dudas de si podíamos sustituir nuestra central tradicional. Luego de consultar a varios clientes que usan eXpand, nos decidimos. Ganamos en flexibilidad y funcionalidades pero con menor costo."

Jaime Pérez Azúa, Gerente General Univisa (Ecuador)

"La implementación de eXpand funcionó muy bien con una respuesta rápida y eficiente frente a los imprevistos.
El sistema nos brinda flexibilidad para cargar distintas campañas en distintos Call Centers y extraer reportes, así como realizar un buen monitoreo de los mismos, lo que es clave para nuestro negocio. Pudimos también automatizar procesos de venta y atención a clientes con el consiguiente ahorro de costos. El servicio de soporte ha estado atento a nuestras necesidades 24x7. Finalmente, destacamos que eXpand tiene como premisa el seguir añadiendo funcionalidades lo que seguramente brindará nuevas oportunidades de atender mejor a nuestros clientes y aumentar la productividad de nuestros colaboradores.
Estamos muy conformes con nuestra decisión."

José J. Obes, Gerente General Montecable (Uruguay)