



Call Center y Central Telefónica



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.

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

Call Center

Con **eXpand Call Center** accede a reportes de llamadas, colas, agentes y ratios de servicio, con la posibilidad de exportar toda la información de forma práctica y sencilla.

El módulo incluye un completo **Panel de Control Web para supervisar toda la actividad** de los agentes en tiempo real, el estado de las colas y las llamadas en espera, así como la creación de filtros y alarmas asociadas.

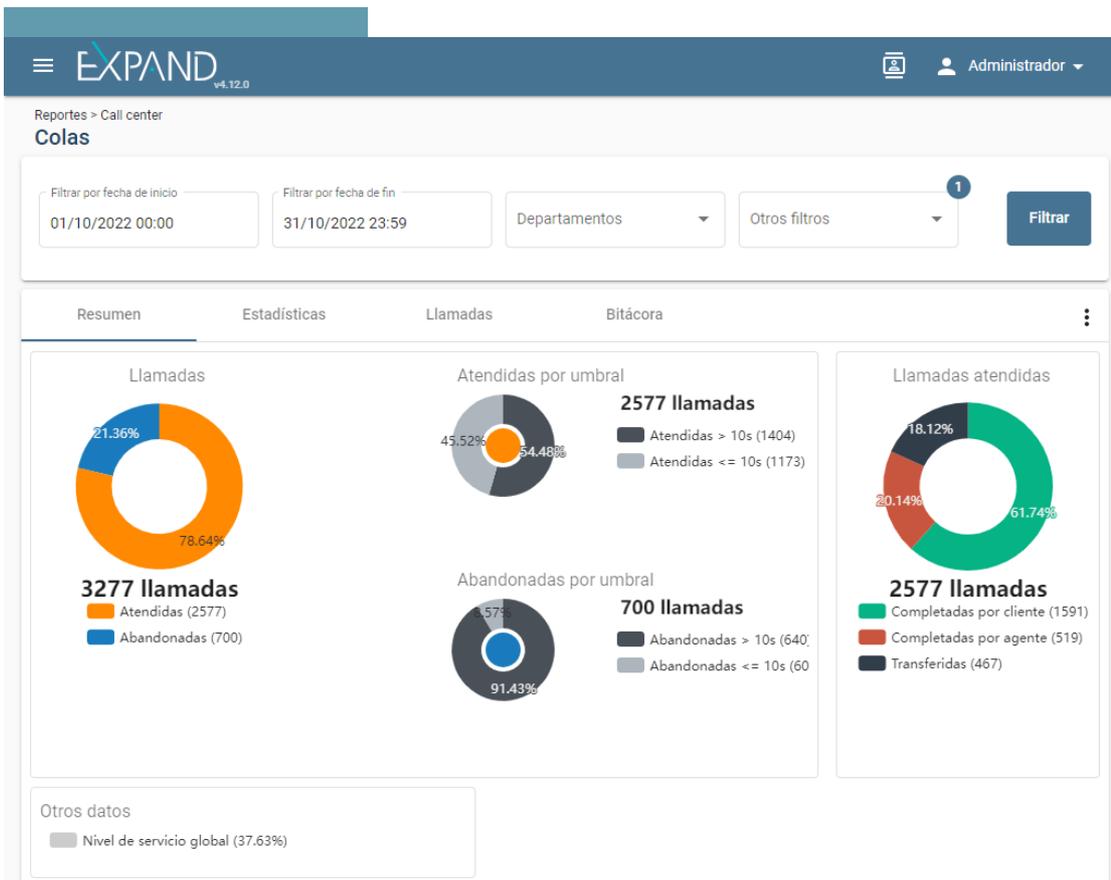
La supervisión puede ser local o remota e incluye la **escucha o susurro a los agentes** durante una llamada, así como también login, pausa y deslogueo de los operadores.

Reportes

Los reportes incluyen Resumen de Llamadas, análisis de Cola, análisis de Agentes, y Llamadas salientes, con métricas que facilitan la **evaluación del desempeño de cada agente y el control de sus estados, sin importar si trabaja de forma local o remota**. El detalle de la actividad se organiza de acuerdo a las necesidades del momento (hora, fecha, día de la semana, agente, mes, localidades, etc.).

Grabación de llamadas

Además de los datos de las llamadas el módulo permite la **escucha en línea y descarga** de las grabaciones por parte de usuarios habilitados.



Central Telefónica

Con eXpand instrumenta y controla **Centrales Telefónicas IP**, sustituyendo o complementando su central tradicional (Avaya, Cisco, etc.), ahorrando costos pero con mayor flexibilidad y funcionalidades. Además puede administrar, controlar y cuantificar las llamadas de su empresa independientemente de la cantidad de sucursales y funcionarios que tenga.

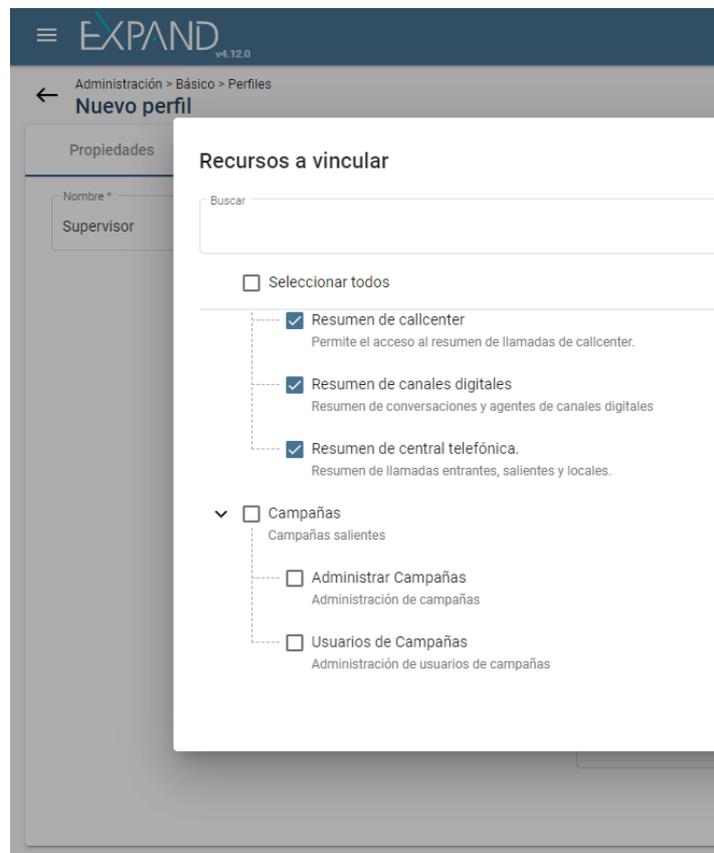
eXpand puede ser **administrado por usuarios no técnicos**, controlando toda la operación en tiempo real (agregar extensiones, departamentos, colas, correos de voz y salas de conferencia) sin tener que solicitar soporte.

Controle todos los canales de voz de forma unificada y complemente la atención entre Call Center y PBX.

Gestión de Contactos

Con la gestión de contactos obtiene la **trazabilidad de los clientes** y permite el registro de la actividad asociada a cada uno a través de los distintos canales que se utilizan para la comunicación.

Por ejemplo, un cliente se comunica con el call center (entrante), se lo llama luego (saliente), se le envían SMS y se lo contacta por Campañas de Llamadas. Toda esta información queda registrada en eXpand para su consulta.



Perfiles

El uso de perfiles de usuario permite definir el marco de seguridad acorde a su organización, **habilitando o negando el acceso a determinados ítems** según la política del negocio, además de contar con un sistema de logs y grabación de llamadas que ofrece a los auditores las mejores herramientas para realizar sus tareas.

La solución **soporta cualquier tipo de teléfonos**, sean estos IP, softphones o equipos analógicos tanto en modalidad de **atención presencial o en formato Home Office**.