



Campañas Click To Call y Gestión de Formularios

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.



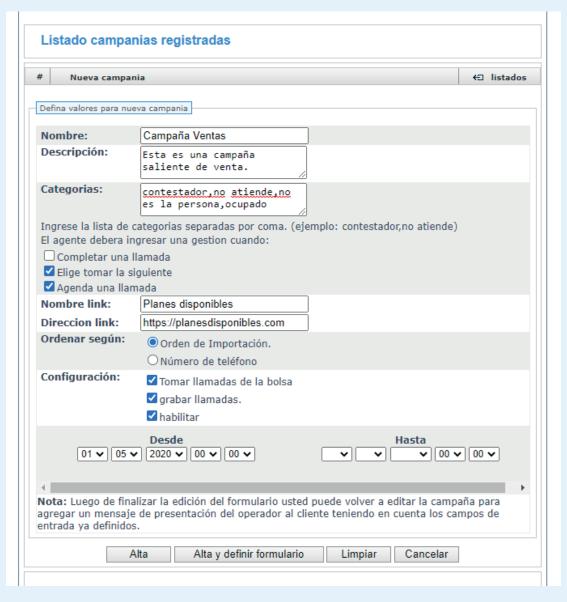
Campañas Click To Call y Gestión de Formularios

Gestione Campañas "click to call" y supervise a sus agentes a través de la web durante todo el proceso.

eXpand Campañas Click to Call permite configurar múltiples campañas, asignar llamadas a los agentes y definir formularios personalizados para cada una.

Dichos formularios se componen de campos de *entrada* y *salida*, dependiendo de si vienen de un sistema externo (planilla) o si son registrados por los operadores durante la campaña.

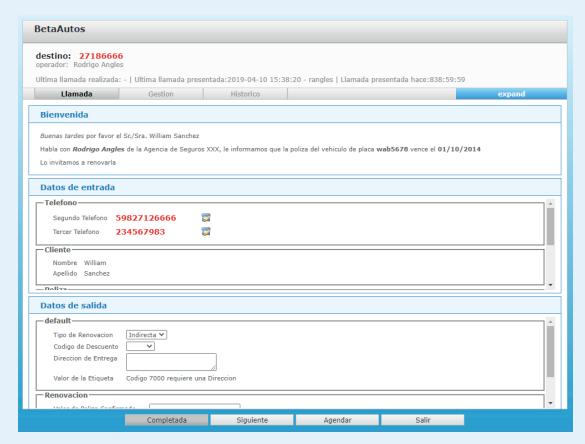
El sistema permite importar y asignar llamadas a sus operadores de forma inteligente, aplicando criterios de selección para los campos de entrada y combinando dichos criterios para uno o más campos. Además de la asignación automática existe la posibilidad de asignación manual para casos específicos.



Llamadas "click to call"

Con cada contacto se despliega el formulario con la información de entrada y los campos de salida; estos pueden estar predefinidos (combos o similares) para que el agente sólo seleccione una opción de la lista habilitada por el Supervisor.

Los resultados de las llamadas son *Completa* (hubo contacto y el formulario fue completado), *Siguiente* (da ocupado, no atiende, etc. y es necesario volver a realizarla más adelante), o *Agendar* (solicita ser contactado más adelante, por lo que se agenda una nueva fecha desde el formulario). Además, el agente puede ingresar gestiones (un detalle de cada conversación) que quedan disponibles tanto para el agente como para cualquier otro operador que retome el contacto.



Vista de formulario "click to call"

Permisos

El Administrador puede asignar privilegios a distintos funcionarios de la empresa para que realicen determinadas actividades en cada campaña. Por ejemplo, qué personas acceden a las estadísticas, definen formularios, importan bases, generan reportes y otras actividades vinculadas al desarrollo de la campaña.

Los usuarios habilitados pueden generar reportes en tiempo real con uno o más campos del formulario y exportarlos para su consulta posterior.

