



**Ciente:** Administración Nacional de Telecomunicaciones (Uruguay)

**Sector | Industria:** Telecomunicaciones

## Objetivos del Cliente

La división de Servicios Corporativos de la Empresa de Telecomunicaciones Uruguaya buscaba sustituir su Central Telefónica Legacy, además de sumar más prestaciones y acceder a métricas que reflejaran la eficacia de los servicios de Help Desk que ofrece. Asimismo buscaba una herramienta de fácil instrumentación, que ofreciera rapidez y seguridad.

## Solución eXpand

A través de eXpand Call Center, la telco uruguaya sustituyó su producto Legacy por una solución que le brinda mayor flexibilidad, acceso a métricas y monitoreo en tiempo real, disponibilidad de todas las grabaciones y un sistema de reportes, todo unificado en una misma plataforma y con menores costos de implementación y soporte, logrando así un mayor retorno sobre la inversión.

Además, con eXpand el cliente puede administrar y controlar su Help Desk independientemente del proveedor y sin importar la cantidad de sucursales y funcionarios que tenga, sean estos locales o remotos.

La interfaz web ofrecida por eXpand le permite también gestionar las casillas de voz, asociar los mensajes a correos electrónicos y definir salas de conferencia de una forma rápida y sencilla.

## Acerca de antel

antel es la marca bajo la que opera la Administración Nacional de Telecomunicaciones, compañía estatal uruguaya que ofrece servicios de telefonía fija, telefonía móvil, internet/datos y operaciones internacionales a sus clientes en todo el país.





**Ciente:** Scotiabank (Uruguay)

**Sector | Industria:** Banca

## Objetivos del Cliente

Originalmente Banco Comercial, Scotiabank debía implementar un servicio para la autorización de las tarjetas VISA, MasterCard y American Express emitidas por el Banco, con especial énfasis en la seguridad necesaria para el tipo de información sensible a manejar. A su vez, era importante la comunicación con otras áreas del Banco para el acceso a la información procesada.

## Solución eXpand

eXpand instrumentó un Call Center y Central Telefónica para la autorización de tarjetas del Banco. A través de los reportes, y utilizando las herramientas de monitoreo en tiempo real que provee el sistema, los supervisores catalogan las transacciones para cada tipo de tarjeta y conocen la situación de las llamadas así como la calidad de atención que brindan a sus usuarios. El desarrollo del Contact Center con agentes locales o remotos se realiza de forma rápida, segura y sencilla y con un control completo vía web.

## Testimonio

"Lograron que nuestra Central Telefónica se conecte con eXpand de forma que podamos utilizar sus prestaciones en el centro de autorizaciones de tarjetas. Ahora podemos acceder a reportes y métricas que antes no teníamos y en consecuencia mejoramos la atención." | **Representantes del Banco**

## Acerca de Scotiabank

Scotiabank es uno de los principales bancos privados del país. A su amplia red de sucursales y ATM en Montevideo, se suma la presencia en todas las capitales departamentales de Uruguay.





**Ciente:** ACCESA, propiedad de Antel (Adm. Nac. de Telecomunicaciones del Uruguay)

**Sector | Industria:** Call Center

## Objetivos del Cliente

Contar con una herramienta de gestión de Call Center que le permitiera incorporar de una forma fácil, rápida y segura agentes trabajando en forma remota desde distintas partes del país.

La solución debería ser robusta y escalable y se requería de un servicio de soporte competente.

## Solución eXpand

Se instaló eXpand Call Center en modalidad de Alta Disponibilidad con todas las herramientas de gestión, grabación y reportes para el control en tiempo real de la actividad distribuida de la empresa.

La integración de eXpand con su CRM mediante el módulo de CTI hace posible que los agentes cuenten con información vital del cliente a la hora de atender la llamada.

## Testimonio

“Recientemente ACCESA ha seleccionado a eXpand para la instrumentación de un Call Center distribuido. Para ello se realizó un completo análisis de la solución donde se evaluaron sus prestaciones, escalabilidad, confiabilidad y equipo de soporte técnico. Los primeros servicios ya se encuentran funcionando con operadores trabajando en el departamento de Rocha y se estudia la posibilidad de sumar más operadores de otros departamentos del país”. | **Gustavo Ghislieri, Gerente de Tecnología**

## Acerca de ACCESA

ACCESA es una empresa perteneciente a Antel (Administración Nacional de Telecomunicaciones del Uruguay), especializada en la prestación de servicios de Contact Center para Uruguay y Latinoamérica.





**Ciente:** Carvajal Tecnología y Servicios (México)

**Sector | Industria:** Servicios

## Objetivos del Cliente

Carvajal Tecnología y Servicios, empresa de servicios líder en América Latina en los sectores de consumo, industria, finanzas y seguros entre otros, necesitaba una solución que le permitiera mejorar su servicio de atención a clientes. A su vez era necesario acceder a los audios de las llamadas así como a reportes y métricas que reflejaran el trabajo de los agentes incluso si estos hacían su trabajo de forma remota. Por último, la solución debía contemplar que la empresa pudiera seguir utilizando la PBX Avaya que ya tenía.

## Solución eXpand

Mediante eXpand Call Center, la organización logra la gestión completa de la comunicación con clientes y proveedores. La utilidad de la grabación de las llamadas, así como el acceso a reportes y métricas a demanda, permiten que Carvajal tenga el control en tiempo real, además de manejar completos formularios personalizados para las Campañas de Llamadas salientes que realiza.

La solución no implica mayores gastos de implementación y mantenimiento dado que la integración con productos Legacy, en este caso Avaya, permite que el cliente mantenga su plataforma tradicional pero utilice eXpand para aumentar sus prestaciones, flexibilizar su operativa y reducir costos. La integración es sencilla ya que se utilizan protocolos estándar, lo que asegura una puesta en funcionamiento sin dificultades a nivel técnico.

## Acerca de Carvajal Tecnología y Servicios y Organización Carvajal

Carvajal Tecnología y Servicios brinda soluciones a los sectores de consumo e industria, financiero y seguros, educación, gobierno, recursos naturales, Telcos y salud a través de tecnologías de la información y tercerización de procesos; es uno de los 8 negocios que la Organización Carvajal desarrolla en América Latina.

Acerca de la Organización Carvajal: Es un conglomerado multinacional con presencia en 16 países de América Latina que desarrolla los siguientes negocios: Carvajal Educación, Carvajal Empaques, Carvajal Espacios, Carvajal Información, Carvajal Pulpa y Papel, Carvajal Soluciones de Comunicación, Carvajal Soluciones Educativas y Carvajal Tecnología y Servicios.





**Ciente:** AFAP Sura, propiedad del Grupo Sura

**Sector | Industria:** Administración de Fondos de Pensiones

## Objetivos del Cliente

Originalmente Afinidad AFAP (Grupo ING), adquirida por Grupo Sura en 2011, necesitaba una robusta herramienta de comunicaciones unificadas que sustituyera su sistema de telefonía tradicional, incorporando así tecnología de última generación para innovar en el servicio de contacto y consultas con afiliados y clientes. Además, debía cumplir con todas las exigencias a nivel técnico y de seguridad propias de un grupo con presencia internacional, sumando un rápido retorno sobre la inversión y reducción de costos operativos.

## Solución eXpand

eXpand instaló una poderosa Central Telefónica IP y un sofisticado sistema de gestión de Call Center entrante y saliente que permitió integrar todas sus sucursales del país en una única plataforma. De esta manera se sustituyó la central telefonía tradicional con menores inversiones y gastos pero con mayor prestaciones en comparación a sus competidores.

Dados los requerimientos corporativos, eXpand fue instalado en modalidad Alta Disponibilidad y con mecanismos de supervivencia en cada sucursal. Previamente la solución fue auditada en base a los estándares corporativos internacionales del Grupo ING, para luego realizar la sustitución de la anterior central de forma transparente.

## Testimonio

"Nuestras empresas están regidas por estándares corporativos muy altos. Para poder instalar eXpand en nuestras oficinas tuvieron que cumplir con todas las exigencias de la Casa Matriz". | **Ec. Gonzalo Falcone, Gerente General**

## Acerca de AFAP Sura

AFAP Sura es una de las principales Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional en el mercado Uruguayo, combinando su experiencia desde el inicio del Sistema Mixto de Seguridad Social en el país con el respaldo del Grupo N°1 en pensiones de Latinoamérica.





**Ciente:** Univisa (Ecuador)

**Sector | Industria:** Televisión por Cable

## Objetivos del Cliente

Univisa necesitaba una Central Telefónica práctica, flexible y efectiva para dar servicio a sus clientes en sus sucursales y filiales a lo largo de Ecuador, además de facilitarle a los Supervisores el respaldo de datos, con pocos requerimientos técnicos pero asegurando una alta disponibilidad y supervivencia entre las sucursales.

## Solución eXpand

eXpand puso en funcionamiento una Central Telefónica y Call Center que logra unificar las sucursales y acceder a la información en tiempo real de la actividad de los agentes y su operativa. Se permite ofrecer servicios de auto consultas y la venta automatizada de señales "Pay per View", lo que redundo en mayores prestaciones y reduce los costos debido a la facilidad de eXpand para integrarse en tiempo real con los sistemas de información de la empresa. La inclusión del módulo de Sucursales y Supervivencia (SAS) permitió integrar a todas las sucursales de una forma segura ya que ofrece los mecanismos para continuar trabajando en caso de fallas en los enlaces con la casa matriz. La instalación fue realizada por miembros del equipo de eXpand que se trasladaron a Ecuador, mientras que la actualización, soporte y respaldo de los datos se lleva a cabo desde las oficinas de eXpand en Uruguay. De esta forma, eXpand muestra su capacidad para enfrentar de forma exitosa los desafíos técnicos que implica una instalación a nivel internacional.

## Testimonio

"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**

## Acerca de Univisa

Univisa es una empresa de Televisión por Cable, primer Cable Operador del país, que cuenta con presencia en las ciudades de Quito y Guayaquil. Sus accionistas son El Universo, el mayor diario del país, y Ecuavisa, la cadena de Televisión Abierta más grande de Ecuador.





**Ciente:** Equifax – Clearing de Informes, propiedad de Equifax Inc. (Uruguay)

**Sector | Industria:** Servicios de información comercial y crediticia

## Objetivos del Cliente

Sustituir su plataforma de Contact Center e instrumentar nuevos servicios de atención para sus clientes, entre los cuales se incluye el sistema interactivo de conversión de texto a voz para que la empresa pudiese brindar de forma automática información crediticia sobre las personas.

La solución debía cumplir con todos los estándares corporativos establecidos, así como el seguimiento detallado durante las etapas de diseño y configuración.

## Solución eXpand

Se instaló eXpand a través de sus módulos de Call Center, Campañas, PBX, IVR y Mensajería de texto, a lo cual se agrega el sistema interactivo de conversión de texto a voz (TTS). Dicho sistema permite que, sin la participación de un operador, la información sea “leída” al cliente luego de un proceso automático.

## Acerca de Equifax – Clearing de Informes

Equifax – Clearing de Informes, desde sus comienzos en 1954, es la empresa líder en información comercial. Forma parte de Equifax Inc., mayor buró de crédito internacional, con más de 100 años de actividad y reconocida como líder mundial en la prestación de servicios de información comercial y crediticia.





PORTO  
SERVICIOS

**Ciente:** Porto Seguro Seguros y Porto Servicios (Uruguay)

**Sector | Industria:** Seguros y Servicios

## Objetivos del Cliente

Ambas empresas, miembros del grupo internacional Grupo Porto (Brasil), necesitaban para su operativa en Uruguay soluciones que mejoraran la gestión de su sistema de comunicaciones de manera eficiente y sin la necesidad de contratar costosos sistemas periféricos con licencias ni equipos propietarios. La dinámica de su operativa les generaba la necesidad de contar con herramientas de gestión vía web que permitieran la atención de los usuarios de sus servicios de coordinación y consulta telefónica, así como un sencillo respaldo de datos bajo las normas de los estándares internacionales del Grupo.

## Solución eXpand

Atendiendo las necesidades del cliente, se desarrolló una solución completa de Call Center y Central Telefónica, la cual contempla todos los requerimientos en lo referente al rápido acceso web a la información procesada, la libertad de uso de equipos estándar y el acceso con respaldo seguro a la información en tiempo real de la operativa diaria de la Central Telefónica. Con eXpand se logró además la gestión unificada de la mensajería de texto (SMS) y se automatizó la recepción y digitalización de los documentos de los clientes recibidos vía fax. Asimismo, se logró la integración total dado que todas las sucursales del país se encuentran operando bajo una misma plataforma y la actividad de la compañía es monitoreada en el momento.

## Testimonio

"Luego de un relevamiento importante que nos llevó varios meses, optamos por la solución que entendimos más completa para gestionar nuestro sistema de comunicaciones. eXpand combina tecnología de última generación con un excelente sistema de gestión, con el cual podemos obtener en línea la información necesaria para la correcta solución de los temas operativos que surgen constantemente. Estamos muy conformes por la elección tomada." - **Dr. Néstor Gutiérrez, Director**

## Acerca de Porto Seguro Seguros y Porto Servicios

Porto Seguro Seguros ofrece soluciones en áreas tales como automóvil, residencia, empresa, transporte y garantías, con sucursales en todo el país. Porto Servicios ofrece una gama de soluciones para situaciones de urgencia como auxilio mecánico, asistencia personal, salud, hogar y empresa.







**Ciente:** Seguros Beta (Colombia)

**Sector | Industria:** Seguros

## Objetivos del Cliente

Seguros Beta, agencia de seguros colombiana, necesitaba mejorar la gestión de su sistema de comunicaciones para la renovación y el seguimiento de las pólizas que comercializa. Además debía lograr una mayor eficiencia operativa y mantener el control en tiempo real de su servicio de atención a clientes. Este servicio debía contemplar la posibilidad de utilizar agentes remotos, además del trabajo que estos funcionarios pudieran realizar desde sus puestos. Por último, la empresa buscaba que el cambio produjera un mayor retorno sobre la inversión realizada.

## Solución eXpand

eXpand instrumentó un Call Center y Central Telefónica que permite una completa gestión de la empresa, logrando así una mayor eficiencia con menores costos.

El sistema de confección de formularios presente en el módulo de Campañas permite mejorar los procesos de renovación de pólizas, realizar un seguimiento pormenorizado de las llamadas y reducir errores, ya que los agentes pueden registrar el resultado de cada llamada haciendo uso del formulario definido a tales efectos. A su vez los supervisores cuentan con todas las herramientas de gestión para evaluar el desarrollo de los procesos de atención y monitorear al instante la actividad del Call Center, incluso de forma remota.

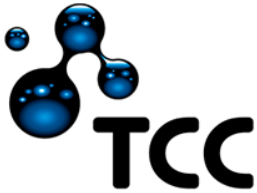
Las grabaciones integradas a la plataforma permiten grabar el 100% de las llamadas y reproducirlas fácilmente.

Por último, mediante el sistema de Perfiles de Usuario, se definió el marco de seguridad que aplica tanto a la operación del sistema como al acceso a los datos que registra eXpand.

## Acerca de Seguros Beta

Seguros Beta es una agencia de seguros con más de 27 años de experiencia en el mercado asegurador de Colombia. Actualmente posee más de 500 mil clientes individuales, más de 500 puntos de venta de seguro obligatorio y cerca de 180 cuentas corporativas.





**Ciente:** TCC (Uruguay)

**Sector | Industria:** Televisión por Cable

## Objetivos del Cliente

El Cliente necesitaba actualizar y unificar la gestión de la información, integrando el servicio de Call Center y Central Telefónica de ventas y administración con el fin de mejorar su Servicio de Atención al Cliente. El hecho de hacerlo a través de una solución económica que no significara la compra de equipos propietarios, así como la contratación de sistemas periféricos extra, era de vital importancia para el Cliente.

## Solución eXpand

eXpand instaló una Central Telefónica adecuada a los requerimientos operativos de la empresa, sustituyendo su central telefónica analógica y su sistema de Call Center basado en Génesis. La integración de eXpand con su CRM/ERP hace posible que los clientes de la empresa contraten señales de "Pay per View" de forma completamente automatizada.

A nivel de llamados, se permite la gestión, grabación y el respaldo de datos dentro de la solución. Dada la dinámica de la empresa, eXpand trabaja en conjunto con el cliente para lograr un crecimiento sin limitaciones ni licenciamientos, además del uso de equipos estándar, lo que repercute en menores costos.

## Testimonio

"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 IT**

## Acerca de TCC

TCC es uno de los principales proveedores de Televisión por Cable en el mercado Uruguayo, ofreciendo además contenidos denominados Triple Play en conjunto con empresas proveedoras de internet y telefonía.





**Ciente:** Cable Color (Honduras)

**Sector | Industria:** Televisión por Cable

## Objetivos del Cliente

Cable Color necesitaba adoptar una solución que le permitiera ser más eficiente en su servicio de atención al usuario y que redujera los costos asociados a las distintas centrales telefónicas que administraba. Asimismo, buscaba que el producto le permitiera crecer a bajo costo y le ofreciera las herramientas necesarias para controlar a sus agentes distribuidos.

## Solución eXpand

eXpand instrumentó un Call Center y Central Telefónica que permite la gestión integral de la empresa y de sus diferentes sucursales. La instalación fue realizada de forma remota y cuenta con más de 500 internos, video llamadas, grabación, reportes y monitoreo en tiempo real, casillas de voz y conferencias. Todos los servicios operan en un servidor virtual y, gracias a la arquitectura del producto, el soporte técnico se realiza desde las oficinas de eXpand en Uruguay. eXpand entendió la necesidad de Cable Color de contar con una solución de Call Center y Central Telefónica que cumpliera con la dinámica de una empresa en constante crecimiento.

## Testimonio

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

## Acerca de Cable Color

Cable Color es una empresa que ofrece Televisión por Cable, servicios de TV Digital, Internet, Telefonía y VOZIP. Actualmente es la empresa de mayor cobertura y crecimiento a nivel del mercado hondureño, operando en Tegucigalpa y otras doce ciudades del país.





**Ciente:** Federación Médica del Interior (Uruguay)

**Sector | Industria:** Salud

## Objetivos del Cliente

La Federación Médica del Interior (FEMI), la mayor organización médica de segundo grado del Uruguay, necesitaba sustituir su central NEC por un sistema de comunicaciones unificado, flexible, de bajo costo y que ofreciera facilidad de gestión.

## Solución eXpand

eXpand instrumentó un Call Center y Central Telefónica que permite la gestión integral de la empresa y de sus diferentes secciones. La mejora en el servicio a sus afiliados implicó menores costos y, aprovechando la red de comunicaciones privada de FEMI, las instituciones que forman parte de la Federación utilizan eXpand para bajar el gasto de las llamadas telefónicas que realizan.

## Acerca de FEMI

FEMI es una organización médica de segundo grado que reúne a 2.800 médicos y brinda asistencia a más de 680.000 afiliados a través de una red de servicios de salud integrada por 23 instituciones de asistencia médica colectiva distribuidas en el interior del Uruguay.





**Ciente:** Jetmar Viajes (Uruguay)

**Sector | Industria:** Viajes

## Objetivos del Cliente

Jetmar Viajes buscaba sustituir su Central Telefónica y Call Center por una solución que le permitiera implementar mejores servicios a sus clientes mediante la unificación de la comunicación con todas sus sucursales, bajando costos y aumentando la productividad del negocio.

## Solución eXpand

eXpand desarrolló una solución completa de Central Telefónica y Call Center en sustitución de una plataforma Nortel ya existente dada las ventajas que ofrece una solución web y con soporte integral. Además se integró la tecnología SAS (Stand Alone Survivability), cuya funcionalidad le permite a la empresa extender las prestaciones de eXpand a sus sucursales vía internet pero también las habilita a estas a operar de forma independiente de la casa central en caso de ocurrir problemas con el enlace de datos.

## Testimonio

"Ayer nos juntamos con la gente de eXpand. Les solicité ayuda con las estadísticas, indicadores críticos y prestaciones del reporting. Salimos de la reunión a las 5 PM y a las 7:30 PM estábamos recibiendo un mail confirmando varios puntos planteados en la misma. Un verdadero placer trabajar así, con tanta eficiencia." - **María Noel Urrestarazú, Gerente General**

## Acerca de Jetmar Viajes

Jetmar Viajes es la mayor empresa de turismo del Uruguay con más de 180 puestos distribuidos en 8 sucursales a lo largo de todo el país.





**Ciente:** Vida (Uruguay)

**Sector | Industria:** Servicio de compañía en sanatorio y domicilio

## Objetivos del Cliente

Vida necesitaba una herramienta que le permitiera mejorar el servicio de atención de sus afiliados con una gestión centralizada de su amplia red de filiales. Era importante para la empresa que esto no implicase gastos altos en equipos o licenciamientos, además de tener como garantía el control total sobre la solución sin procesos técnicos engorrosos.

## Solución eXpand

eXpand instaló una Central Telefónica y Call Center distribuido adecuado a las exigencias del cliente, incorporando fácilmente a todas las filiales que conforman su red de servicios pero sin descuidar el nivel de flexibilidad y economía de uso. El control de sus más de 400 extensiones distribuidas en más de treinta sucursales es posible gracias al administrador web que facilita el trabajo de Agentes y Administradores del servicio.

## Testimonio

"eXpand nos permitió controlar toda nuestra organización y también reducir costos, tanto que las inversiones se diluyen en poco tiempo. Además controlamos en línea todo el Call Center, incluso a los operadores que trabajan en forma remota. Lo mejor de eXpand es lo simple de la plataforma y que podemos hacer todo nosotros mismos sin depender de un técnico, sin dejar de mencionar que el crecimiento se hace sin mayores inconvenientes ni inversiones exorbitantes y sin importar la locación geográfica." | **Ing. Josemaría González MBA, CEO**

## Acerca de Vida

Vida es una empresa pionera en Uruguay en servicios de compañía en sanatorio y domicilio. Además de su operativa en la ciudad de Montevideo, cuenta con una importante presencia en el interior del país.

