

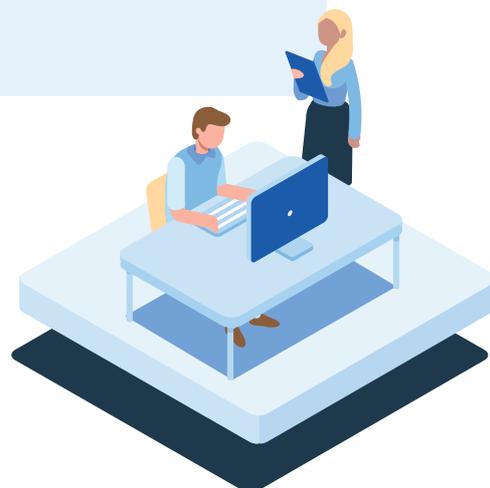


Gestión de Contactos

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.



Gestión de Contactos



La **Gestión de Contactos** logra la trazabilidad omnicanal de los contactos, permitiendo registrar la actividad asociada a cada cliente a través de los distintos canales que utilizan para la comunicación.

Por ejemplo, un cliente puede comunicarse con la empresa a través de una llamada al call center (entrante), se lo llama luego (saliente), se le envían SMS/WhatsApp y se lo contacta a través del Módulo Web Dialer.

La **Gestión de Contactos** asocia la actividad de llamadas, SMS, WhatsApp, correo electrónico, Redes Sociales, etc. a uno o más contactos, presentando todo el historial en el **Portal del Agente**.

Una vez seleccionado, el agente puede visualizar tanto el registro actual como los registros previos asociados y conocer toda la comunicación que hubo hasta ese momento, obteniendo información relevante para la nueva gestión que deba realizar.

Ultima llamada entrante en cola

Fecha: 23/09/2020 12:16:57 Cola: ventas

Callerid: "" <101> [Etiquetar](#)

Información asociada a la llamada:

Contacto

Nombre: Juan
Apellido: Pérez

Histórico de actividad

	Entrante	23/09/2020 12:16:50	101	700
	Entrante	22/09/2020 19:59:04	+59899999999	
	Entrante	22/09/2020 19:56:58	+59899999999	
	Saliente	22/09/2020 19:49:36	+59899999999	
	Entrante	22/09/2020 19:47:43	+59899999999	
	Saliente	22/09/2020 19:47:13	+59899999999	
	Entrante	22/09/2020 19:45:53	+59899999999	
	Saliente	22/09/2020 19:45:36	+59899999999	

Histórico de actividad de un Contacto

Agregar y editar contactos



El módulo permite agregar nuevos contactos, ya sea desde la interfaz de telefonía o de canales digitales, asociar un contacto a más de un número o correo electrónico, así como editar y/o eliminar los ya existentes.

Esto es útil para el caso de números compartidos entre varios clientes (número de empresa, grupo familiar, etc.), en donde es importante conocer específicamente quién se contacta.

Además de los datos disponibles por defecto puede agregar campos específicos para su organización, adaptando así el registro a sus requerimientos, así como importar contactos a través de archivos csv.

Administración / Básico / Contacto / Agregar

* Indica los campos requeridos

Información personal

Nombre	<input type="text" value="Juan"/>	Apellido	<input type="text" value="Pérez"/>
Nacimiento	<input type="text" value="02/09/1980"/>		
Correo electrónico	<input type="text" value="jperez@empresa.com"/>		
Documento	Tipo	Descripción	
<input type="text" value="3253876-7 CI"/>	--	<input type="text"/>	<input type="button" value="+"/>
			<input type="button" value="🗑"/>
País	<input type="text" value="Uruguay"/>		
Ciudad	<input type="text" value="Montevideo"/>		

Teléfonos

Teléfono	Descripción		Celular	Descripción	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="+"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="+"/>
		<input type="button" value="🗑"/>			<input type="button" value="🗑"/>
26288888 Casa			099999999 Móvil Trabajo		

Administración / Básico / Contactos

Buscar

Agregar campos opcionales

Importar

Agregar

NOMBRE	APELLIDO	CORREO ELECTRÓNICO	NACIMIENTO	
Adolfo	Gastelumendi			<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
Adolfo	Torres			<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
Adolfo Alejandro	Lea Plaza Brum	daniela.queirolo@hotmail.com		<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
Adolfo Enrique	Tomasi	enrique.tomasi@gmail.com		<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
Adoracion	Tessore	doritatessore@yahoo.com.ar		<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
Adrián	Barrios	adrianbarriosdesign@gmail.com		<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
Adrián	Hein			<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
Adrián	Pereira			<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>