

EXPAND OMNICHANNEL & CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE



expand.com.uy |  @eXpandcc

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



Necesidades del negocio

¿Qué ofrece eXpand?

¿Cómo lo hace?

Visibilidad y control

Que la tecnología sea rehén del negocio (y no al revés)
OMNI CANALIDAD = UN FABRICANTE = MÚLTIPLES BENEFICIOS
Desarrollado desde la óptica del CLIENTE
+económico, +ágil, +flexible, +integrado,
+sencillo e independiente del fabricante.

Unificando e integrando Call Center, Central Telefónica, Campañas de llamadas, WhatsApp, SMS, IVR, grabación y escucha de llamadas, Reportería, Monitoreo, Seguridad y CTI entre otros.

Velocidad de reacción

Adaptabilidad a demanda con libertad e independencia del fabricante.

Con el administrador web el cliente tiene libertad de gestión ya que configura la plataforma con total independencia.

Por ejemplo: define nuevas colas de atención, administra agentes y supervisores, modifica las acciones del IVR, graba llamadas, define formularios para llamadas entrantes, etc.

Ciberseguridad, políticas de acceso y logs de auditoría

Cumplimiento de las normativas del sector financiero, con registro de toda la actividad en "logs" fácilmente auditables.

Utilizando el módulo de perfiles de usuario que permite definir el marco de seguridad y acceso más apropiado para cada negocio. Al momento de la instalación se establecen las políticas de seguridad de acceso de usuarios (contraseñas, sesiones, ciberseguridad).

Vender y dar seguimiento a los productos

Automatizar el proceso de contratación de productos, consulta de cuentas, saldos y deudas.

Configurando el IVR para dialogar con el CRM y así automatizar las peticiones, modificar vencimientos y configurar los servicios contratados. Mediante la agenda de eventos el cliente puede modificar los audios y programar la disponibilidad de los mismos.

Maximizar la utilidad del agente evitando que atienda consultas simples y tediosas

Informar automáticamente al cliente sobre nuevas condiciones, renovaciones y garantías.

Configurando el IVR para que notifique automáticamente al cliente en base a lo informado por el CRM.

Recibir solicitudes de nuevos productos, cuentas y préstamos

Recibir y despachar las solicitudes de nuevas cuentas, solicitud de préstamos, etc.

Automatizando el proceso de ingresar nuevas solicitudes, emisión de deudas y envío de documentación.

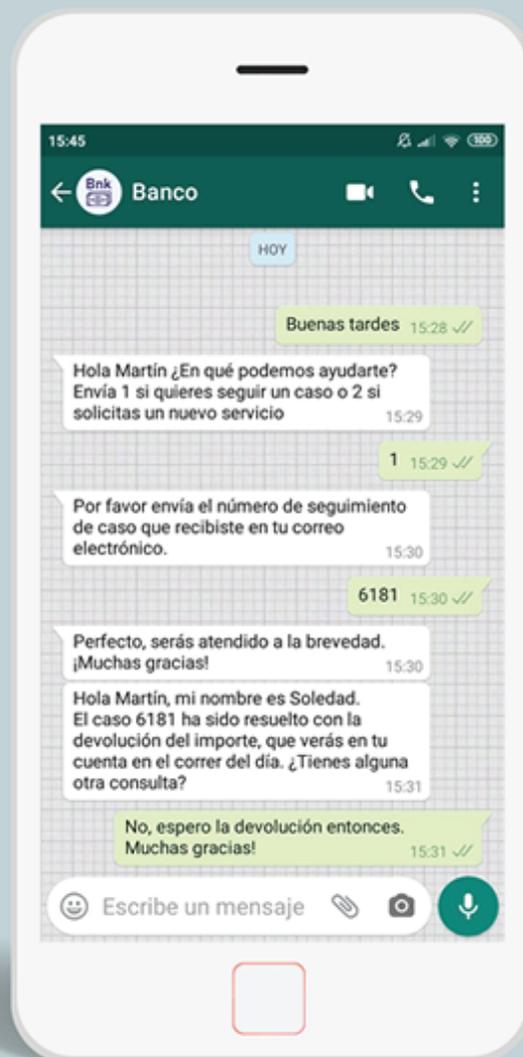
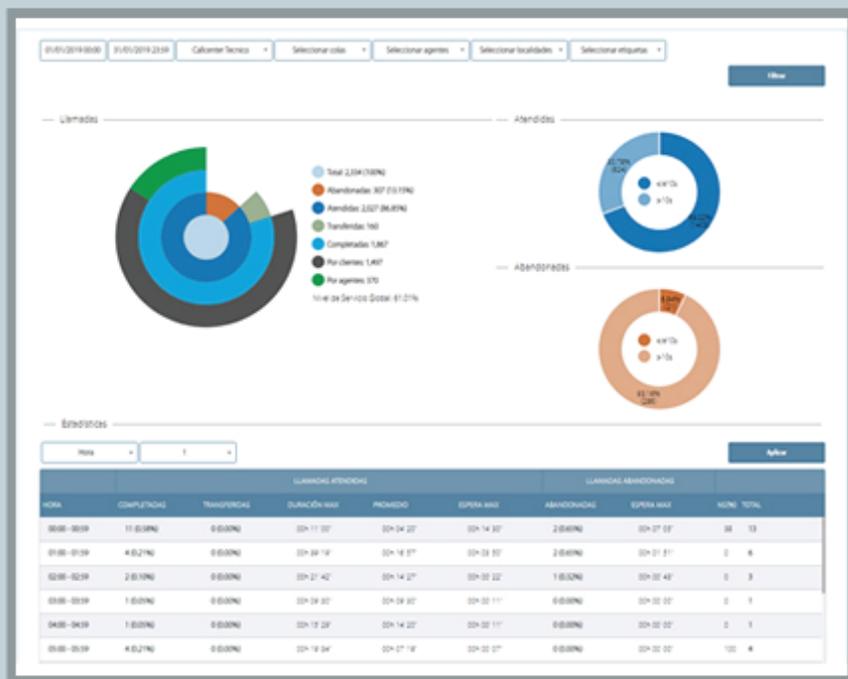
Reducir costos operativos

Activar automáticamente un nuevo préstamo, programar asistencia de los ejecutivos y agenda de atención en oficina.

Configurando el IVR para que el ejecutivo pueda dar de alta nuevos productos, agendar reuniones comerciales y registrar los procesos en el CRM.

Integración de Inteligencia Artificial con consulta a backend o CRM

Utilice Bots y ofrezca servicios automatizados, aumentando la rentabilidad del Contact Center. Los Bots permiten implementar charlas con sus clientes, sean estas predefinidas o complementadas con el uso de Inteligencia Artificial, validar información en el CRM con datos extraídos de dichas conversaciones, recibir imágenes para interpretar, ubicaciones o archivos, entre otros.



UN DÍA, ELLOS NOS CONOCIERON.

Scotiabank

"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."

Scotiabank (Uruguay)

AFAP | SURG

"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
AFAP Sura (Uruguay)

FEDERACION PATRONAL SEGUROS

"En eXpand no solo encontramos el proveedor que cubría la mayor parte de nuestras necesidades, sino también el que lo hacía bajo la mejor ecuación costo-beneficio. La implementación fue rápida, transparente y sin inconvenientes. Además de todo, eXpand nos permite adaptar nuestra operación en tiempo real usando la misma interfaz gráfica, sin necesidad de contar con ninguna intervención del proveedor. Esta independencia se transformó en la total eliminación de los costos adicionales de licenciamientos y/o demoras en la gestión."

Sergio Apicella, Encargado de CRM y Centro de Contacto
Federación Patronal Seguros (Argentina)

PORTO SERVICIOS

"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
Porto Servicios (Uruguay)