



EXPAND OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

Central Telefónica IP

eXpand Omnichannel Customer Journey es un software que permite **unificar, controlar y enriquecer la experiencia de comunicación** con el cliente final; integra la **telefonía, los canales digitales así como los automatismos (Bots, Inteligencia Artificial, IVR, CTI, etc.)** y ofrece visibilidad de las interacciones con cada cliente a través de los distintas vías de contacto.

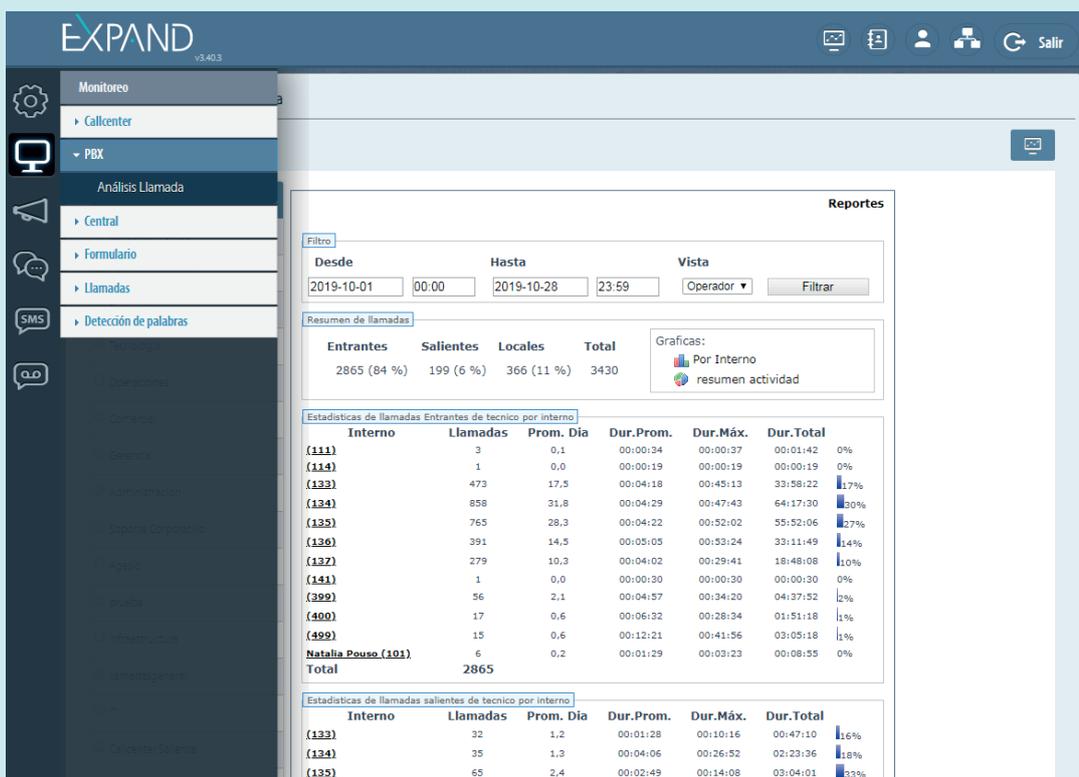
Es más económico dado que **lo que otros implementan con varios fabricantes, eXpand lo integra en un software**; usuarios no técnicos lo configuran fácilmente usando una interfaz Web, permitiéndoles adaptar la operación de su negocio al instante pero con independencia del fabricante.

Su **sistema de seguridad está basado en perfiles de usuario y registra todas las transacciones**. Es una solución multi lenguaje, permitiendo a los usuarios trabajar en varios idiomas simultáneamente

Central Telefónica IP

Con eXpand implementa fácilmente Centrales Telefónicas IP, integrando a trabajadores de diversos idiomas dado que es una solución multilingüaje.

eXpand puede sustituir centrales tradicionales (Avaya, Cisco, Nortel, Nec, Siemens), ahorrando costos pero brindando mayor flexibilidad y funcionalidades. Además, permite administrar, controlar y cuantificar las llamadas de su organización independientemente de la cantidad de sucursales y funcionarios que tenga.



A través de su interfaz Web puede gestionar organizaciones medianas o grandes, ya sean centralizadas o distribuidas pero de una forma sencilla y práctica.

También puede configurar de forma gratuita correos de voz, asociar los mensajes a su correo electrónico y definir salas de conferencia (número, clave de acceso, etc.).

Central Telefónica IP

Este módulo permite que empresas distribuidas puedan estar integradas a través de Internet. A su vez, puede incorporar nuevas sucursales rápidamente dado que ofrece la escalabilidad necesaria para crecer sin preocupaciones.

Soporta cualquier tipo de teléfonos, ya sean IP, Softphones o análogos.

eXpand incluye además un sistema de fax integrado al sistema de atención de su empresa, lo que le permite recibir los mismos sin necesidad de máquinas y eliminar así costos de papelería. A su vez, reduce sus gastos de gestión documentaria ya que puede archivarlos digitalmente y automatizar así su distribución por correo electrónico.



Administración Web

El módulo Central Telefónica IP puede ser administrado por usuarios no técnicos, controlando toda la operación en tiempo real. Por ej.: agregar nuevos agentes, crear extensiones, departamentos y pausas sin tener que solicitar soporte del fabricante.

Los perfiles de usuario permiten definir el marco de seguridad acorde a su organización, habilitando/negando el acceso a determinados ítems según la política del negocio, además de que su sistema de logs y la grabación de llamadas ofrece a los auditores herramientas para realizar sus tareas.

The screenshot shows the EXPAND v3.40.3 web administration interface. The page title is "Administración / Sistema / Logs". There are filters for "Filtro por entidades", "Filtro por acciones", and "Filtro por usuarios", along with a search bar labeled "Buscar". The main content is a table with the following columns: FECHA, USUARIO, ACCIONES, TIPO, SUBTIPO, and DESCRIPCIÓN. The table contains several log entries:

FECHA	USUARIO	ACCIONES	TIPO	SUBTIPO	DESCRIPCIÓN
28/10/2019 15:43	narispe	Modificar	Llamada saliente	Panel llamada saliente	El agente narispe ha tomado una llamada saliente con fecha 28/10/2019 11:49, cola wififeliz y motivo: FBWIFELIZ.
28/10/2019 15:43	narispe	Modificar	Llamada saliente	Panel llamada saliente	El agente narispe ha liberado la llamada saliente con fecha 28/10/2019 12:04 y cola wififeliz.
28/10/2019 15:43	eperez	Modificar	Canal digital	Conversación de w...	El usuario eperez ha tomado una conversación de whatsapp con fecha 2019-10-28T15:43:38.987000-03:00 e id 5db6ebf1532434462d89392d
28/10/2019 15:43	narispe	Modificar	Llamada saliente	Panel llamada saliente	El agente narispe ha agregado una nota en la llamada saliente con fecha 28/10/2019 12:04. Nota: AGENDA.
28/10/2019 15:43	narispe	Modificar	Llamada saliente	Panel llamada saliente	El agente narispe ha agregado una nota en la llamada saliente con fecha 28/10/2019 12:04. Nota: ADSL Tala Canelones, No se encuentra la esquina de la casa no tiene numero de padron. Tiene deuda.
28/10/2019 15:41	mhernandez	Crear	Contacto	Contacto	El usuario mhernandez ha creado un contacto: E-mail: Sin valor, Nombre: EP, CAMILA, Notas: Sin valor, Anellido: Sin valor.

At the bottom of the table, it says "Mostrando 50 de 2177 Logs".