

¿Se siente identificado?

- ¿Sus clientes utilizan diversos métodos para contactarlo y que su empresa pierde el control?
- ¿La tecnología que hoy tiene ha llegado a su tope de capacidad o requiere de nuevas inversiones o gastos para adaptarla a los nuevos tiempos?
- ¿Debe contratar nuevas licencias y adquirir costosos equipos propietarios para crecer?
- ¿Sus operadores pierden tiempo en responder preguntas sencillas y que les falta tiempo para dedicarle a tareas más productivas tales como retener clientes o vender más?
- ¿Le gustaría que fuese diferente? ¡Lo entendemos!

Estas y otras situaciones fueron las que nos motivaron a desarrollar eXpand, dado que las propuestas tradicionales nos limitaban y nos hacían dependientes de una marca, obligándonos a mayores gastos e inversiones.

Conozca eXpand

Imagine el conocimiento puesto a disposición de su empresa; el potencial de una solución web que incorpora las necesidades de otras organizaciones que, como la suya, necesitan la inmediata visibilidad de su operación pero con la libertad de administración y control propio.

Con eXpand usted puede operar la telefonía, el Call Center, la mensajería de texto, el chat y próximamente las redes sociales de forma unificada y contextualizada. Permite integrar todas sus sucursales en una misma plataforma y habilitar la movilidad del funcionario, pudiendo trabajar a distancia.

Mediante reportes, grabaciones y monitoreos, usted supervisa al instante las comunicaciones con los clientes y el desempeño de sus funcionarios a través de un computador, teléfonos IP, análogos, Softphones, Smartphones o tablets.

También interactúa fácilmente con el CRM, ERP o base de datos de su empresa, mejorando la atención al cliente, reduciendo costos y aumentando su productividad.

eXpand puede sustituir o integrarse a productos Legacy, logrando mayor flexibilidad y prestaciones con menor inversión y gasto. A su vez, incluye un completo sistema de Seguridad y Alta Disponibilidad y se instala "on premises" o en la nube.

Contamos con un excelente equipo focalizado en el soporte técnico y el desarrollo de nuevas soluciones. Nuestros clientes son corporaciones del sector financiero, salud, seguros, turismo, entretenimiento y retail, entre otros.

Por qué elegirnos

- Aumente su eficacia
- Tenga el control
- Sea más independiente
- Tercerice sin perder el control
- Crezca de forma más económica y sencilla
- Integre y controle todas sus sucursales
- Automatice procesos, reduzca costos y aumente sus ingresos
- Tenga una solución Carrier-Class
- Hágalo con seguridad y sea auditable
- Soporte 24x7
- Diseñado para empresas como la suya

Qué nos diferencia

Con eXpand	Sin eXpand
Control vía web	Falta de control
Independencia	Dependencia de marcas y proveedores
Crecimiento sin licenciamientos	Crecimiento en base a licencias y equipos propietarios
Equipos estándar	Equipos propietarios

Prestaciones

Central Telefónica IP	Call Center (ACD)	Campañas y Script de Agentes
Web Dialer	SMS Saliente	IVR Transaccional
Integración mediante Web Services	Chat Web Corporativo	Integración con Centrales Legacy
Redes Sociales	Administración Web	Preatendedor Automático
Panel del Supervisor	Portal del Agente	Gestión de Contactos
Etiquetado de Llamadas	Encuestas	Formulario Web para Registro de Llamadas Entrantes
Compliance & Quality Assurance	Ingreso de Llamadas Pendientes	Reportes de Actividad de Call Center
Reporte de Actividad Central Telefónica	Exportación de datos	Diseñador Web de IVR
Grabación, Escucha e Intervención de Llamadas	Supervisión de Llamadas y Susurro a Agentes	Movilidad & BYOD
Tarifación de llamadas	Seguridad y auditoría	Reconocimiento Automático del Habla (ASR) y Detección de Palabras Clave
Horarios Comerciales	Colaboración Inteligente	Multilinguaje
Sucursales y Supervivencia	Alta Disponibilidad y Supervivencia	Instalación en oficina o en la nube

Características

- Solución “on premises” o en la nube
- Movilidad y virtualización del puesto
- Control centralizado
- Alta Disponibilidad y supervivencia
- Seguridad y perfiles de usuario
- Interfaz web para usuarios no técnicos
- Multilinguaje
- Bajos costos de mantenimiento
- Licenciamiento sin costo para puestos
- Utiliza teléfonos IP y análogos, Celulares y Tabletas
- Sin licenciamiento de sistema operativo ni de base de datos (Asterisk, Linux)

Libertad para crecer

Con eXpand las empresas pueden crecer sin limitaciones y de una forma más económica, dado que permite gestionar organizaciones elásticas y distribuidas sin incrementar costos de licenciamiento.

El cliente tiene el control

eXpand le permite gestionar y supervisar libremente su empresa mediante una interfaz web diseñada para usuarios no técnicos. Dicho control puede abarcar todas sus sucursales y empleados independientemente de su ubicación.

Seguridad

eXpand cuenta con un completo sistema de seguridad y auditoría concebido según los requerimientos de las Corporaciones Multinacionales, ofreciendo además la opción de Alta Disponibilidad.

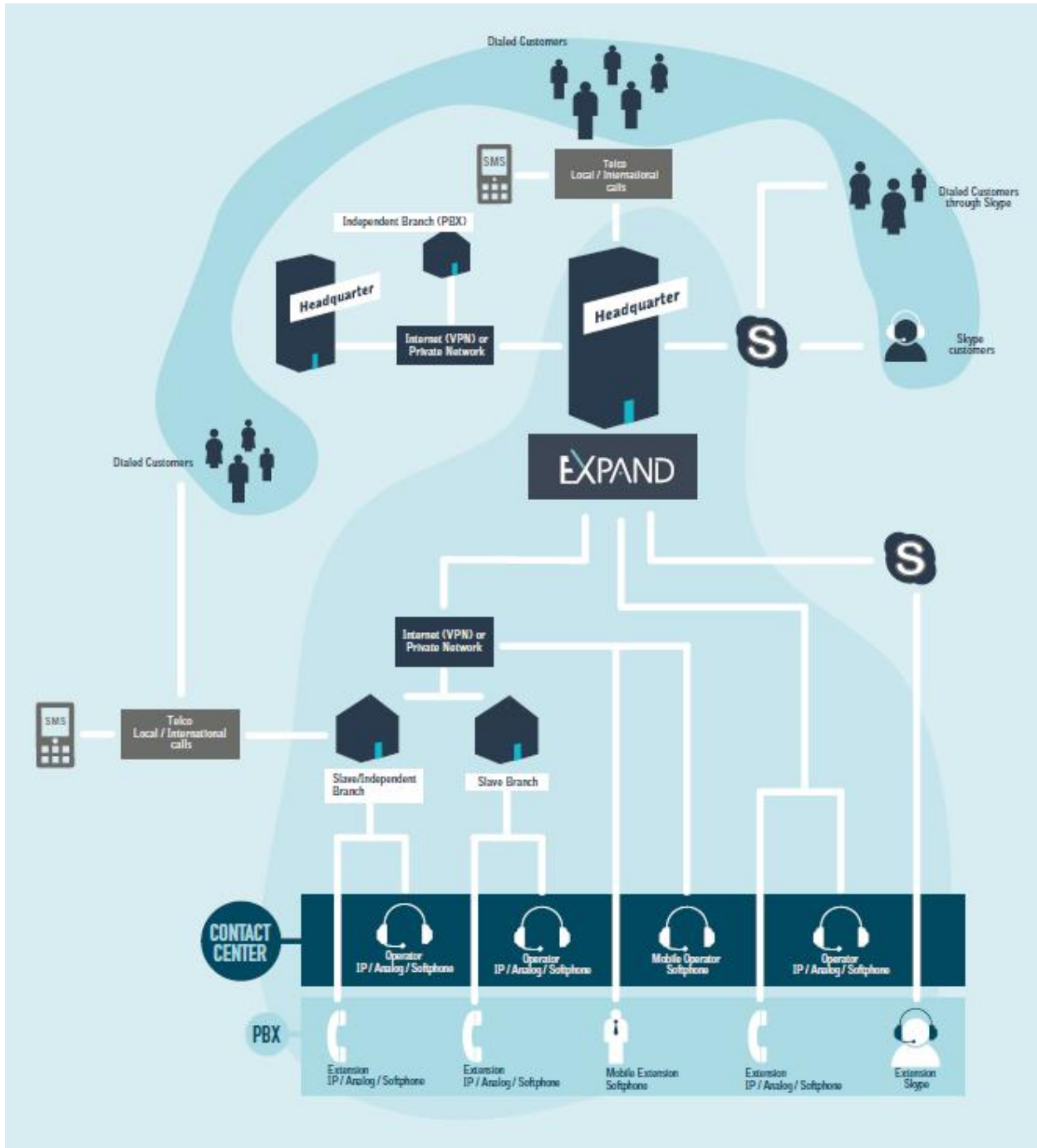
Independencia del proveedor

eXpand utiliza equipamiento estándar, lo que reduce costos y le otorga mayor tranquilidad e independencia.

Movilidad

La movilidad es un factor clave de diferenciación siempre que se haga con seguridad, por lo cual con nuestra solución puede configurar operadores remotos o tercerizados pero manteniendo protegida su información y supervisando a los agentes sin importar dónde trabajen.

Topología



Alta Disponibilidad

