



PRESTACIÓN (FEATURE)	MÓDULO (MODULE)	DESCRIPCIÓN (DESCRIPTION)
Adaptación (Advanced Edition)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand facilita la gestión de empresas elásticas y distribuidas de una forma segura, sencilla y más económica, dando libertad para agregar rápidamente nuevas colas de atención, Agentes, Supervisores o internos, incrementando al instante la cantidad de líneas grabadas o la capacidad de atención sin tener que pagar nuevos costos de licenciamiento. La reducción de la inversión se da al utilizar equipos más económicos pero con las mismas prestaciones que el hardware propietario.
Administración de Campañas (Campaign Manager)	Campaña de Llamadas	Con eXpand, Usted administra sus campañas de llamadas y supervisa sus Agentes a través de la web, mientras que ellos trabajan desde cualquier parte. El sistema le permite modelar sus procesos de negocio definiendo formularios por cada campaña. El formulario es un conjunto de campos de entrada o de salida, dependiendo si vienen de un sistema externo (planilla) o si son recolectados por los Operadores durante la campaña.
Agenda de Eventos (Events Scheduling)	Call Center (ACD)	La Agenda de Eventos puede ser aplicada a la mayoría de los canales de contacto que eXpand integra. Se pueden definir criterios por única vez o con cadencia diaria, semanal o mensual. También puede utilizarse para programar cambios en el comportamiento del IVR (IVR). De esta forma se pueden crear sistemas de atención dinámicos en base a los criterios definidos por el usuario.
Agentes con Internos Compartidos (Agent Hot Desking)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Esta prestación permite que un número de Agentes de call center utilicen el mismo interno sin exclusividad. Cada Agente se loguea con su propio usuario para recibir llamadas, acceder a su propio Correo de Voz y otras prestaciones. Una vez que termina, simplemente se desloguea para que el interno quede disponible para otro Agente o si se loguea en otro teléfono, es deslogueado automáticamente del interno original.
Alta Disponibilidad y Supervivencia (High Availability and Survival)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand ofrece un sistema de respaldo y de Supervivencia. Estos mecanismos pueden actuar por sí mismos o combinados para hacer frente a las más variadas situaciones de falla, detectándolas y restableciendo automáticamente el servicio sin tiempos de "downtime". Para una mayor cobertura de riesgo, el servidor activo y el servidor pasivo pueden estar ubicados en locales físicos distintos.
Apariencia de la Llamada (Call Appearance)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand utiliza teléfonos IP SIP estándar o Softphones que permiten que los usuarios realicen, atiendan y cambien entre múltiples llamadas al presionar la tecla apropiada. Cuando se utilizan teclas separadas para representar cada llamada en simultáneo, el estado de la llamada (sonando, conectada o en espera) es indicado en el dispositivo.
Apariencia de Línea (Line Appearance)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand provee un mecanismo gráfico para monitorear en tiempo real el uso de recursos que los diversos internos de la empresa están haciendo (líneas, salas de conferencia y otros) del sistema. El uso puede ser monitoreado para líneas analógicas, E1-PRI y Trunk SIP.
Archivo de Contactos (Contact Store)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand archiva y cataloga de forma simple las grabaciones realizadas, para que estas se encuentren disponibles para su consulta.

Auto Atención (Auto Attendant)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand incluye una prestación de auto atención. Nuestro equipo puede configurar el IVR que su empresa necesita, permitiendo de esta forma que sus clientes sean transferidos al departamento apropiado sin la intervención de un Operador o utilizando un sistema de auto atención de terceros.
Backup de Resistencia (Resilience Backup)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El acceso sin interrupciones al servicio de atención a clientes es esencial. Una falla puede ser muy cara y algunas de las fallas pueden ser: caída de la energía, pérdida de conexión de red, corte de cables, fallas de hardware, etc. Las funcionalidades de Backup y Resistencia son soportadas. Los servicios conectados a un servidor Primario pueden reconectarse a un servidor de Backup si la conexión se pierde. Esto cubre la falla de un servidor o la conexión entre ambos. Existen otros servicios de Resistencia y Backup provistos por eXpand.
Call Back Automático (Automatic Callback)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Con eXpand, el usuario puede programar un Call Back cuando esté libre con solo discar código de Call Back más el interno deseado. De esta forma, eXpand permite que el Agente pueda continuar con sus tareas y hace que el sistema realice la llamada en su lugar cuando el interno quede disponible.
Call Center (ACD)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand permite administrar su call center y supervisar sus agentes a través de la web mientras que ellos trabajan desde cualquier parte. Además, le permite acceder a los reportes y exportar los datos con total libertad e independencia. El Call Center incluye el Panel del supervisor, una herramienta web que permite supervisar la actividad de los agentes en tiempo real y desde cualquier parte. Dicha supervisión puede ser realizada en forma local o remota, incluso desde un celular. Por lo tanto para tener acceso al estado de agentes, la situación de colas, los ratios de atención o para intervenir llamadas en tiempo real, entre otros, solo es necesario contar con un navegador.
Caller ID	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand puede capturar el Caller ID de una llamada y desplegarlo en el visor del teléfono IP o Softphone utilizado en la llamada, a la vez que puede consultar un directorio o una aplicación externa para desplegar el nombre u otro dato asociado al Caller ID. Es posible habilitar o cancelar llamadas asociadas a un Caller ID.
Canales VCM (VCM Channels)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Skype	eXpand puede ser instalado con varios códec de compresión de voz con licencia, tales como g729, g723, Skype y otros.
Central Telefónica IP (IP Exchange)	Central Telefónica IP	eXpand permite instrumentar y administrar centrales telefónicas IP, con posibilidad de integrar trabajadores de diversos idiomas dado que es una solución multilinguaje. eXpand PBX permite la sustitución de su central tradicional (Avaya, Cisco, Nortel, NEC, Siemens), ahorrándole costos pero brindándole mayor flexibilidad y funcionalidades. 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 gratuitamente casillas de voz, asociar los mensajes a su correo electrónico y definir salas de conferencia (número, clave de acceso, etc.).

Chat	Chat	eXpand ofrece un canal de Chat integrado a la plataforma al igual que el resto de los canales de comunicación. Esta herramienta opera bajo un mecanismo de seguridad y auditoría definido por Usted. Es posible enviar mensajes del tipo "broadcast" a un conjunto de personas como forma de notificar masivamente algún tipo de evento. Para el caso de un Call Center, puede configurarse para que el Supervisor pueda establecer sesiones con cada operador pero que los operadores no puedan chatear entre sí, entre otras ventajas. Cuenta con un sistema de registro de las sesiones de Chat de forma que todo el intercambio de mensajería entre los usuarios queda registrado en la base de datos. A su vez, las sesiones de Chat pueden ser consultadas por personas autorizadas.
Cliente iPhone (iPhone Client)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Con eXpand, usando el cliente iPhone, el usuario puede configurar su iPhone para que se comporte como un interno en la oficina, y las llamadas a móviles pasan a ser gratuitas utilizando el número de teléfono de la oficina. La aplicación iPhone soporta todas las prestaciones básicas que necesita para usar el iPhone como principal teléfono móvil.
Cientes Smartphone (Smartphone Clients)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	En el caso de smartphones, cualquier Cliente SIP puede ser utilizado para que su teléfono funcione como un interno eXpand adicional.
Cobertura al Operador (Coverage To Operator)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Un flujo normal de auto-atención incluye a un Operador o grupo de Operadores que pueden ser configurados para proveer cobertura para llamadas en las cuales es necesario un servicio personalizado o de guía.
Cobertura de Llamada (Call Coverage)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand permite configurar "grupos de llamado" para llamar a otros internos que pertenecen al grupo cuando el interno discado está ocupado o no atiende y por lo tanto se permite dejar un mensaje.
Cobertura de Tono de Llamada (Covered Call Tone)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand soporta la alerta de llamadas entrantes mediante un ringtone normal o en silencio, haciendo que la llamada sea solo visible en el display telefónico. Si se utiliza un equipo telefónico, la llamada puede sonar solamente a través del mismo. Además, un Pop Up Web puede mostrar la información personalizada del usuario.
Codificación de Llamada (Call Tagging)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La codificación se utiliza para proveer información adicional al Agente (mensaje, ringtone, Pop Up) acerca de la llamada que será atendida. Puede agregar un código de forma automática basado en el CTI (Computer Telephony Integration).
Códigos Cortos (Short Codes)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand soporta varios códigos cortos que pueden ser utilizados por el usuario para ejecutar ciertas acciones provistas por la plataforma. Por ejemplo, las llamadas rápidas pueden ser creadas por el usuario marcando dicha opción, mediante *55 para consultar su Correo de Voz, *42 para esperar llamadas ocupadas, etc.
Códigos de Autorización (Authorisation Codes)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El Agente de Autorización de Códigos de eXpand permite que el usuario utilice el interno para realizar llamadas utilizando las restricciones de llamado personales, lo que puede hacer que un usuario tenga más o menos privilegios que el dueño del interno. Todos los códigos ingresados quedan registrados en el sistema.
Códigos de Cuenta (Account Codes)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand permite identificar las llamadas mediante códigos ("TAGS"), los cuales se utilizan para dar seguimiento a las llamadas y generar reportes de actividad. También pueden ser utilizados a demanda por el sistema para construir informes personalizados.

Colaboración Inteligente (Collaborative Intelligence)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El Sinergizador funciona como un centinela que evalúa en tiempo real la disponibilidad de los agentes en cada una de las empresas y puede decidir a cuál empresa presentar la llamada que está esperando ser atendida. Para ilustrar el funcionamiento pongamos el caso de las organizaciones A, B y C, quienes deciden colaborar para extender sus servicios de atención al usuario. Cuando un cliente llama a la empresa A, el Sinergizador decidirá a cuál de estas (B o C) enviará la llamada en caso de que en ese momento no hubiera agentes disponibles en A. La inteligencia del Sinergizador puede ser modificada a demanda por el Cliente, lo que permite instrumentar mecanismos de cooperación muy sofisticados que se ajustan a los requerimientos cambiantes del negocio.
Configuración de teléfonos (Telephone Configuration)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El sistema de aprovisionamiento de eXpand le permite automatizar la mayor parte del proceso de configuración de teléfonos. Con este mecanismo, el usuario solo debe desempacar el teléfono y conectarlo a la red, el resto es realizado por eXpand de forma automática logrando simplificar la tarea al máximo, permitiendo así eliminar errores y ahorrar tiempo y dinero.
Correo de Voz a email (Voicemail to email)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La prestación Correo de Voz a Email de eXpand soporta tres opciones (a) transferencia de Correo de Voz a Email: el usuario recibe el mail con el Correo de Voz como adjunto. El Correo de Voz original permanece en el servidor; (b) mover Correo de Voz a email: un email se envía con el Correo de Voz como adjunto y el Correo de Voz original se elimina del servidor y (c) alerta de email: una alerta de email se envía al usuario sin adjunto alguno. El adjunto permanece en el servidor.
Correo de Voz Incluido (Embedded Voicemail)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El Correo de Voz Incluido elimina la necesidad de un Correo de Voz PC por separado (no se necesita licencia). Dispone además de: tiempo de grabación configurable, lenguajes múltiples dentro del sistema (español e inglés ya instalados), saludos y navegación de bandeja de entrada, envío de correos con notificaciones o mensajes de Correo de Voz completos, sistema configurable de código corto para acceso a Correo de Voz (ej.: *55), opción de Fax para cambio de ruta de fax vía IVR, soporte para aceleración, retroceso, salto de mensaje y eliminación mientras se escuchan los mensajes.
Devolver Llamado cuando está Libre (Ring Back When Free)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Para devolver la llamada cuando queda libre se utiliza un código corto sin realizar la llamada. Estando en uso, permite que los usuarios continúen con sus tareas y que el sistema inicie la llamada cuando el interno pase a estar disponible. Cuando se llama a un interno ocupado, el sistema llama cuando el interno pasa a estar disponible. Cuando se llama a un interno que solo suena, el sistema llama cuando el interno se usa luego. Nótese que un usuario puede tener solamente una de las opciones configuradas en determinado momento.
Directorio (Directory)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand ofrece un Directorio Centralizado para números y nombres asociados, los cuales se encuentran almacenados dentro del sistema. Una entrada en el Directorio Centralizado puede ser codificada para identificar una llamada entrante en un equipo o aplicación de escritorio. A su vez, también ofrece un listado de números frecuentes para ser utilizados en casos de marcación rápida.
Discador (Dialer)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	Esta prestación eXpand permite el discado de números telefónicos dentro de cualquier aplicación mediante el procedimiento "Click to Dial". Esta prestación requiere una aplicación stand alone instalada en la PC o CTI (Computer Telephone Integration) cuando se utiliza una aplicación de terceros.

Display de Llamada (Caller Display)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	El Caller Display de eXpand utiliza el CLIP (Caller Line Identification Presentation) o ANI (Automatic Number Identifier) provisto por el Operador Telefónico a través de la línea troncal. Para mostrar a quién se llama en un teléfono análogo, el CLIP/ANI se convierte a la versión análoga del servicio de display telefónico. Dichos usuarios pueden ver el número telefónico de la persona que llama. Los internos pueden ser configurados para permitir o denegar el Caller Display. Con Caller Display, el directorio se utiliza para asignar nombres a números reconocidos.
Disponibilidad Móvil (Campus Warehouse Factory Mobility)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	Para el caso de teléfonos e internos basados en Wi-Fi o Smartphones, eXpand ofrece una solución para los usuarios que deben estar disponibles en todo lugar. Esto hace que los costos de comunicación se mantengan bajo control. A su vez, puede utilizarse un Smartphone móvil.
Duración Máxima de Llamada (Maximum Call Length)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	A través de la interfaz web de eXpand, los usuarios pueden configurar la duración máxima de las llamadas basados en el número discado. Por ejemplo, esto puede ser usado para controlar llamadas a redes móviles o llamadas con muchos datos realizadas en redes ISPs públicas.
Espera de Llamadas (Call Queueing)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La espera de llamadas permite que las llamadas puedan quedar en espera cuando todos los Agentes/interos están ocupados o no se encuentran disponibles. Cuando el Agente o interno más apropiado (ej.: con más capacidad) está disponible, la llamada en espera se le presenta. Puede configurar características opcionales a las llamadas en espera, tales como servicios de Correo de Voz, anuncios interactivos u otros.
Espera de Mensaje (Message Waiting)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La indicación de espera de mensajes es un método utilizado para configurar una luz o indicación cuando un nuevo mensaje ha sido dejado para el usuario, ya sea en un Correo de Voz personal o en un grupo de devolución de llamadas. Cuando el mensaje ha sido reproducido o reconocido, la luz se apaga.
Exportación de datos (Data export)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas Mensajería de Texto Chat Interno Skype Fax	Esta prestación está pensada para que el cliente exporte los datos de eXpand y pueda utilizarlos con otras aplicaciones. El sistema permite seleccionar la información requerida y exportarla en varios formatos, tales como Excel, PDF y Texto. Para exportar datos es necesario que el usuario cuente con el permiso adecuado. Este permiso se configura en su perfil o en el perfil del grupo al que pertenece dicho usuario haciendo uso del módulo de Seguridad y auditoría.
Gateways y Tarjetas de Extension Digitales y Análogas (Analog and Digital Extension Cards and Gateways)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand crece a demanda, pudiendo agregar E1/T1 adicionales o interfaces análogas para conectar con el proveedor de PSTN. Si se utilizan gateways en lugar de tarjetas, pueden ser instaladas de forma remota. Además, soporta teléfonos IP (hard & soft) así como internos análogos.
Grabación de Llamadas (Call-recording)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand incluye un sistema de grabación de llamadas. El sistema puede ser configurado para grabar todas las llamadas o para grabar solo aquellas llamadas (entrantes, salientes o internas) en base a reglas de grabación definidas por el administrador. El usuario puede digitar un Código de Grabación a Demanda para dar comienzo a la grabación de una llamada.
Grupo de Llamadas (Huntgroups)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Un Grupo es una suma de usuarios eXpand, típicamente usuarios que manejan tipos de llamadas similares, por ejemplo un departamento de ventas. Una llamada entrante que desea hablar con Ventas puede llamar a un número, pero el llamado puede ser atendido por cualquier interno que pertenezca al grupo.

Habilitar / Deshabilitar Grupos de Llamadas (Hunt Group Enable Disable)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Esta prestación permite habilitar o deshabilitar la membresía en grupos de llamadas. El usuario puede necesitar ingresar o salir temporalmente del grupo, por ejemplo para cubrir un pico de llamadas sin cambiar la programación del sistema. A su vez, el Supervisor que no suele atender llamadas puede necesitar incorporarse en momentos de alto tráfico para salir luego.
Hermanamiento Interno (Internal Twinning)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El hermanamiento interno se utiliza en casos en los cuales los Supervisores tienen un teléfono y a su vez interno inalámbrico. Cuando se recibe una llamada a cualquiera de los teléfonos, la llamada aparece desde el teléfono primario (cuando el segundo es un interno del sistema). Otros usuarios del sistema no saben que el Supervisor tiene dos teléfonos diferentes. Si la llamada no es atendida, queda disponible para las opciones de cobertura (si aplica) o para el Correo de Voz (si aplica). Las prestaciones soportadas con hermanamiento interno incluyen: Seguir Hacia, Seguir Desde, Transferencia, No molestar (incluye excepciones), Correo de Voz Prendido/Apagado/Acceso.
Hermanamiento Móvil (Mobile Twinning)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand soporta la configuración de usuarios o Agentes del Call Center móviles pero asociados a un interno o Agente del Call Center. Mediante el Hermanamiento Móvil, el usuario utiliza su teléfono móvil para realizar y recibir llamadas como si estuviera utilizando su interno de la central telefónica.
Historial de Llamadas (Call History)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand mantiene un registro de las llamadas realizadas y recibidas, incluyendo llamadas sin responder. El detalle de las mismas se encuentra accesible a través de la interfaz web o mediante el uso del registro telefónico.
Idiomas (Languages)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Los menús y pantallas de teléfonos IP están disponibles en varios idiomas, y su sistema de configuración por defecto es aplicable a todos los teléfonos. Sin embargo, es posible configurar el idioma en un interno en base a la misma.
Información en Espera (Information on Hold)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La información en espera es una alternativa a la música en espera. La información en espera permite brindarle información al usuario que espera, ya sea de ventas o de marketing. Es especialmente útil para servicios de atención al cliente, pero también para muchas otras organizaciones o pequeñas empresas.
Inhibición de Llamadas (Off Switch Call Inhibit)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La inhibición de llamadas permite hacer una configuración que previene que las llamadas externas sean transferidas como precaución de fraude telefónico. Esto también previene la transferencia entre troncales.
Instalación en la Nube (Cloud Installation)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand puede ser instalado en su oficina o aprovechar los beneficios de la plataforma alojada en un Data Center local o internacional. A través de su interfaz web Usted gestiona toda la plataforma desde cualquier parte. El tipo de instalación a seleccionar depende de cada cliente en función de los estándares corporativos y políticas de seguridad de cada compañía.
Integración con aplicaciones CTI (CTI Integration)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El CTI es la diferencia entre un sistema de atención telefónico o una verdadera herramienta de comunicación que optimice al máximo las comunicaciones de una empresa con el consecuente aumento del rendimiento y mejora de los resultados. eXpand logra este cometido suministrando un conjunto de APIs públicas que está compuesto de una lista de Webservices SOAP. Haciendo uso de estas interfaces de programación, Usted puede desarrollar complejos sistemas de integración para personalizar y potenciar sus servicios del call center.

Integración con productos Legacy (Integration with Legacy products)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand puede integrarse a productos Legacy como Avaya, Cisco, Nortel, Nec, Panasonic, Siemens y Alcatel, entre otros. De esta forma, el cliente mantiene su plataforma tradicional, pero utiliza nuestra solución para ganar en prestaciones, flexibilidad y reducir costos. Este modelo es muy práctico en empresas que dependen de decisiones corporativas para sustituir su solución Legacy. La integración es muy sencilla y la utilización de protocolos estándar como E1-PRI o SIP asegura una rápida puesta en funcionamiento sin complicaciones técnicas.
Integración Telefónica (Computer Telephony Integration)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand interactúa fácilmente con el CRM, ERP o base de datos de su empresa, mejorando así el servicio al cliente, reduciendo costos y aumentando la productividad. Nuestro equipo ha desarrollado muchos servicios de API para aplicaciones de terceros que pueden ser fácilmente integradas a eXpand. Sus desarrollos a través de nuestra API son bienvenidos en nuestra plataforma, permitiendo migraciones rápidas con mayor flexibilidad y menores inversiones y gastos.
Interfaz de Programación de Aplicación Telefónica (TAPI)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand utiliza TAPI para la integración telefónica con productos Microsoft. La Interfaz de Programación de Aplicación Telefónica (TAPI) es una API de Microsoft Windows, que provee integración y permite que PCs que corren bajo Microsoft Windows utilicen los servicios telefónicos. Diferentes versiones de TAPI están disponibles en diferentes versiones de Windows. TAPI permite que las aplicaciones controlen las funciones telefónicas entre una computadora y una red telefónica para llamadas de datos, fax y voz. Incluye funciones básicas tales como discado, respuesta y corte de llamadas. Además, soporta funciones complementarias tales como espera, transferencia, conferencia y parking de llamadas, encontradas en PBX, ISDN y otros sistemas telefónicos.
Intervención (Inclusion)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La intervención permite seleccionar usuarios para que ingresen en llamadas en progreso. La parte interviniente ingresa en la llamada existente y todas las partes escuchan un tono. Se habilita la conversación entre la parte interviniente y el usuario llamado; la otra parte es pasada a espera y no escuchará la conversación. Una vez completada la intervención, la parte llamada es reconectada con su interlocutor original. Esta prestación es habilitada o deshabilitada para cada usuario a través del manager.
Intervención de Llamada (Call Intrude)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La Intervención de Llamada de eXpand permite que un usuario ingrese a una conversación ya existente (interna o externa). El usuario necesita habilitar la opción "Intervención de Llamada" en su perfil. El usuario puede prevenir que otros intervengan su conversación al configurar en su perfil que las llamadas no puedan ser intervenidas.
Intervención Mejorada (Enhanced Intrusion)	Call Center	Este mecanismo permite que un Supervisor active la modalidad de "channel spy" durante una conversación en curso. En esta modalidad el cliente es automáticamente puesto en espera y se establece una comunicación entre el Supervisor y el Agente involucrado. Cuando esta comunicación finaliza el cliente es conectado nuevamente al Agente.

Intervención Silenciosa (Silent Intrusion)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La intervención silenciosa permite que los usuarios ingresen y escuchen una llamada dependiendo de la configuración del usuario final, ya sea por entrenamiento o susurro. La intervención por entrenamiento o susurro no pueden hacerse a un usuario ausente. Puede ser realizado para llamadas internas o con llamadas externas. El entrenamiento o susurro permite que un usuario autorizado intervenga en cualquier llamada interna o externa. La intervención de entrenamiento es una prestación propia del Call Center, soporta la interrupción o la inclusión de un Supervisor en una llamada para hablar con el Agente sin que el cliente escuche su conversación. El cliente puede hablar con el Agente, pero no escucha lo que dice el Supervisor. El Agente puede escuchar tanto al cliente como al Supervisor. Esto es útil para cuando el Agente necesita soporte/entrenamiento o cuando el Supervisor necesita darle instrucciones al Agente. Solo usuarios autorizados pueden utilizar la prestación de entrenamientos/susurro.
IVR	IVR	El IVR puede utilizarse para controlar casi todas las funciones donde la comunicación puede ser reducida a una serie de simple elecciones de menú. eXpand soporta la posibilidad de construir poderosos sistemas interactivos basados en entradas de tecla de teléfonos DTMF. Cuando un llamado pasa por un sistema de flujo definido, el sistema es capaz de interactuar con la mayoría de las bases de datos de terceros. A través del CTI, eXpand es capaz de recuperar/escribir datos de o hacia aplicaciones de terceros.
Licencias IP (IP Licenses)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	A diferencia de otros proveedores, eXpand provee un acuerdo sin licencia que permite que los clientes crezcan libremente sin gastos relacionados con las mismas. Muchos proveedores basan su servicio en licencias "por Agente" y solamente operan cuando una licencia válida es detectada.
Línea Ausente (Idle Line)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La preferencia de línea ausente brinda la posibilidad de seleccionar una línea externa específica (para empresas que prefieren trabajar bajo un key-system mode). Utilizando la preferencia de línea ausente, frente a una salida se seleccionará la primera línea ausente y el usuario será conectado a una línea externa.
Llamada de Emergencia (Dial Emergency)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La prestación de Llamada de Emergencia permite que el usuario digite un código corto para ignorar la imposibilidad de realizar llamadas y digitar el número de los servicios de emergencia. Los códigos deben ser creados previamente para ser accedidos por todos los internos.
Llamada Directa (Direct Inward Dialing)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La Llamada Directa (DID/DDI) se apoya en el intercambio telefónico local, pasando todo o parte del número discado a eXpand. Este número puede ser utilizado luego para trazar la ruta de la llamada a un teléfono individual o a grupos de teléfonos. Este servicio es típicamente utilizado para reducir la cantidad de trabajo en un puesto de recepción al brindar a los miembros del equipo o departamentos individuales números a los cuales pueden ser llamados directamente.
Llamada en Espera (Call Hold)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La configuración del sistema de eXpand permite la transmisión de música para aquellas llamadas que estén en espera (Música en espera).
Llamada en Espera (Call Waiting)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La prestación de llamada en espera permite que el usuario reciba varias llamadas entrantes mientras se encuentra en línea. El usuario puede configurar su perfil con varios tipos de alerta para llamadas en espera. El usuario puede decidir luego si termina o mantiene la llamada actual y responder la llamada entrante. Además, puede ignorar el llamado en espera, deshabilitar el llamado en espera durante la duración de dicha llamada, finalizar la llamada actual y atender la llamada en espera, dejar la llamada actual en espera y atender la llamada en espera, entre otras.

Llamada Privada (Private Call)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Las llamadas privadas implican que el usuario puede establecer un estado de llamada privada a través de códigos cortos o de teclas programadas. Las llamadas privadas no pueden ser grabadas, accedidas, escuchadas o monitoreadas.
Llamadas Restringidas por PIN (PIN Restricted Calling)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	Las llamadas restringidas por PIN funcionan al hacer que el Agente ingrese un PIN antes de conectarse. El Agente puede modificar el PIN utilizando la interfaz web.
Llamadas de Conferencia (Conference Calls)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand incluye un switch gratuito para Conferencias. Pueden existir múltiples conferencias en forma simultánea, así como asignar un PIN a cada conferencia por razones de privacidad o seguridad.
Llamadas Salientes (Outgoing Calls)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Con llamadas salientes, el sistema primero consulta si los dígitos seleccionados corresponden a un interno propio. Si no, el sistema consulta si los dígitos corresponden a un código. Si los dígitos no son internos o de un código, el sistema concluye entonces que se trata de una llamada externa. Por lo tanto, no es necesario prefijar un número externo con una línea de código de acceso.
Logueo (Login)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	La función de logueo del Agente de Contact Center es requerida previo a que el Agente pueda hacer o recibir llamadas desde su teléfono.
Logueo de Llamada (Call Logging)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	eXpand cuenta con un completo sistema de seguridad y auditoría concebido según los requerimientos de las Corporaciones Multinacionales. Para ello registra en su base de datos las diversas actividades que los usuarios hacen del sistema y genera reportes con las pistas de auditoría que se necesiten. Con su sistema de perfiles de usuario, Usted podrá definir el marco de seguridad más apropiado.
Luces de Estado (Busy Lamp)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Las luces de estado ocupado son indicadores de estado que muestran los estados o las teclas programables asociadas a la prestación o función. Los teléfonos IP tienen teclas programables que pueden ser asignadas a varias prestaciones
Luz de Indicación de Llamada Externa (External Call Lamp Indication)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand permite diversas formas de identificar previamente las llamadas según el origen. Mediante recursos visuales (texto en el visor del teléfono) o auditivos (ringtones) configurables por el Administrador, las llamadas derivadas a un interno son catalogadas y presentadas al usuario antes de que sean atendidas.
Manager	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand Manager es la herramienta principal de configuración, una web simple y fácil de usar para la configuración de cambios. eXpand Manager es multi idioma y tiene la capacidad de utilizar la aplicación ya sea de forma local o remota. Es posible que las tareas de administración de eXpand se hagan desde cualquier país utilizando la preferencia del lenguaje local. El acceso está protegido por contraseñas y perfiles de usuario definibles. Esto permite que eXpand Manager opere de acuerdo al nivel de experiencia del administrador.
Manejo de Llamadas (Call Handling)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La prestación de manejo de llamadas permite una respuesta rápida y eficiente de las llamadas telefónicas. Prestaciones como Caller ID y código de llamadas permiten que los Operadores vean quién llama y a quién están llamado antes de atender la llamada. La información del cliente puede aparecer mediante mensajes de tipo pop up.

Marcación desde el Teclado (On Hook Dialing)	Campañas de Llamadas	eXpand permite que, mediante cualquier teléfono, el usuario realice las llamadas con su teclado, sin tener que usar el equipo o presionar la tecla de altavoz. El progreso de la llamada puede ser monitoreado usando el altavoz en el teléfono. En teléfonos que soportan manos libres, la conversación puede existir sin tener que levantar el equipo.
Mensajería de Texto (Text Messaging)	Mensajería de Texto	eXpand SMS Center es un módulo que permite la gestión de mensajes de texto (SMS) salientes. Dicha gestión consiste en la confección y el envío de uno o varios mensajes, así como el acceso a los reportes de actividad correspondientes. Los mensajes pueden generarse de forma individual utilizando la interfaz Web de eXpand o en forma masiva a través de una aplicación externa (ERP, CRM o base de datos). En este caso dicha aplicación es la encargada de generar la campaña de mensajes y enviárselos a eXpand para que este los despache.
Mensajes (Messaging)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand ofrece varias aplicaciones de mensajería que los usuarios pueden usar internamente o por fuera: Correo de Voz, Correo de Voz a email, IVR, Chat, fax integrado, atención automática, Comunicación Texto a Voz (TTS) unificado, entre otros.
Mensajes en Pantalla (Screenpop)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Basado en las llamadas entrantes, eXpand puede enviar un mensaje automático a una aplicación de terceros. El usuario de la interfaz web puede acceder también a esta información, además de decidir qué información se envía o se muestra. Con esta prestación, sus empleados no tienen que cambiarse a otra aplicación al mismo tiempo que responden un llamado, dado que se hace de forma automática.
Monitor (Monitor)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas Mensajería de Texto Chat Interno Skype Fax	Cada instalación de eXpand es monitoreada en tiempo real desde la base de operaciones de nuestro servicio de Soporte Técnico. Nuestro equipo utiliza herramientas como SNMP, Nagios, CACTI y otras para vigilar el comportamiento de cada instalación y establecer sistemas de alerta temprana.
Monitoreo de Llamadas (Monitor Calls)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Con el Monitoreo de Llamadas de eXpand, el usuario puede monitorear las llamadas al escucharlas. Existe una opción para que un tono indique cuando la opción de monitoreo está en uso. El usuario puede solamente escuchar, no puede hablar mientras la conversación está siendo monitoreada. Una prestación diferente, intervención de llamada, permite que el usuario hable dentro de la conversación.
Movilidad (Mobility)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas Mensajería de Texto Chat Interno Skype Fax	Con eXpand Usted puede integrar fácilmente sus sucursales o proveedores y soportar la movilidad de funcionarios o terceros, manteniendo el control y la supervisión desde cualquier lugar. La movilidad debe estar acompañada de mecanismos de seguridad que permitan extender las prestaciones a usuarios remotos sin riesgos.
Música En Espera (On Hold Music)	IVR	eXpand soporta hasta cuatro fuentes de música en espera: una fuente que puede ser externa, interna (WAV) o tono, además de hasta tres fuentes internas adicionales. Las fuentes internas son archivos .WAV almacenados en la memoria. Los archivos .WAV deben ser PCM mono de 16bit y a 8Khz.

No Molestar (Do Not Disturb)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand soporta la prestación No Molestar, la cual permite que las llamadas no lleguen temporalmente al interno del usuario elegido. En ese caso, se da acceso directo a su Correo de Voz (en caso de estar habilitado) o una señal de ocupado.
Número de Fax Personal (Personal Fax Number)	Fax	El número de fax personal implica que los Agentes y departamentos tienen su propio número de fax. Cuando se recibe un fax, los tonos DTMF (que se identifican como individuales) pasan al servidor de fax. Esta prestación permite que muchos usuarios/departamentos compartan un servidor de fax que puede tener como mínimo una o dos líneas. Las máquinas de fax alternativas pueden ser conectadas a cualquier puerto de internos en el módulo de teléfono.
Operaciones de Aviso (Key Lamp Operations)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La función de avisos por indicadores permite conocer quién está disponible para atender una llamada, quién se encuentra atendiendo una, quién transfirió su número, y quién estableció en su teléfono la opción de No Molestar. Las prestaciones que ofrece son: Apariencia de Línea, Apariencia de Llamada, Apariencia de Puente y Cobertura de Llamada. Todas estas prestaciones requieren un teléfono con teclas e indicadores.
Paging Grupal (Group Paging)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La opción de paging de eXpand permite que los teléfonos IP se configuren para conectarse a servicios o sistemas de paging externos. Todos los teléfonos deben contar con altavoces que pueden ser utilizados para recibir mensajes de audio generales sin tener que instalar un sistema de paging por separado. El paging puede ser a teléfonos individuales o a grupos de teléfonos. El paging puede ser de ida o vuelta o mensajes en una sola dirección.
Panel del Supervisor (Customer Service Supervisor)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	El Panel del Supervisor brinda información resumida y detallada de las colas de atención, la actividad de los agentes y las llamadas en espera. El usuario lo configura según sus preferencias y puede ser utilizado libremente sin la necesidad de licencias. Desde la interfaz Web, el Supervisor puede actuar sobre los agentes, permitiéndoles realizar diversas acciones en tiempo real. Puede cambiarse la prioridad del agente, loguearlo, desloguearlo o desvincularlo de una o varias colas. Asimismo, el Supervisor puede acompañar, medir y crear reportes de la productividad de un Agente o un grupo de Agentes.
Parking de Llamada (Call Park)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Con eXpand, en lugar de dejar llamadas en espera, Usted puede usar la opción de Park para las llamadas parkeadas. El sistema asigna un número de park slot para la llamada, el usuario necesita discar el número de park slot para atender la llamada. eXpand cuenta con 4 teclas de parqueo predefinidas. En dispositivos digitales con teclas DSS/BLF, es posible programar las teclas de Park que indican cuándo hay una llamada en un Park Slot específico y permite que las llamadas sean Parkeadas o recuperadas. Existe una configuración con tiempo límite que permite determinar el tiempo durante el cual puede estar parkeada la llamada antes de que vuelva a ser presentada al interno que originalmente parkeó la llamada.
Pausa de Llamada en Espera (Hold Call Waiting)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La pausa de llamada en espera permite combinar espera y respuesta y provee una forma conveniente de dejar en espera una llamada existente y responder una llamada mediante una sola tecla.
Perfiles de Tiempo (Time Profiles)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Los perfiles de tiempo pueden ser utilizados para definir cuándo están operativos un servicio, grupo, ruta de menor costo, acceso a conferencia o entrada de un usuario.
Pickup de Llamada (Call Pickup)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand permite, mediante la configuración del perfil de usuario, que un interno que suena pueda ser atendido por el usuario al discar un código de Pick Up válido.

Pop Up Web del Agente (Web Agent Pop Up)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand ofrece una pantalla Web donde el agente puede visualizar de forma inmediata la información de la llamada que está atendiendo y otros datos de la misma recolectados durante el tránsito por el sistema de atención (IVR). En esta pantalla el agente puede visualizar las colas de atención a las que está vinculado y su estado (Logueado, Pausado o Deslogueado). También puede modificar su estado que suele ser más cómodo que hacerlo desde un terminal telefónico
Previsión de Llamadas (Call Barring)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Con eXpand, Usted puede prevenir o permitir llamadas a ciertos números (ej.: móviles, internacionales u otros) para usuarios individuales o por decisión de la empresa. Puede configurar el comportamiento del sistema cuando un destino discado no está permitido (ej.: tono de ocupado como respuesta), enviando la llamada a un número alternativo o reproduciendo un mensaje específico.
Puente de Conferencia (Meet Me Conference)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El puente de conferencia es una prestación eXpand que permite que los usuarios marquen una configuración previa de conferencia generada por el administrador del sistema. Esto provee seguridad extra a través del uso de Passwords y consulta de hora y fecha.
Puerto de Control Externo (External Control Port)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El Puerto de Control es parte del sistema telefónico de entrada. El mecanismo de apertura de la puerta consiste de dos relevadores que pueden ser abiertos y cerrados normalmente o mediante pulso. El puerto de control externo se utiliza para arrancar/controlar el equipo soportado por un tercero. Lo único que debe hacer es conectar el sistema de control del tercero al control externo apropiado. La acción es activada a través de un código corto vía el Administrador Telefónico.
Recepcionista (Receptionist)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El perfil de recepcionista está dirigido a Operadores/recepcionistas y provee una interfaz visual web para manejo de llamadas y administración de sitios múltiples.
Recuperación de Llamadas (Call Reclaim)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La recuperación de llamadas de eXpand permite recuperar la última llamada recibida por su interno, que luego suena en otro. Si la llamada se dirige a Correo de Voz o cobertura de llamada, se puede recuperar la llamada mientras está siendo presentada o conectada. Esto aplica solamente a la última llamada recibida en su interno.
Reporte de Llamada de Cliente (Customer Call Reporter)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El Reporte de Llamadas de Clientes, disponible para Agentes y Supervisores, provee información a través de interfaces y herramientas de fácil uso. Los reportes son útiles para pequeñas empresas que cuentan con helpdesks, equipos de marketing o de ventas con llamadas salientes.
Reportes a Demanda (On Demand Reports)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas Mensajería de Texto Chat Interno Skype Fax	Utilizando la interfaz Web y mediante el mecanismo de "drag and drop" es posible manipular campos de una fuente de datos (base de datos o repositorio predefinido) para definir un nuevo reporte. A medida que va seleccionando los campos que le interesan, puede aplicar a cada uno funciones tales como sumar, contar, promedio, máximo, mínimo, etc. El sistema le permite ubicar los campos en la secuencia que desea visualizarlos y utilizar la función de vista previa para ajustar el "layout" que mas le conviene. Incluso cuenta con una opción de validación del informe mientras se diagrama. También puede definir quiénes están habilitados a utilizar o modificar el reporte y su ubicación en la interfaz Web de eXpand. Al igual que en los reportes predefinidos, los informes personalizados pueden ser exportados a Excel, CSV o PDF siempre que el usuario tenga los privilegios para hacerlo.

Reportes en Línea (Online Reports)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas Mensajería de Texto Chat Interno Skype Fax	Los Reportes en Línea de eXpand le permiten analizar la actividad de toda la empresa de acuerdo a la estructura organizacional que haya definido. Para los departamentos de call center podrá acceder a todas las métricas en tiempo real. Las llamadas atendidas, las llamadas abandonadas, el nivel de servicio que está prestando su call center y la actividad de los operadores son ejemplos del tipo de información que está disponible a través de la interfaz Web.
Ruteo de Llamada Entrante (Incoming Call Routing)	Call Center / IVR	eXpand soporta el ruteo inteligente de llamadas entrantes, capaz de tomar decisiones de ruteo basado en ciertos criterios. El sistema soporta actualmente el ruteo en base al número o CLI/ANI, ruteo por dígitos de representación como DDI/DID o MSN ISDN, ruteo por sub-direcciones o por tipo de servicio.
Seguridad y Auditoría (Security and Auditing)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas Mensajería de Texto Chat Interno Skype Fax	Las distintas actividades que los usuarios realizan en el sistema quedan registradas en su base de datos. Estas pistas (logs) son de mucha utilidad para definir responsables o para que sus auditores puedan desarrollar su trabajo con la información necesaria. eXpand fue auditado por una prestigiosa institución financiera mundial, validándose los estándares corporativos de dicha institución y sus prestaciones en relación a Avaya. La tarea abarcó aspectos de seguridad, VoiP, Computer to Telephony Integration (CTI), grabación, correo de voz, reportes en tiempo real, tarificación de llamadas e IVR, entre otros.
Selección de Ruta Alternativa (Alternate Route Selection)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Cuando un troncal primario no se encuentra disponible, la Selección de Ruta Alternativa de eXpand provee el uso automático de un troncal disponible (ej.: el uso de un troncal análogo si un troncal T1 o SIP cae, o el uso de PSTN para la caída de un SCN). Soporta Operadores múltiples y las llamadas pueden ser desviadas a través del Operador más indicado. Además, los perfiles de tiempo pueden utilizarse para aprovechar las tarifas más económicas o con mejor calidad en momentos específicos del día.
Servicio Nocturno (Night Service)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Los servicios nocturnos de eXpand permiten el control de las líneas telefónicas durante las 24 horas. Cuando un grupo de llamadas se encuentra en servicio nocturno, el grupo está inhabilitado temporalmente. Los llamados a este grupo reciben un tono de ocupado o escuchan el mensaje de fuera de hora. Como alternativa, los servicios nocturnos pueden utilizarse para transferir los llamados a un número externo, por ejemplo un móvil. Durante el servicio nocturno, las llamadas son presentadas a un grupo de servicio nocturno. Esto puede ser controlado de forma automática al establecer un perfil de tiempo que define las horas operativas del grupo principal o de forma manual utilizando un código en el equipo. Además, se puede utilizar un IVR en conjunto con los grupos para recibir todos los mensajes relacionados, reproducir anuncios cuando el grupo está en servicio nocturno o fuera de servicio, y anuncios cuando la llamada está en espera.
Sígame (Follow Me)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Esta prestación de eXpand permite que el usuario reciba sus llamadas desde otro lugar, ya sea un número interno o externo, o que el usuario reciba sus llamadas desde otro interno. En ambos casos, si las llamadas transferidas reciben el tono de ocupado o no son atendidas, la llamada se comporta como si el usuario del interno fallara en atenderla, siguiendo así la configuración de transferencia.

Sistema de Paging (Paging System)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Los teléfonos IP con altavoces pueden ser utilizados para transmitir mensajes de audio sin tener que instalar un sistema de mensajes por separado. Los mensajes pueden ser a teléfonos individuales o a grupos de teléfonos. Los puertos de internos análogos pueden ser configurados para conectarse a sistemas de mensajerías externos, usualmente mediante un adaptador, como un puerto que puede ser incluido en un grupo de mensajes para permitir mensajes entre teléfonos.
Sistema de Red de Números (Network Number Schemes)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand utiliza opciones de numeración flexibles. Los dígitos pueden ser administrados para agregar o quitar dígitos, códigos de acceso, etc., con el fin de encajar dentro de cualquier configuración de números.
Sistema Telefónico de Entrada (Entryphone System)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Al utilizar eXpand como un sistema telefónico de entrada, si alguien timbra la puerta, todos los teléfonos (o un grupo específico) producen un tono único, indicando que se trata de la puerta principal. Cada Operador puede responder el teléfono, hablar con la persona que timbra y abrir la puerta desde su escritorio. No existe limitante en este sentido, salvo que la puerta debe tener conectado el dispositivo correspondiente. Si su empresa no tiene un sistema telefónico de entrada, su instalación es fácil y no requiere mayores costos.
Sistema Telefónico de Espera (Phone System Queue)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La prestación de espera ofrecida por eXpand permite que las llamadas a una cola queden en espera cuando todos los internos en la lista están ocupados.
Skype	Skype	eXpand permite que Skype funcione como cualquier otro interno de su empresa, por lo cual sus empleados pueden estar conectados independientemente del lugar donde trabajen. A su vez, puede utilizar los servicios Skypeln o SkypeOut. Otras prestaciones permiten contratar números locales en más de 25 países, así como contar con un "click para llamar" desde su sitio web o correo.
Sucursales y Supervivencia (Branches and Survival)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas Mensajería de Texto Chat Interno Skype Fax	El módulo de Sucursales y Supervivencia (SAS) de eXpand permite integrar fácilmente sus sucursales utilizando Internet o una red de comunicaciones y ofrece mecanismos de seguridad que se activan automáticamente y mantienen los servicios de telefonía en la sucursal a pesar de problemas en la red. A tales efectos contempla dos tipos de sucursales: las Esclavas y las Independientes. En las sucursales Esclavas la telefonía deja de funcionar; en las sucursales Independientes la facilidad de Supervivencia permite que la telefonía continúe operando sin interrupciones ya que el sistema detecta automáticamente estas situaciones y otorga a la sucursal la autonomía necesaria para realizar y recibir llamadas sin que ello implique activar procedimientos manuales o alterar los hábitos de los usuarios (ej.: se continúa discando el 9 para tomar línea, etc.). En ambos casos -cuando se resuelve el problema- la telefonía vuelve a la operación normal sin la necesidad de ningún tipo de acción humana.

Supervisión de Llamadas y Susurro a Agentes (Call Supervision and Agent Whispering)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	<p>A través del panel del supervisor, el supervisor selecciona la llamada o el agente involucrado. Para escuchar una llamada que está en proceso o para susurrar al agente mientras atiende a un cliente, simplemente se digita el código de transacción seguido del número de interno y del PIN de autorización.</p> <p>La función de susurro está diseñada para que el supervisor le hable al "oído" al agente, mientras el agente está en contacto con el cliente pero sin que este pueda escucharlo.</p> <p>Al escuchar una llamada, el interno involucrado no detecta que está siendo escuchando, salvo que el sistema se configure para ello. Al intervenir una llamada, el interventor puede escucharla y también puede "susurrarle al oído" al operador mientras este habla con el Cliente pero sin que este último se entere. Este tipo de prestación es muy útil para que los supervisores de los Call Center.</p>
Tarifación de Llamadas (Call Pricing)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	<p>Esta funcionalidad le permite cuantificar el costo de sus llamadas salientes, en función de las condiciones tarifarias que su empresa tiene con los distintos proveedores de telefonía. El sistema le permite fraccionar cada llamada en intervalos y asignar costos distintos a cada uno de ellos de acuerdo a los criterios comerciales que usted tenga con los distintos Carriers.</p> <p>Los costos son calculados en tiempo real y están disponibles para que usted los evalúe.</p>
Teclas de Apariencia (Appearance Buttons)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	<p>Las teclas de apariencia permiten que los usuarios utilicen las teclas disponibles en los teléfonos IP para representar llamadas individuales, teniendo así la capacidad de atenderlas, crear o compartir llamadas al presionar las teclas apropiadas.</p>
Teclas Programables (Programmable Buttons)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	<p>eXpand soporta teléfonos IP o softphones que cuentan con una serie de teclas programables por el usuario. Por ejemplo, se puede utilizar un botón para logear/deslogear a un Agente o diversas funcionalidades adicionales.</p>
Teléfonos Personalizados (Customised Phones)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	<p>Además de las teclas de discado, los teléfonos IP tienen botones específicos tales como Silenciar, Volumen, Espera, Conferencia y Transferencia. Asimismo, en muchos teléfonos IP existen teclas que pueden ser programadas para funciones especiales. Dichas teclas pueden ser usadas para llamar a internos en el sistema (Direct Station Select o DSS keys), o para opciones tales como números de marcación rápida o prestaciones de No Molestar. Muchas prestaciones utilizan un indicador para mostrar si la característica se encuentra disponible.</p>
Teletrabajador (Telecommuter)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Campañas de Llamadas	<p>eXpand soporta la configuración de números telefónicos externos (sin conexión a Internet) para que se comporten como si fueran un interno de la central telefónica o un Agente de Call Center. De esta forma, los teletrabajadores cuentan con un mecanismo para estar conectados en lugares donde los servicios de telecomunicaciones son limitados (por ejemplo áreas rurales).</p>
Texto a Voz (Text to Speech)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	<p>El Texto a Voz (TTS) permite recibir textos como dato de entrada y leerlos al Agente o persona que llama.</p>
Tipo de Pausa del Agente (Agent Type of Pause)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	<p>eXpand permite que el Agente establezca cualquier tipo de pausa presente en el Pop Up Web del Agente. Además, soporta el uso de mensajes predeterminados especificados por el Agente al marcar un código en su equipo o al seleccionar un mensaje del Pop Up Web del Agente.</p>

Tono de Aviso de Intervención (Intrusion Warning Tone)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	El tono de aviso de intervención ofrece un sistema que habilita o deshabilita tonos de aviso reproducidos a los usuarios cuyas conversaciones son intervenidas. Esto es un requerimiento legal en algunas instancias de monitoreo.
Tonos (Ringtones)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand permite modificar el sonido o tono de llamada de un teléfono. Esta prestación es propia del teléfono y no se encuentra soportada en todos los tipos de teléfonos.
Transferencia a Grupo (Forward Hunt Group)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Con transferencia de grupos, las llamadas a un grupo al cual pertenece un usuario pueden aceptar también la transferencia incondicional. El grupo de eXpand debe ser configurado para tipo de tono secuencial como rotativo y, si la llamada no es atendida en el destino, volverá al grupo en lugar de ir a Correo de Voz.
Transferencia de Llamada (Call Forwarding)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	Puede transferir una llamada a otro interno o número externo. En caso de que la llamada transferida no sea atendida, puede habilitar el Correo de Voz. Puede transferir una llamada basada en el estado de ocupado, sin respuesta y/o incondicional.
Transferencia de Llamada (Call Transfer)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	eXpand soporta varios tipos de llamadas transferidas. El usuario puede transferir llamadas para enviar a los clientes al interno apropiado para que sean atendidos correctamente.
Transferencia en Ocupado (Forward On busy)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La transferencia de la llamada cuando el usuario está ocupado es habilitada opcionalmente si una llamada le suena a un usuario que se encuentra ocupado.
Transferencia en Sin Respuesta (Forward On No Answer)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La transferencia cuando no se obtiene respuesta es habilitada opcionalmente si una llamada le suena a un usuario pero este no la atiende durante el tiempo de respuesta configurado. Esto incluye las llamadas que tienen habilitada la opción de llamada en espera.
Transferencia Incondicional (Forward Unconditional)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La transferencia incondicional envía todas las llamadas de un usuario al número de transferencia incondicional pero, si la llamada no es respondida durante el período de espera, esta es enviada al Correo de Voz en caso de que esté habilitado.
Transferencia Incondicional a Correo de Voz (Unconditional Forward to Voicemail)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP	La transferencia incondicional de llamadas a Correo de Voz brinda la posibilidad de enviar llamadas a Correo de Voz, incluso cuando la opción de Correo de Voz del usuario no está activada. La prestación permite que el usuario que conoce la funcionalidad de desviar todas las llamadas a una persona o grupo pueda hacer lo mismo y desviar todas las llamadas a una casilla de voz.
Video Teléfonos (Video Phone)	Call Center (ACD) Central Telefónica IP Skype	eXpand soporta Video Phones y cualquier otro equipo de video basado en protocolo SIP.