



» SOFTWARE WEB DE CONTACT CENTER
PARA TRANSFORMAR NEGOCIOS «

¡ROMPEMOS PARADIGMAS!



» ¿Por qué eXpand? «

Controlar y Adaptar la operación al **Instante**
es clave para subsistir



Empresa

- **+10 años** de experiencia en Contact Center
- Instalaciones en **LATAM**

Nuestros Clientes

Empresas de **consumo masivo** donde el contacto es vital

Cable Operadores, Telcos, BPO, Bancos, tarjetas de crédito, Aseguradoras, Salud, Emergencias Médicas, Universidades, Organismos Estatales, Turismo, etc.

Solución

Software Web de Contact Center Omnicanal que ofrece

- VISIBILIDAD omnicanal (**controlado todo en línea**)
- ADAPTABILIDAD con INDEPENDENCIA del fabricante (**lo hago yo mismo**)
- ROI 6 a 12 meses

» Tenga claras las diferencias de filosofía «

» SIN EXPAND «

OMNI CANALIDAD = MULTI FABRICANTE = **MULTI PROBLEMA**

Caro, lento, rígido, complejo y dependiente de los fabricantes

NEGOCIO es **REHÉN** de la **TECNOLOGÍA**

» CON EXPAND «

OMNI CANALIDAD = UN FABRICANTE = **MÚLTIPLES BENEFICIOS**

+económico, +ágil, +flexible, +sencillo, integrado e independiente del fabricante

TECNOLOGÍA es **REHÉN** del **NEGOCIO** = **TRANSFORMAR** negocios



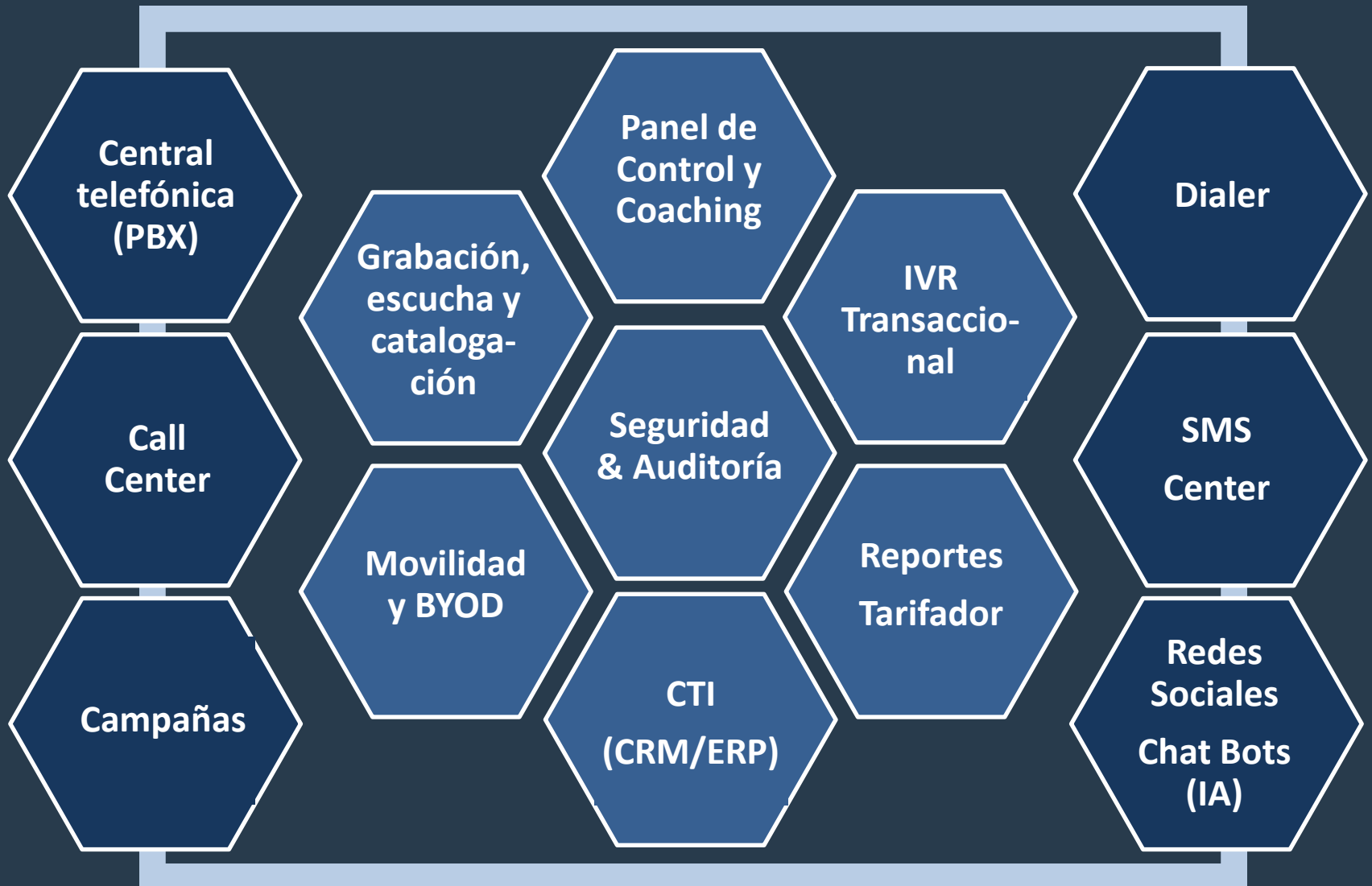
» CON EXPAND «

TENGA **VISIBILIDAD, ADAPTABILIDAD Y CONTROL** DE SU NEGOCIO

- Integre los canales de contacto
- Administre organizaciones centralizadas o distribuidas
 - Gestione con independencia del fabricante
 - Reduzca Inversiones y gastos
- Crezca de una forma más económica y sencilla
- Tercerice sin perder el control
- Aproveche las ventajas de la movilidad y del trabajo a distancia
- Automatice procesos de venta u operativos, reduzca costos y aumente sus ingresos
 - Hágalo con seguridad y sea auditable
 - Soporte 24x7
 - Aproveche las ventajas de la nube

EXPAND

OMNI CHANNEL CONTACT CENTER SOFTWARE





PBX: implemente una Central telefónica IP y gestione organizaciones centralizadas o distribuidas de una forma sencilla y práctica vía Web.

Call Center: administre su Call Center y supervise a sus agentes desde la Web, mientras que ellos trabajan desde cualquier parte o son contratados a terceros, pero mantenga el control del servicio que ofrecen.

Campañas: gestione sus Campañas de llamadas “click to call” y supervise a sus agentes a través de la web; modele sus procesos de negocio definiendo formularios por cada una.

Dialer: automatice campañas de llamadas, contrólelas y acceda a los reportes, todo vía Web. Soporta campañas tipo: Reproducción de audio, Reproducción de texto (TTS), Encuesta, Derivación al Call Center, Derivación a IVR.

Chat: implemente un Chat corporativo para que sus empleados, agentes y supervisores estén en contacto.

SMS: gestione el envío de mensajes de texto y acceda a los reportes. Los mensajes pueden generarse de forma individual utilizando la interfaz Web o en forma masiva desde una aplicación externa (ERP, CRM o base de datos).

Skype: extienda sus servicios de atención en todo el mundo; puede recibir y realizar llamadas gratuitas a esa comunidad y a teléfonos fijos o móviles en el mundo entero.



Panel de Control: monitoree su servicio, tenga información en tiempo real de las colas de atención, la actividad de los agentes y las llamadas en espera. Actúe sobre los agentes para loguearlos, pausarlos, coaching , etc., desde su navegador.

Reportes: tenga toda la información disponible al instante y sensible al tipo de canal; exporte todos los datos - incluso a otras aplicaciones- o acceda a los mismos desde cualquier parte.

Grabación, escucha y catalogación de llamadas: grabe todas las llamadas, reproduzcalas y catalóguelas desde la Web.

Coaching: eduque a sus empleados, colabore con ellos interviniendo sus llamadas, realizando susurros en tiempo real o evaluando su desempeño catalogando sus llamadas.

IVR Transaccional: diseñe e implemente mecanismos de atención rápidamente, desde un pre atendedor hasta completos sistemas de autoservicio transaccional (ventas, consultas, operaciones) con la posibilidad de derivar a un agente o vincularlas con aplicaciones externas (CTI).

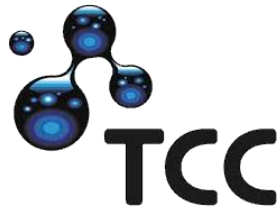
CTI (Computer to Telephony Integration): vincule las llamadas con sistemas externos (CRM, ERP y base de datos) para automatizar servicios o personalizar la atención a sus clientes.

Movilidad y BYOD: instrumente su Contact Center con operadores remotos o tercerizados, pero mantenga el control; utilice sus propios dispositivos (BYOD), teléfonos IP, teléfonos análogos, Softphones, Skype, celulares, PDAs o iPads.

Seguridad & Auditoría: implemente el mecanismo de seguridad utilizando perfiles de usuario y acceda a los logs de auditoría.

Tarifador: cuantifique el costo de sus llamadas salientes en función de las condiciones tarifarias de los distintos proveedores de telefonía. Acceda al registro de llamadas, quiénes las hicieron y los costos asociados a cada una.

» Cableoperadores y Telcos «

The logo for Antel, featuring the word "antel" in a dark blue, lowercase sans-serif font with a small yellow dot above the letter 'a'.The logo for Equital S.A., with the text "Equital s.a." in a dark blue, serif font, underlined.The logo for NetGate, with the text "NETGATE" in blue uppercase letters, where the 'G' is stylized with a circular element.



» Cableoperadores y Telcos - Casos de éxito y testimonios «

"Nuestra operación en Quito y Guayaquil es crítica para nuestro negocio, por eso teníamos dudas de si podíamos sustituir nuestra central tradicional. Luego de consultar a varios clientes que usan eXpand, nos decidimos. Ganamos en flexibilidad y funcionalidades pero con menor costo." **Jaime Pérez Azúa, Gerente General - Univisa, Ecuador**

"En Cable Color, la telefonía es crítica y tanto eXpand como el soporte que brindan son clave para nuestro negocio. Antes administrábamos varias centrales Asterisk, ahora tenemos todo integrado en un único sistema." **Masson Aldana, IT director - Cable Color, Honduras**

"La implementación de eXpand fue rápida y funcionó muy bien con una respuesta rápida y eficiente frente a los imprevistos. El sistema nos brinda flexibilidad para cargar distintas campañas en distintos Call Centers y extraer reportes así como realizar un buen monitoreo de los mismos, lo que es clave para nuestro negocio. Pudimos también automatizar procesos de venta y atención a clientes con el consiguiente ahorro de costos. El servicio de soporte ha estado atento a nuestras necesidades 24x7. Finalmente, destacamos que eXpand tiene como premisa el seguir añadiendo funcionalidades lo que seguramente brindará nuevas oportunidades de atender mejor a nuestros clientes y aumentar la productividad de nuestros colaboradores. Estamos muy conformes con nuestra decisión." **José J. Obes, Gerente General – Montecable, Uruguay**

"Contar con varios sistemas para contactar a nuestros clientes nos generaba dificultades para unificar y gestionar la información. eXpand nos permitió integrar todo: sucursales, herramientas de gestión y reportes. Esto nos brinda la posibilidad de trabajar con mayores niveles de eficiencia, lo que repercute en un mejor servicio al cliente." **Martín Da Silva, Gerente de IT - TCC, Uruguay**

"Desde que instalamos eXpand, pudimos dimensionar y organizar a nuestro personal, obteniendo una eficiencia que nunca hubiéramos imaginado. Como además realizamos el monitoreo de toda la actividad, podemos tomar decisiones en el momento que nos permiten mejorar el servicio de atención." **Natalia Pouso, Supervisor de Call Center - Netgate, Uruguay**

"eXpand resuelve problemas reales de negocio. Es simple de usar y nos da la libertad de administrarlo nosotros mismos; si necesitamos más agentes simplemente los habilitamos, pero sin cargos de ningún tipo. Bajamos costos porque pudimos tercerizar el call center pero sin perder el control. Ahora tenemos acceso a todo, sin limitaciones, incluyendo el monitoreo en tiempo real de nuestro servicio de atención, sin importar quién lo está brindado, y desde cualquier parte. El soporte es otro diferencial de la solución." **Cr. Daniel Gago, Gerente General - Cable Plus, Uruguay**

» Financiero y Seguros «





» Financiero y Seguros - Casos de éxito y testimonios «

"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

"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

"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

"Realizamos un análisis detallado de soluciones de comunicación disponibles tanto en Colombia como en el mundo. Optamos por eXpand ya que nos permite hacer un seguimiento detallado de la gestión con clientes internos y externos, facilita una comunicación sin interrupciones por la redundancia de su sistema y contribuye al control en línea de todo el servicio de atención que prestamos en nuestra compañía. Es para nosotros una solución robusta que integra tecnologías de alta calidad."

David Salas, Asesor de Gerencia - Seguros Beta, Colombia

EXPAND

OMNI CHANNEL CONTACT CENTER SOFTWARE

» Salud «





» Salud - Casos de éxito y testimonios «

"Antes de eXpand teníamos una central telefónica y un sistema de call center independientes; era complicado acceder a la información y los costos eran elevados. eXpand integra todo en una sola solución con menores gastos e inversiones. El retorno es muy rápido ya que resuelve temas de todos los días; como es simple de usar podemos administrarlo nosotros mismos lo que nos permitió ahorrar costos y tiempos, por ejemplo podemos acceder a los reportes desde cualquier parte, agregar agentes o supervisores sin importar donde trabajen o grabar llamadas sin cargos extra. El servicio de soporte está pendiente de nuestras necesidades y disponible 24x7."

Cr. Leonardo Bello, Gerente General – SECOM, Uruguay

"eXpand nos permitió controlar toda nuestra organización y también reducir costos, tanto que las inversiones se diluyen en poco tiempo. Además controlamos en línea todo el Call Center, incluso a los operadores que trabajan en forma remota. Lo mejor de eXpand es lo simple de la plataforma y que podemos hacer todo nosotros mismos sin depender de un técnico, sin dejar de mencionar que el crecimiento se hace sin mayores inconvenientes ni inversiones exorbitantes y sin importar la locación geográfica."

Ing. Josemaría González MBA, CEO - Vida Servicio de Compañía, Uruguay

EXPAND

OMNI CHANNEL CONTACT CENTER SOFTWARE

» Consumo «

Abbate y Cia



auxicar



el Club de los Grandes



syngenta



VOLT



» Consumo - Casos de éxito y testimonios «

"Nuestro negocio nos exige un elevado nivel de servicio al cliente; utilizábamos nuestra PBX para brindarlo pero necesitábamos una solución más flexible, con prestaciones de un call center profesional y más económica. eXpand lo resolvió de una forma sencilla con menores costos; las llamadas continúan ingresando por nuestra PBX y son derivadas a eXpand donde implementamos el servicio de Help Desk; ahora podemos controlar la atención que brindamos en tiempo real así como acceder a métricas, grabaciones y monitoreos desde cualquier parte."

Sr. Enrique Gómez, Director México D.F. - Carvajal Tecnología y Servicios de México

"En eXpand encontramos una respuesta seria y eficaz a nuestras necesidades. La sustitución de nuestra Central Legacy por eXpand insumió solo tres días, período en el cual pudimos estar en producción. A través de su Plataforma, podemos llevar un minucioso monitoreo de todas nuestras Operaciones, con ratios y reportes en tiempo real, que nos ayudan a garantizar la calidad de nuestras Prestaciones. Gracias a eXpand podemos brindar mayor tranquilidad y transparencia a nuestros Clientes."

Diego Sayanes, Gerente General - RUA Asistencia, Uruguay

EXPAND

OMNI CHANNEL CONTACT CENTER SOFTWARE

» Turismo «





» Turismo - Casos de éxito y testimonios «

"Ayer nos juntamos con la gente de eXpand. Les solicité ayuda con las estadísticas, indicadores críticos y prestaciones del reporting. Salimos de la reunión a las 5 PM y a las 7:30 PM estábamos recibiendo un mail confirmando varios puntos planteados en la misma. Un verdadero placer trabajar así, con tanta eficiencia."

María Noel Urrestarazú, Gerente General - Jetmar Viajes, Uruguay

» Educación - Casos de éxito y testimonios «



"Elegimos eXpand por la flexibilidad que nos daba para la migración a la nueva tecnología abierta. Lograron que nuestra central telefónica 'legacy' se conecte con eXpand y podamos ir gestionando la expansión de la nueva tecnología en etapas. En las fases siguientes, fuimos incorporando sedes remotas y oficinas en nuestro campus urbano sin ningún tipo de inconveniente. eXpand escala y lo hace de manera que la organización no lo siente. Es muy adecuada para gestionar el crecimiento y superar las soluciones propietarias."

Ing. Omar Paganini, Vicerrector de Gestión Económica y Desarrollo - Universidad Católica del Uruguay, Uruguay



¿más información?

Sitio Web:

www.expand.com.uy

Clientes:

<http://www.expand.com.uy/es-para-usted/clientes/>

Casos de éxito:

<http://www.expand.com.uy/es-para-usted/casos-de-exito/>

Canal de Youtube:

<https://www.youtube.com/user/expanduy>