



EXPAND OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

Call Center In/Out

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

Call Center In/Out

Con eXpand Call Center In/Out administra su Call Center y supervisa a los agentes a través de la web mientras ellos trabajan desde cualquier lugar.

El acceso a completos reportes de llamadas, colas, agentes y ratios de servicio permite exportar dicha información con total libertad e independencia.

Puede integrar trabajadores de diversos idiomas dado que es una solución multilinguaje así como gestionar organizaciones medianas o grandes de forma sencilla y práctica.



Análisis y Reportes

Resumen

Esta sección incluye la información del día con acceso a llamadas entrantes y salientes del Call Center y permite la posibilidad de establecer filtros de calendarios así como la búsqueda por número de teléfono.

Además de la descarga de audios y escucha en línea, el módulo permite etiquetar las llamadas de acuerdo a los criterios que desee.

Monitoreo / Callcenter / Resumen

[Ver versión anterior del monitoreo](#)

01/09/2019 00:00 23/10/2019 23:59 Seleccionar colas Seleccionar etiquetas Filtrar por entrantes, Fil... Q Buscar por número

Filtrar

Llamadas

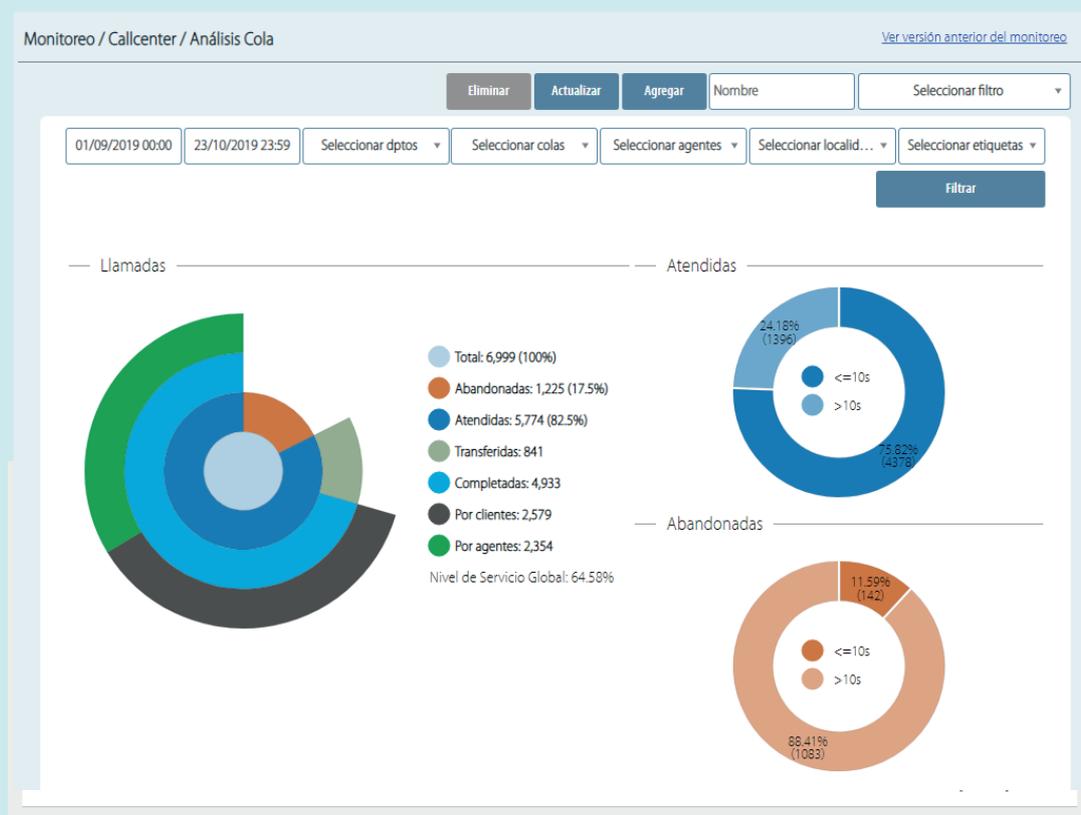
FECHA	UNIQUEID	CALLER ID	DESTINO	AGENTE	COLA	LOCALIDAD	DURACIÓN	ESPERA	ESTADO	
01/09/2019 09:21:23	1567340468.6	27076146	134	estratta	tec	Pocitos	00:07:42	00:00:06	Completada...	  
01/09/2019 09:37:05	1567341405.8	43523454	134	estratta	tec	Florida	00:06:59	00:00:07	Completada...	  
01/09/2019 11:35:28	1567348511.12	27117707	134	estratta	tec	Punta Carretas	00:01:03	00:00:07	Completada...	  
01/09/2019 12:32:35	1567351940.17	23121663			tec	Santiago Vaz...		00:04:40	Abandonada	  
01/09/2019 13:19:42	1567354770.23	23121663	134	estratta	tec	Santiago Vaz...	00:04:24	00:01:55	Completada...	  
01/09/2019 17:34:34	1567370053.54	27094247	135	jmgabot	tec	Pocitos	00:02:59	00:00:09	Completada...	  
01/09/2019 17:40:02	1567370376.56	099625941	135	jmgabot	tec	Ancel	00:08:02	00:00:11	Completada...	  
01/09/2019 17:47:49	1567370847.58	095683041			tec	Movistar		00:15:47	Abandonada	  
01/09/2019 18:04:25	1567371832.60	095683041			tec	Movistar		00:01:05	Abandonada	  
Total							524h 46' 44"	103h 17' 24"	11913	

Análisis y Reportes

Análisis de Cola

Esta sección permite conocer el trabajo de los agentes dentro de las colas de atención, con filtro de llamadas por período de tiempo, así como por departamentos, colas, agentes específicos y/o localidades.

El resultado presenta completas gráficas con el desglose total de llamadas (Total, Abandonadas, Atendidas, Transferidas, Completadas), así como el cálculo del Nivel de Servicio Global.



Descarga y escucha en línea

En todos los casos tiene la posibilidad de descargar las grabaciones así como escucharlas desde el navegador con pausa y control de reproducción del audio.

Análisis y Reportes

Análisis de Agentes

Esta sección ofrece un conjunto de métricas que facilitan el control del desempeño de cada Agente, con tiempo de login/pausas y cantidad de llamadas atendidas, perdidas y transferidas, entre otras.



Monitoreo / Callcenter / Análisis de agentes [Ver versión anterior del monitoreo](#)

Eliminar Actualizar Agregar

— Agentes —

AGENTE	LOGUEADO	PAUSADO	PROM. HABLADO	ATENDIDAS	PERDIDAS	SALIENTES
Emiliano Stratta (estr...	02h 19' 55"	00h 10' 36"	00h 01' 56"	37	1	3
German Belmonte (g...	07h 57' 35"	00h 56' 16"	00h 04' 23"	25	2	6
guardiascallfestas (g...	06h 02' 47"	00h 00' 00"	00h 03' 59"	1	1	0
Matias Hernandez (m...	05h 50' 40"	00h 40' 17"	00h 01' 48"	45	1	5
Micaela Ribeiro (mrib...	08h 15' 45"	01h 24' 25"	00h 03' 20"	13	31	19
Maria Ines Rodriguez ...	07h 40' 45"	00h 49' 49"	00h 02' 52"	25	3	15
Natalia Arispe (narisp...	04h 38' 32"	01h 30' 08"	00h 02' 21"	10	1	26
Tecnico CCV (tecnico...	17h 36' 50"	00h 00' 00"	00h 04' 24"	3	0	0
Ximena Chiarelli (xim...	05h 15' 48"	01h 36' 50"	00h 01' 13"	2	0	1
Total	158h 17' 24"	33h 03' 12"	00h 02' 28"	283	67	113

Panel de Control

Con el Panel de Control visualiza en tiempo real la actividad del Call Center, el desempeño de los agentes y el estado de las llamadas entrantes, salientes y locales desde el navegador.

admin eXpand Panel v 4.0.11 filtro por colas activo [ver configuración](#)

[cerrar sesión](#)

Estadísticas de Cola

Colas	Llamadas				Agentes		
	Nombre	Completadas	Abandonadas	Llamadas/hora	En espera	Disponibles	Pausadas
Callcenter Tecnico	96%	04%	11	00	00	00	02
Callcenter Ventas	97%	03%	04	00	01	00	01

Actividad de Agentes

clickee fila de actividad para ver detalles de agente Estadísticas ocupado 03 saliente 00 pausados 00 sonando 00 disponible 01 offline 20 Agentes Total 24

Número	Agente	Estado	Descripción Actividad	Último cambio de estado
127	Emiliano Perotta	Ocupado	098711497 en q_tec / tiempo hablado: 02:12 (00:05 en espera)	23/10/2019, 17:18
143	Emiliano Stratta	Ocupado	097004978 en q_tec / tiempo hablado: 02:23 (00:06 en espera)	23/10/2019, 17:17
155	Eliisa Perez	Disponible (4/4)		23/10/2019, 17:07
387	Natalia Arispe	Ocupado	27055400 en q_ven / tiempo hablado: 04:05 (00:18 en espera)	23/10/2019, 17:16

Llamadas en cola

Nombre Cola
● Callcenter Tecnico - 0/0
● Callcenter Ventas - 0/0

Gestión de Contactos

La Gestión de Contactos logra la trazabilidad Omnicanal de los contactos, permitiendo el registro de la actividad asociada a cada cliente a través de los distintos canales que se utilizan para la comunicación. Por ej.: un cliente se comunica a través de una llamada al call center (entrante), se lo llama luego (saliente), se le envían SMS y se lo contacta por el Web Dialer.



Ultima llamada entrante en cola

Fecha: mar, 5 de jun. de 2018 12:45 Cola: age

Callerid: "Jorge Pereyra Agente 808" <808> [Formulario](#)

Información asociada a la llamada:

Nombre: Jorge
Apellido: Pereyra
Email: jpereyra@expand.com.uy

Histórico de actividad	
	Saliente 26/06/2018 15:49:07
	Saliente 26/06/2018 15:49:02
	Entrante 05/06/2018 12:44:59
	Entrante 05/06/2018 12:31:54
	Saliente 04/06/2018 16:18:44
	Entrante 04/06/2018 16:14:40
	Entrante 04/06/2018 15:50:20

Acciones

Además, el módulo permite agregar contactos nuevos, asociar un contacto a más de un número o correo electrónico, así como editar y/o eliminar los ya existentes.

Administración / Básico / Contacto / Agregar * Indica los campos requeridos

Información personal

Nombre: Juan Apellido: Martínez

Nacimiento: 16/06/1983

Correo electrónico: jmartinez@empresa.com

Documento: 3687945-8 Tipo: CI Descripción: +

Pais: Uruguay

Ciudad: Montevideo

Teléfonos

Teléfono: 26282828 Descripción: +

Celular: 0999999999 Descripción: +