

Campañas – Llamadas Salientes



Mejore la experiencia de servicio al cliente y aumente la productividad de su Centro de Contacto integrando la atención digital, de voz y Bots en una única plataforma web a un precio accesible.

INFO	:	expand.com.uy
VIDEO	:	youtube.com/@expandcc
EMAIL	:	info@expand.com.uy
LINKEDIN	:	linkedin.com/company/expand/

Campañas – Llamadas Salientes

El módulo **Campañas de llamadas salientes clic to call** está diseñado para **gestionar las comunicaciones proactivas** y dar más herramientas a los agentes.

La funcionalidad permite **crear listas de contactos en una bolsa común o por agente**, facilitando la organización del trabajo y el control supervisor en tiempo real.

Es la **solución ideal para programas de recontacto, campañas de fidelización** o gestiones específicas que requieran seguimiento personalizado.

Ventajas operativas

- _ **Más productividad** del equipo mediante la asignación inteligente de llamadas y el agendamiento flexible
- _ **Control total** por parte de los supervisores
- _ **Cada contacto es gestionado** en el momento adecuado
- _ **Enlace directo a la ficha** del cliente (base de datos o CRM)
- _ **Transferencia entre agentes** (de acuerdo a permisos)
- _ **Reagendamiento** y estados del contacto
- _ **Políticas de reintento** definidas por los administradores

Administración > Telefonía > Llamadas salientes
Nueva llamada saliente

Propiedades

Cola *
Callcenter Ventas

Agente
Maria Ines Rodriguez

Contacto *
Juan Pérez

Fecha *
25/04/2023 12:38

Expira (en segundos)
600

Teléfono *
099099099

Motivo *
El cliente mantiene una deuda de 10000 pesos, con vencimiento el 16 de junio de 2023.

Enlaces

Nombre del enlace
Ficha del cliente

Url
crm.sitiocliente.com/ficha34244

Agregar

No se han agregado enlaces

Cancelar Agregar

Carga y gestión de datos

eXpand ofrece múltiples opciones para la carga de los contactos: **manualmente con formularios intuitivos, de forma masiva mediante archivos CSV, e incluso integrándose con sistemas de gestión**. Cada contacto se personaliza con datos del cliente, motivo de llamada, enlaces de referencia y horario programado. La edición de los registros se realiza de manera ágil y sencilla.



Campañas – Llamadas Salientes

Filtros avanzados y personalización

Aproveche las **capacidades de filtrado** para obtener exactamente la información requerida.

Los usuarios pueden segmentar datos por períodos de tiempo, estados de gestión (completadas, descartadas, expiradas, pendientes, tomadas), colas de trabajo, agentes específicos y causas de cierre.

Esta flexibilidad permite **adaptar los reportes a las necesidades específicas** de cada análisis.

Métricas y detalles de gestión

Cada reporte incluye información detallada sobre las **gestiones** realizadas: fechas de programación y ejecución, agentes responsables, duración efectiva de la llamada (billsec), cantidad de intentos y estados actuales.

La plataforma **diferencia entre tiempo total de llamada y tiempo efectivo de conversación**, proporcionando insights valiosos sobre la eficiencia de las comunicaciones.

Optimice su comunicación saliente y convierta cada llamada en una oportunidad de negocio.

Estados de llamadas salientes

Los agentes controlan en todo momento el estado de sus llamadas.

- _Pendientes:** no realizada o sin estado de cierre definido
- _Tomadas:** la gestión está en curso/seleccionada
- _Completadas:** Llamada realizada con gestión exitosa
- _Descartadas:** Llamada realizada sin éxito en la gestión
- _Expiradas:** Tiempo agotado o reintentos superados