

Campañas de llamadas



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 de llamadas

Gestione **campañas automáticas de llamadas**, controle su avance y acceda a reportes en tiempo real con las respuestas de sus clientes. El módulo permite crear campañas progresivas o en potencia, sean estas encuestas o notificaciones, que **pueden derivarse dentro de su empresa** a colas de Call Center, IVR o extensiones, incluso si están en otras plataformas.

Tipos de campaña

La **campaña anuncio llama a los contactos y les reproduce un audio** pregrabado o un audio variable para cada contacto, con la posibilidad de cortar la llamada luego del aviso o derivarla dentro de sus canales de voz (call center, extensión, IVR, etc.).

La **campaña encuesta llama a los contactos y les reproduce un audio pregrabado o un audio variable** para cada contacto con **pregunta, opciones, dígito incorrecto y agradecimiento**. Las opciones digitadas aparecen en tiempo real en la interfaz web.

Audios

Los audios son **pregrabados** (adjuntos) o **construidos al momento de hacer la llamada**; en este caso se utiliza un motor de Text To Speech que permite configurar audios fijos o variables para cada llamada y ofrece un reproductor para pruebas previas.

The screenshot displays the EXPAND v4.12.0 interface for configuring a campaign. The top navigation bar includes the EXPAND logo, a version update link, and user management icons. A sidebar on the left contains icons for settings, campaign management, announcements, IVR, SMS, and chat. The main content area is titled 'Anuncio' and features a 'Mensaje a reproducir' section with a play button. Below this is a 'Derivar llamada' section with a table of configuration parameters. The 'Configuración' section includes a table for scheduling and a 'Política de reintentos' table.

Cola:	Espera máxima en cola:	Mínimo de agentes disponibles:	Dígito para derivar:
ope	120 s	1	1

Fecha de inicio:	Fecha de finalización:	Hora de inicio:	Fechas para no llamar:
22/11/2022	N/A	09:00	
Días en que puedo llamar		Hora de finalización:	
Lun / Mar / Mie / Jue / Vie		18:00	

Política de reintentos			
Estado	Nº de reintentos	Intervalo	

Campañas de llamadas

Políticas de reintento

El módulo permite establecer políticas de reintento para volver a llamar al contacto cuando la línea está **ocupada, no contesta, existe congestión o detección de máquina** (correos de voz, mensajes de fuera de zona de cobertura o línea inhabilitada, entre otros).

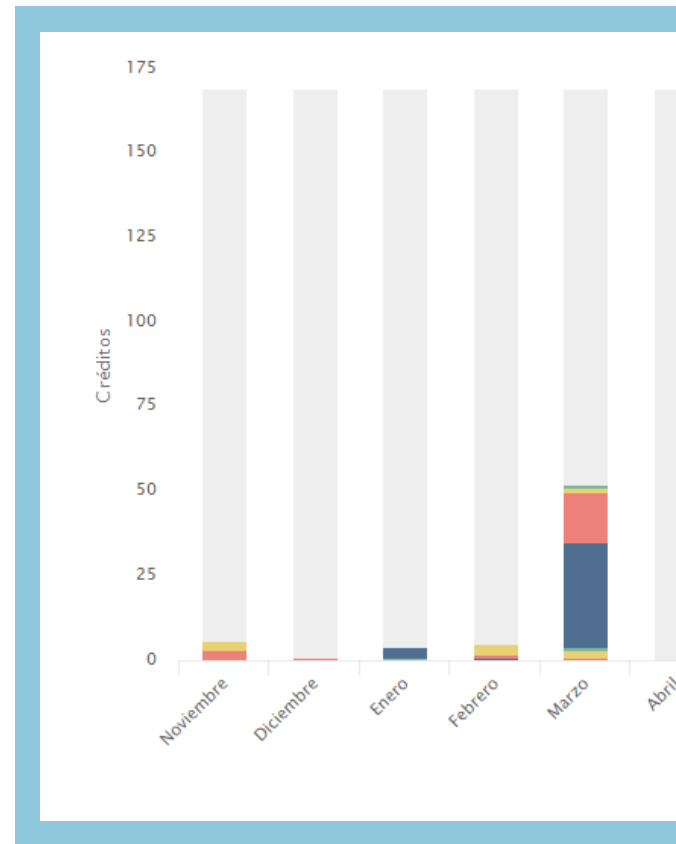
La carga de los contactos puede hacerse de forma manual, por carga de archivo CSV o mediante webservices.

Campañas de llamadas que aumentan la contactabilidad de sus canales de voz y automatizan procesos.

Créditos

El módulo **consume un crédito cuando llama por primera vez** al número de teléfono de un contacto; **el resto de los reintentos no consumen créditos extra.**

La interfaz presenta la información del uso de los créditos contratados y el tope máximo de cargos en un mes, lo que facilita el control por parte del usuario.



Contactos extra

Cada campaña puede configurarse para **enviar SMS o correos electrónicos** en caso de que el cliente haya atendido la llamada o cuando la misma es descartada.

El envío de correo electrónico no tiene costo, mientras que el envío de SMS utiliza el módulo SMS de expand.