

# Contactos



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	:	<a href="http://expand.com.uy">expand.com.uy</a>
VIDEO	:	<a href="https://youtube.com/@expandcc">youtube.com/@expandcc</a>
EMAIL	:	<a href="mailto:info@expand.com.uy">info@expand.com.uy</a>
LINKEDIN	:	<a href="https://linkedin.com/company/expand/">linkedin.com/company/expand/</a>

# Contactos

El módulo de contactos de eXpand permite vincular los diferentes canales activados a su base de clientes y así obtener toda la visibilidad omnicanal.

## Caso de uso

Un cliente puede comunicarse con la empresa a través de una llamada al call center (entrante), se lo contacta luego (saliente), se le envían SMS/WhatsApp, se lo contacta por Campañas de Llamadas y por último se lo atiende por Instagram.

En este caso, el contacto tiene asociado un número de línea, un número de móvil y sus redes sociales.

## Acceso por agentes

Desde el Portal de Telefonía o de Canales Digitales, el agente puede ver el registro actual, los registros previos asociados, y conocer toda la comunicación que hubo hasta el momento. De esta forma obtiene toda la información relevante para la gestión que deba realizar.

Además, los administradores pueden habilitar el acceso a los mensajes o al audio de las llamadas (de acuerdo a permisos).

The screenshot displays the 'Portal de canales digitales' interface. At the top, there is a search bar labeled 'Búsqueda por contacto' and a 'Logueado' status indicator. The main content area is divided into three sections: a contact list on the left, a central chat window, and a recent activity list on the right. The contact list shows 'Cliente 46372' with a WhatsApp icon, a timestamp of '20/04/2023 16:13:23', and a status of 'Cola: ventas'. The central chat window shows a message from a system bot (BOT) dated '20/2023 16:12:55' with the text: 'Hola 🍌, gracias por comunicarte con Netgate 🍌. Por favor selecciona tu motivo de consulta para derivarte a el asesor indicado. Gracias. [Servicios Internet] [Ecommerce/Marketing]'. Below this is a message from 'Servicios Internet' dated '20/04/2023 16:13:03' with the text: 'Por favor dejanos tu nombre, teléfono y correo. Uno de nuestros asesores se contactará a la brevedad. ¡Muchas gracias!'. The right sidebar shows a list of 'Actividad reciente' with the following entries: '20/04/2023 16:13 Entrante' (WhatsApp), '20/04/2023 16:12 Entrante' (Phone), '19/04/2023 12:34 Saliente' (Phone), '18/04/2023 15:55 Entrante' (Instagram), '18/04/2023 15:55 Entrante' (WhatsApp), and '18/04/2023 12:36' (WhatsApp). A 'Ver más' link is at the bottom of the activity list.

# Contactos

## Administración











El módulo facilita el alta, baja y edición de cada contacto, pudiendo asociar más de un número o redes sociales a un cliente, incluso en contactos ya existentes. Esto es útil para números compartidos entre varios clientes, en donde es importante conocer quién se contacta.

## Campos extra personalizables

Además de los datos disponibles por defecto, puede agregar campos específicos para su organización, y adaptar así los registros a sus requerimientos.

Asimismo puede sumar documentos a cada actividad relevante en la gestión para su consulta posterior o registro por parte de los supervisores.

Editar contacto

Información personal	Información de contacto	Información adicional	Actividad
Actividad	Fecha	Origen	Destino
 Entrante	26/04/2021 18:31	+598 	jmedina
 Entrante	26/04/2021 18:25	+598 	eperez
 Entrante	26/04/2021 18:25	+598 	
 Entrante	15/04/2021 14:40	+598 	eperez
 Entrante	15/04/2021 14:40	3178 	

Ver detalle

Ver mensajes

Agregar subactividad

Asocie los contactos de sus clientes y tenga seguimiento omnicanal de la atención.

## Carga de contactos

Los contactos pueden ser **importados de forma masiva a través de archivos csv** con las columnas necesarias y aquellas específicas que configure para su negocio.

De esta forma, sus clientes se asocian a eXpand fácilmente y con la posibilidad de filtro por datos clave.