



EXPAND OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

Facebook Messenger

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

Facebook Messenger

Con eXpand los clientes pueden comunicarse con su empresa a través del Chat de Facebook Messenger y ser atendidos por agentes desde su Contact Center.

El acceso al portal permite tomar chats, enviar/recibir archivos e imágenes con las mismas prestaciones de Messenger pero en una interfaz unificada, multi agente y con registro, monitoreo y reportes de todas conversaciones.



El cliente inicia la conversación a través de Facebook Messenger

Además de los chats en tiempo real eXpand permite activar respuestas automáticas, bots de preatención con derivación a agentes o bien configurar completos sistemas de autogestión a través de Facebook Messenger dialogando con el backend de su empresa.

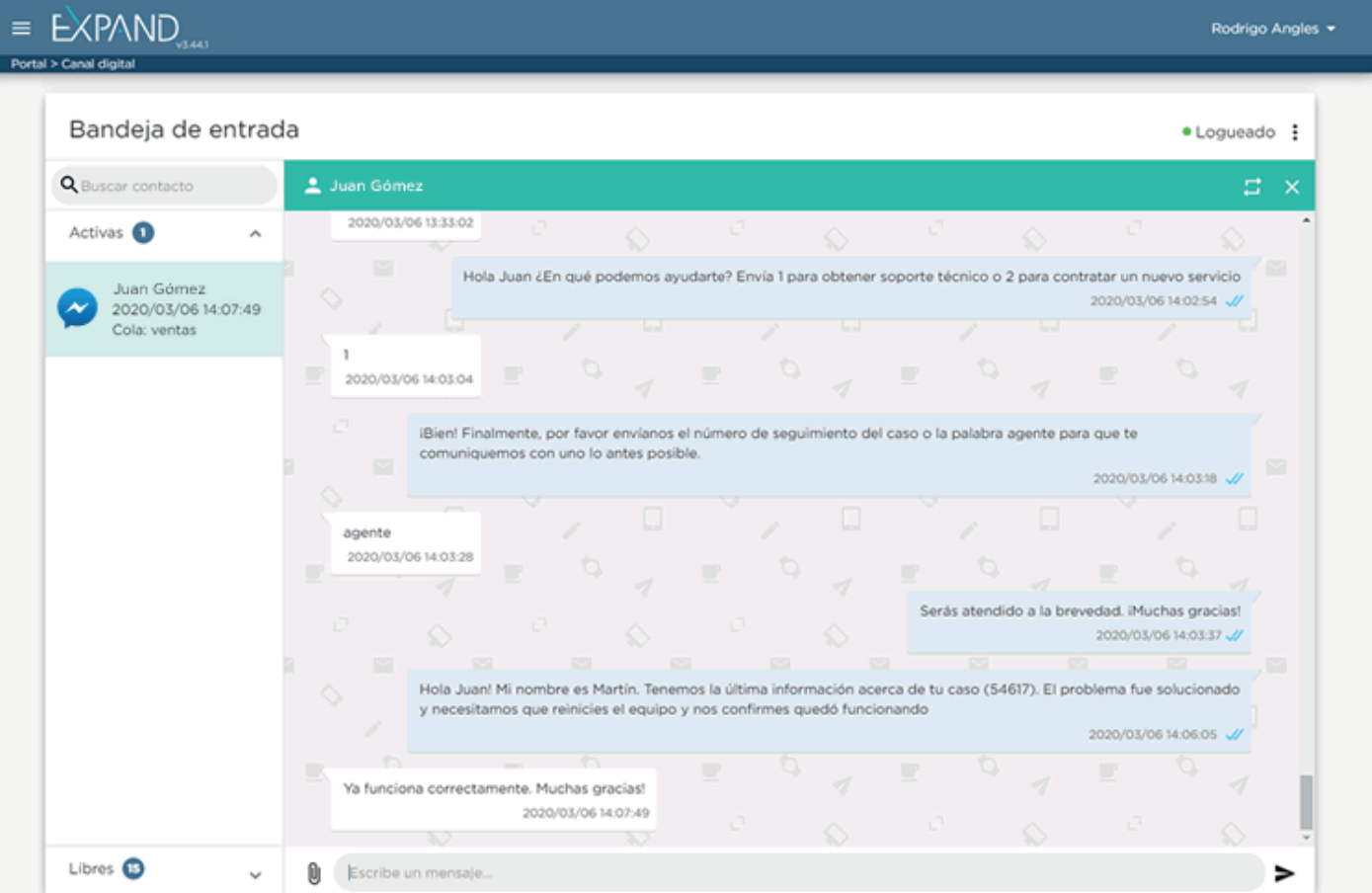
Los chats pueden mantenerse indefinidamente sin que esto genere costos, así como ser transferidos entre agentes de acuerdo a sus diferentes skills.



Tipos de chat

Cuando un agente atiende a un cliente por esta vía, el Portal le ofrece el historial de la charla, conociendo así qué se habló, cuándo y con quién.

El agente puede loguearse, pausarse y desloguearse de las colas de chat, terminar conversaciones y etiquetar cada una.



El comienzo de los chats puede realizarse desde Facebook o bien a través de un plugin instalado en la página web de su empresa.

