



EXPAND OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

Home Office / Teletrabajo

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

Home Office / Teletrabajo

Teletrabajar de una manera segura es un reto para las organizaciones y para sus departamentos de TI.

El uso de VPNs ayuda a resolver algunos de estos aspectos, pero no son soluciones escalables y presentan desafíos tecnológicos que insumen demasiado tiempo y esfuerzo al departamento de TI; esto se traduce en importantes costos para la empresa y fuertes dolores de cabeza para sus funcionarios, afectando directamente la atención al cliente.

eXpand Home Office resuelve esta problemática, permitiendo que sus operadores de call center puedan atender las llamadas desde su casa vía internet, de forma sencilla y segura pero sin la necesidad de una VPN ni escritorios remotos.

De esta forma puede instrumentar call centers distribuidos muy rápidamente pero más económicos, sin afectar la atención ni perder las prestaciones de eXpand (grabación, escucha/susurro, panel de control, entre otras).

Se activa en cuestión de minutos dado que solo se limita a configurar el dispositivo que use el operador, ya sea su móvil, teléfono IP o softphone (BYOD).



	Con eXpand Home Office	Sin eXpand Home Office
Configurar una VPN para cada teletrabajador	No	Sí
Capacitar a cada funcionario para ejecutar la VPN	No	Sí
Protección frente ataques/intrusos	Sí	No
Configuración a través de interfaz web	Sí	No
Tiempo de configuración	Bajo	Alto
Dedicación del Departamento de IT	Bajo	Alto
Optimización de la voz	Sí	No
Fácil escalabilidad	Sí	No
Costo operativo para la empresa (energía, local, limpieza, etc.)	Bajo	Alto

Home Office / Teletrabajo



Activación

Se activa en cuestión de minutos dado que solo se limita a configurar el dispositivo que use el operador, ya sea su móvil, teléfono IP o softphone (BYOD).

Licenciamiento

eXpand Home Office aplica tanto para clientes eXpand Cloud o eXpand On Premise y se comercializa en modo SaaS.

