

The logo for EXPAND is contained within a dark blue circle. The word "EXPAND" is written in a large, white, sans-serif font. A thin blue line starts from the top left of the circle and points towards the letter 'A'. Below the main text, the words "OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE" are written in a smaller, white, all-caps font.

EXPAND

OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

The background features several abstract geometric shapes in shades of blue. A large light blue semi-circle is positioned behind the main text block. To the right, there are vertical bars and circles of varying heights and widths, creating a modern, layered aesthetic.

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/

IVR

Los IVR permiten que sus clientes interactúen con los canales de voz de su negocio a través de menús con opciones predefinidas. eXpand ofrece **completas herramientas para su gestión**, disminuyendo costos y aumentando la productividad.

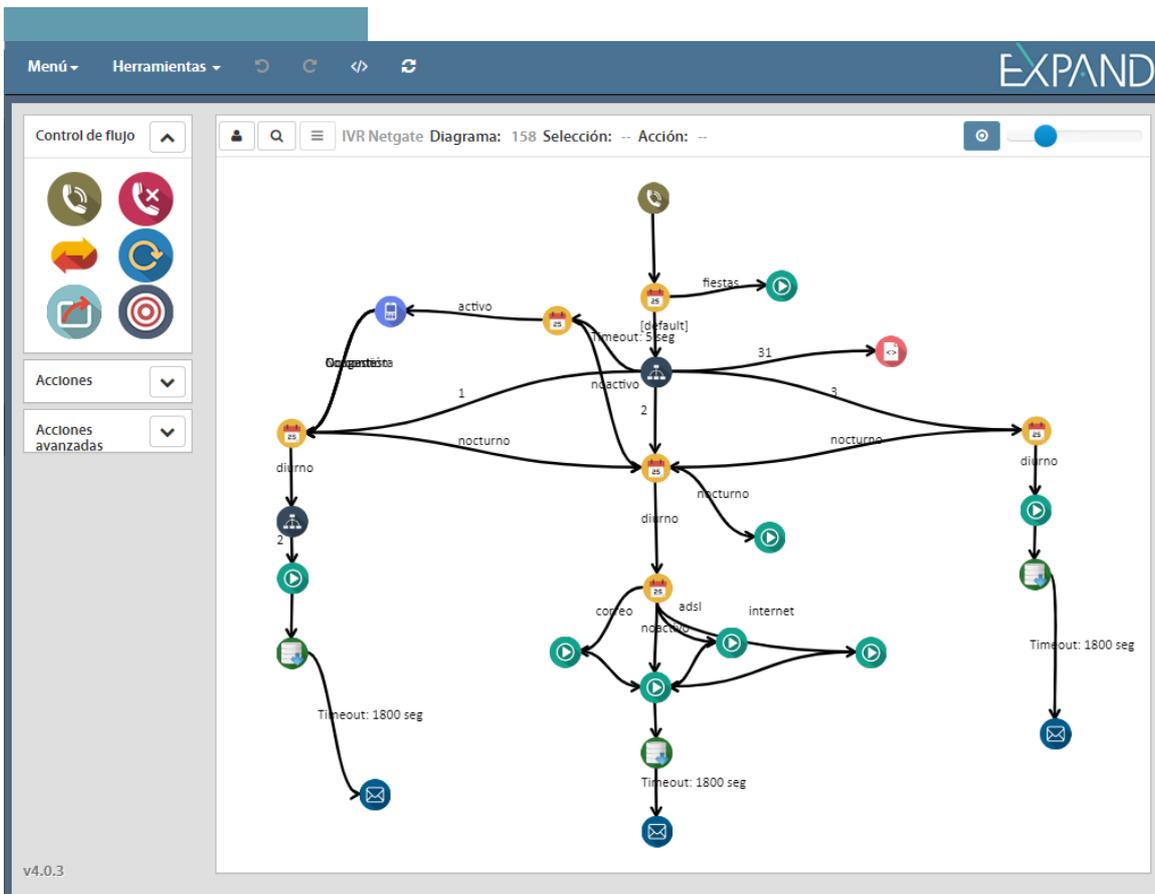
Cree fácilmente **sistemas de atención o de autogestión**, tales como informes de saldos, deudas, o activación y validación de servicios contratados.

Con esta solución **reduce los tiempos y elimina posibles errores** humanos o riesgos por manejo de información sensible.

Diseñador Web de IVR

El Diseñador Web de IVR presenta un **entorno gráfico para que el cliente diseñe e implemente por sí mismo** los mecanismos de atención automatizada, con la posibilidad de establecer diferentes tipos de flujos de control de acuerdo a los requerimientos de su empresa:

- creación y administración de audios
- envío de llamadas a cola
- configuración de derivaciones
- consulta de agenda
- gestión de flujos



IVR

IVR transaccional

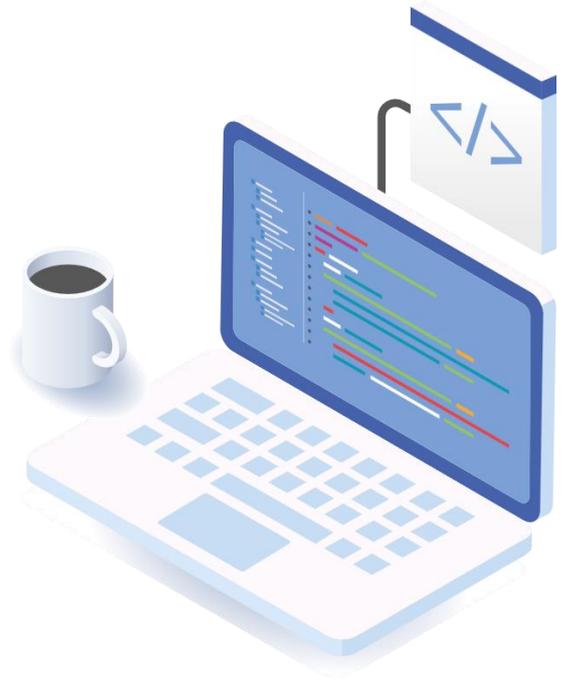
Además de los IVR tradicionales con eXpand **genera sistemas de autoservicio (ventas, consultas) que requieren la integración con aplicaciones externas** tales como CRM, ERP o base de datos mediante API.

Estos IVR mejoran el servicio de atención sin la necesidad de operadores, quienes tienen más para desarrollar otras tareas dentro de la organización.

Facilite la autogestión, registre las acciones y disminuya las tareas repetitivas de los agentes de canales de voz.

Ejemplos de IVR

- empresas financieras que desean extender sus servicios de banca para consulta de saldos
- venta de pay per view u otros servicios de suscripción por parte de telcos
- oferta de múltiples canales de contacto para que el cliente decida por dónde continuar la comunicación (canales de voz o canales digitales)



Acciones extra

El IVR puede prever casos excepcionales, por ejemplo **derivar al agente la llamada de un cliente** que no pudo resolver sus necesidades de forma automática, **ofrecerle al contacto la comunicación por los canales digitales o disparar correos electrónicos** con la información necesaria, entre otros.