



EXPAND OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

SMS Saliente

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.

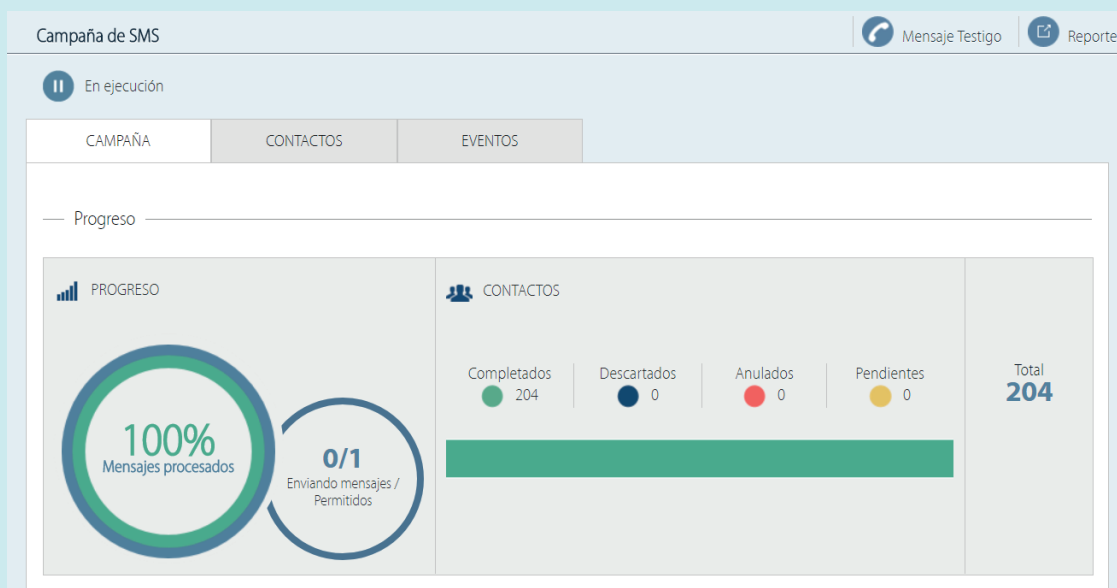
Es más económico dado que **lo que otros implementan con varios fabricantes, eXpand lo integra en un software**; usuarios no técnicos lo configuran fácilmente usando una interfaz Web, permitiéndoles adaptar la operación de su negocio al instante pero con independencia del fabricante.

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

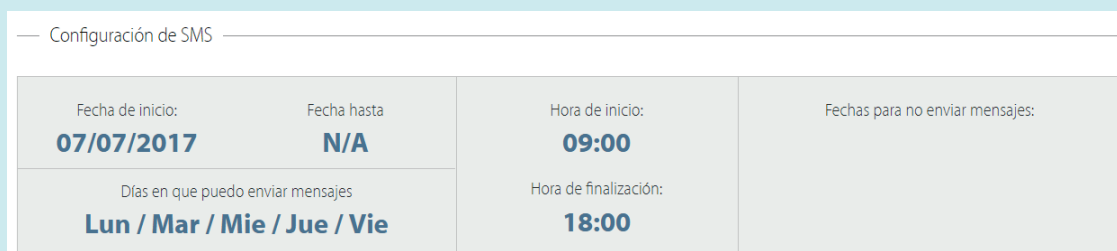
SMS Saliente

¿Tiene que hacer envíos masivos de mensajes de texto a sus clientes?

eXpand ofrece un servicio de SMS saliente integrado a su plataforma omnicanal; este servicio puede ser utilizado tanto para desarrollar campañas masivas de SMS o integrado al Web Dialer para que, luego de una llamada, se pueda enviar también un SMS al contacto en cuestión.



El formulario de creación de campañas permite definir los días y rangos horarios para el envío, así como configurar la cantidad de mensajes simultáneos a enviar.



Los SMS pueden ser personalizados por etiquetas que se cargan en un archivo csv que contiene los números y datos de cada cliente o bien a través de API (desde un CRM/Base de datos, etc.).

Por ejemplo: Estimado/a **{nombre}**, le confirmamos que su plan de **{servicio}** ha sido activado correctamente. Su costo mensual es de **{costo} {moneda}**.



Mensaje a enviar

Estimado **{nombre}**, le confirmamos que su plan de **{servicio}** ha sido activado correctamente. Su costo mensual es de **{costo}** **{moneda}**.

En este caso **{nombre}**, **{servicio}**, **{costo}** y **{moneda}** varían de acuerdo a cada cliente (puede ingresar tantos datos variables como desee).

La incorporación de nuevos contactos a una campaña puede realizarse incluso si la campaña está en proceso, con acceso al panel de control para observar el desarrollo de la misma y acceder a reportes en tiempo real.

CAMPAÑA	CONTACTOS	EVENTOS		
Filtrar por todos los contactos <input type="text" value="Buscar"/> Agregar				
NOMBRE	TELÉFONO	ULTIMO INTENTO	ULTIMO RESULTADO	ESTADO
091030518	091030518	2017-07-07 11:00:07	Enviado con éxito	Completed
091037395	091037395	2017-07-07 11:01:25	Enviado con éxito	Completed
091059279	091059279	2017-07-07 11:09:13	Enviado con éxito	Completed
091271514	091271514	2017-07-07 11:00:59	Enviado con éxito	Completed
091318398	091318398	2017-07-07 11:11:03	Enviado con éxito	Completed
091389794	091389794	2017-07-07 11:12:52	Enviado con éxito	Completed
091644340	091644340	2017-07-07 10:57:21	Enviado con éxito	Completed
091654752	091654752	2017-07-07 11:09:42	Enviado con éxito	Completed

Mostrando 50 de 204 Contactos

Este módulo funciona en modalidad de prepago, debiendo cargar previamente el saldo disponible que será consumido a medida que avanzan las diferentes campañas.

Para el caso de Uruguay, eXpand provee el Gateway SMS de alta capacidad comunicado en forma directa con Antel, Movistar y Claro, evitando así que el cliente deba adquirir y mantener equipamiento para la conexión con los operadores celulares. Es posible adaptarlo a otros países con un costo adicional.

La activación del módulo de SMS permite también su uso como complemento del módulo de Web Dialer, que gestiona campañas automáticas de llamadas con envío de SMS para llamadas ya completadas y/o no atendidas.