



EXPAND OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

Web Dialer

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

Web Dialer

eXpand Web Dialer permite gestionar campañas automáticas de llamadas, monitorear y acceder a reportes en tiempo real.

Permite implementar campañas progresivas o en potencia tanto para desarrollar encuestas o notificaciones, las cuales pueden derivarse a una cola del call center o a un IVR, incluso si estuvieran en otras plataformas (ej.: Avaya, Cisco, etc.).



Discador					
Todas las campañas		Créditos usados: 0 / 50		Crear	
ACTIVAS					
	Campaña Ejemplo 1 Inicio: 2018-03-12 - Finaliza:	3 Contactos	0 % Llamadas procesadas	0/1 Líneas ocupadas / permitidas	
	Campaña Ejemplo 2 Inicio: 2017-10-25 - Finaliza: 2017-10-28	3 Contactos	100 % Llamadas procesadas	0/1 Líneas ocupadas / permitidas	
VER MÁS					

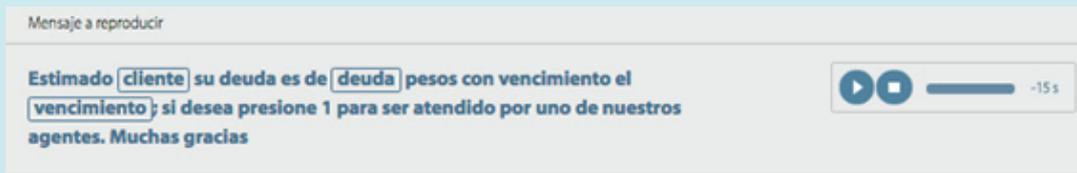
Los audios pueden ser pregrabados o contruidos al momento de hacer la llamada; en este caso se utiliza un motor de Text To Speech que permite configurar audios fijos o variables para cada llamada y ofrece en la interfaz Web un reproductor para escucharlos al momento de su creación.

Análisis de costos de Web Dialer vs Operador telefónico

Descripción	USD
Costo mensual por operador	671
Costo diario asumiendo 24 días/mes de trabajo	28
Segundos de un operador/llamada (leer, digitar, equivocarse, volver a digitar, esperar resp. y derivar)	60 seg
Segundos disponibles por hora de trabajo (operador que trabaja 6 horas)	3600 seg
Total de segundos trabajados por día/operador (con el descanso descontado de sus horas activas)	19800 seg
Cantidad de llamadas diarias/operador (se asume que no hay reintentos)	330
Costo por llamada manual	USD 0,085
Costo crédito Web Dialer	USD 0,027
% Costo Web Dialer vs Costo Operador Manual	32%

Tipos de campaña

Anuncio: llama a los contactos y les reproduce un texto escrito por el cliente e interpretado por un servicio de Text to Speech o bien un audio adjuntado. Además de un número y un nombre, puede agregar variables a cada contacto, las que se traducen a audio al momento de llamar, permitiendo personalizar cada llamada.



El motor de Text to Speech puede ser Cloud u On Premise (no requiere conexión a Internet pero requiere licenciamiento de TTS), mientras que el ingreso de cada contacto (nombre, teléfono y datos variables) puede ser manual, vía archivo CSV o vía API.

Encuesta: llama a los contactos y les reproduce los audios de la encuesta. Los contactos responden digitando en su teléfono alguna de las opciones indicadas en dichos audios; estas respuestas se visualizan en tiempo real en la interfaz Web.

Opciones válidas		
Opción:	Descripción:	Total:
0	Muy mala	0 (0%)
1	Mala	1 (4%)
2	Regular	2 (9%)
3	Buena	6 (28%)
4	Muy buena	5 (23%)
5	Excelente	7 (33%)

Derivar llamada

No derivar: el cliente escucha el mensaje y luego se corta la llamada

Derivar a callcenter: el sistema lista las colas disponibles, espera máxima de esa llamada luego de derivada, número mínimo de agentes disponibles para disparar la llamada y dígito para derivar (si no se completa este dato, la llamada se deriva automáticamente sin que el cliente deba digitar ninguna opción)

Derivar a IVR predefinido: con ingreso de la extensión destino

Derivar a Flujo: el sistema lista los flujos generados con el módulo Diseñador Web de IVR



Créditos

Por cada llamada se computa un crédito, que se consume con el primer intento de contacto (no importa la cantidad de llamadas que deba hacer, incluso si debe hacerlas en meses siguientes). Las llamadas no pueden superar 1 minuto de duración.

eXpand permite visualizar los créditos utilizados a través de gráficas que marcan la evolución de todas las campañas a lo largo de un mes.



Políticas de reintento

El módulo Web Dialer permite volver a llamar al contacto en los siguientes casos:

Ocupado - la llamada da tono de ocupado

No contesta - la llamada no es atendida

Congestión - existe una congestión en la línea que no permite que se realice la llamada

Detección de Máquina - determina cuándo las llamadas son atendidas por máquinas (ej.: contestadores, correos de voz, mensajes de fuera de zona de cobertura, línea inhabilitada, etc.) y establecer políticas de reintento similares a las ya disponibles para los casos de No contesta, Ocupado y Congestión.

La imagen muestra la interfaz de usuario de EXPAND (versión v124.0) para configurar políticas de reintento. El título de la ventana es "Política de reintentos".

Categoría	Nº de reintentos	Intervalo
Ocupado	3	1 Minutos
No Contesta	3	1 Minutos
Congestión	3	1 Minutos

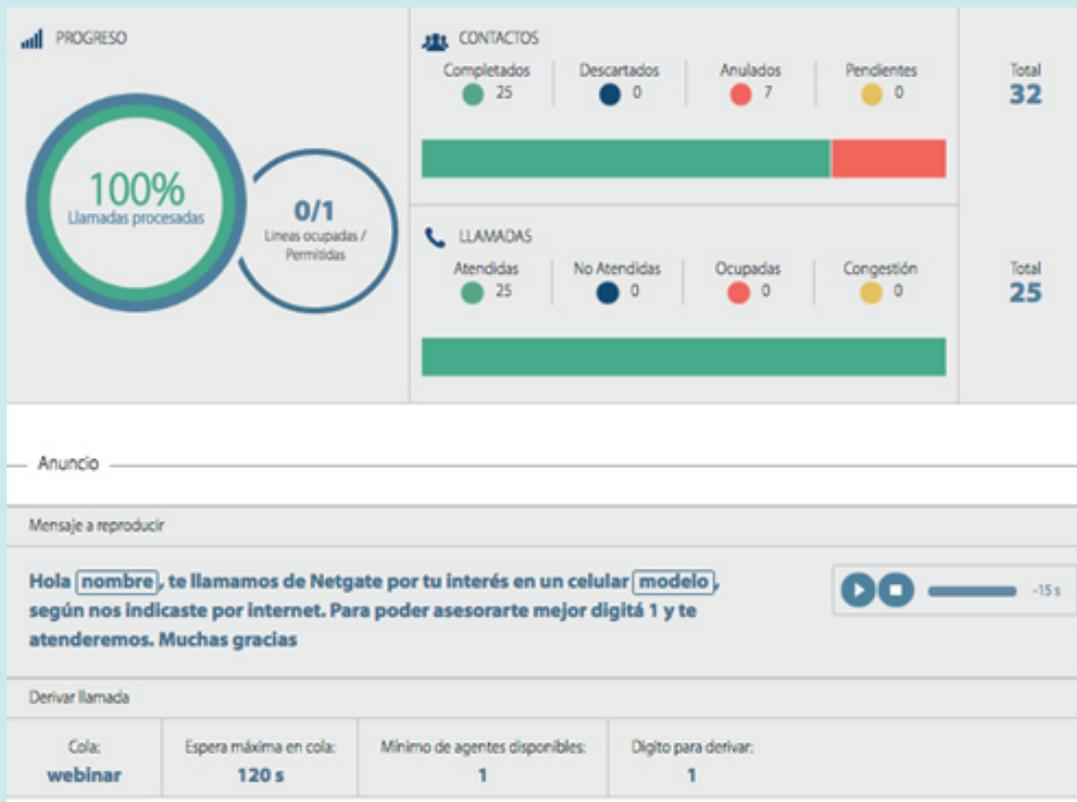
Debajo de estas configuraciones, hay un control deslizante para "Detección de máquina" que está configurado en "No".

En la parte inferior de la ventana, hay dos botones: "Crear" (en azul) y "Cancelar" (en gris).

Monitoreo

eXpand Web Dialer permite visualizar en tiempo real el estado y avance de las Campañas en ejecución, así como pausar o despausar su actividad.

La pestaña Información incluye el sector Progreso, con la cantidad de contactos de la campaña, las líneas ocupadas en relación a las líneas permitidas, gráficas de porcentaje de llamadas procesadas sobre el total y cantidad de llamadas completadas, descartadas, anuladas y pendientes.



El sector Configuración le recuerda la configuración realizada al momento de crear la Campaña e incluye fecha de inicio y de finalización, rango de horas de activación, líneas simultáneas, días habilitados para realizar llamadas, extensión utilizada (en relación al Dial plan) y la política de reintentos para los estados Ocupado, No contesta y Congestión.

La pestaña Contactos le permite acceder a la lista de contactos pendientes, completados, anulados o descartados.

Los contactos pueden ser anulados desde el archivo (.csv) o de forma manual y es una acción que se utiliza en el caso de aquellos contactos que no deben ser llamados durante la campaña. Dicha acción puede ser revertida, volviendo a habilitar el contacto.