



Instalación y desarrollo de soluciones multicanal

CONOCER LAS NECESIDADES DEL NEGOCIO MARCA LA DIFERENCIA

Hace años que en **Re-Inventa** nos dimos cuenta de que cuando comprendíamos claramente las necesidades del Negocio de nuestros clientes, trabajábamos mejor y conseguíamos un mayor índice de satisfacción. Por tanto, decidimos dar un cambio radical tanto en la gestión como en la forma de llevar adelante los proyectos: nuestra estrategia y forma de trabajo gira en torno al Negocio de nuestro cliente.

Ayudamos a realizar cambios y mejoras en la Experiencia de Cliente implementando soluciones de voz, correo, web, chat, redes sociales y chatbots para el Contact Center. Las integraciones ad-hoc muchas veces son piezas fundamentales que podemos llevar a cabo gracias al know-how de nuestro equipo técnico multidisciplinar. A través del motor de enrutamiento inteligente de interacciones multicanal definimos estrategias ACD basados en las reglas de negocio.

Algunas de las soluciones desplegadas son:

- **Integraciones de Voz y Datos:** sincronización con CRM y ERP.
- **Interacciones Web, Chat, Mail y paso a voz:** una interacción que comienza en cualquier medio y finaliza con una llamada de voz atendida por un agente.
- **De la voz al móvil (sms, mail, co-surfing):** el complemento necesario en muchas interacciones que mejora notablemente el índice FCR (First Call Resolution).
- **Autoservicio Chat y paso a Agente:** Un ChatBot especializado puede resolver un elevado porcentaje de interacciones y solo transferir aquellas necesarias, junto con la información relevante, al mejor agente cualificado para que las solucione rápidamente.

Diseñamos, desplegamos, personalizamos e integramos soluciones tanto propias como de distintos fabricantes.

Con la aplicación de la Metodología Agile aseguramos una ejecución acorde con las necesidades de nuestros clientes y siempre orientados a su negocio, obteniendo resultados y beneficios desde las etapas iniciales de implantación.

PRINCIPALES VENTAJAS

- Mejora en la Experiencia de Cliente.
- Aprovechamiento al máximo los recursos existentes.
- Mejor gestión y mejor experiencia de usuario.
- Optimización de procesos (negocio y back-office).