



Open Source para Contact Center

DETALLES

En Re-inventa desarrollamos todos los servicios que necesita un Contact Center: scripting, workflow, reportes y estadísticas o campañas de Portales de Voz/IVR, basándonos en software Open Source y en estándares abiertos.

Por las características propias de algunos servicios, en gran cantidad de ocasiones, es factible el despliegue de soluciones Open Source en los Contact Centers.

Ya sean soluciones de una parte del negocio o de canales específicos, las herramientas disponibles en el mercado dan la posibilidad de llevar a cabo un despliegue rápido y sin necesidad de sobrecostes en licencias.

El nivel de madurez y estabilidad que hoy en día disponen las soluciones Open Source permite su despliegue en servicios críticos de negocio de diferente índole:

- **Portales VOZ/IVR** (Autoservicio) y solución de **Asistente Virtual**: Versatilidad y fiabilidad en la atención automatizada de clientes.
- **Módulo de reporting y monitorización**: creación de portales de consolidación de información de diferentes fuentes.
- **Workflow**: creación de herramientas de workflow colaborativo.
- **Email routing**: creación en base a reglas de negocio de flujos de email y asignación a skills de agentes.
- **Análisis semántico**: soluciones de procesamiento semántico desarrolladas para adaptarse a los requerimientos de los sistemas de atención a clientes en todos los canales de comunicación.
- **Phone Validator**: Validación de listados de teléfonos de forma desatendida obteniendo bases de datos sólo con números válidos.

Re-inventa despliega, personaliza e integra un amplio abanico de soluciones basadas en Open Source que aporta a los centros de contacto y a las compañías que hacen uso de los mismos un valor diferencial que, además, conlleva una relación coste/beneficio excelente.

PRINCIPALES VENTAJAS

- Sin costes de licencias.
- Despliegues en modalidad Cloud.
- Tecnología madura y estable.
- Soluciones escalables e integrables.
- Desarrollo de aplicaciones específicas y ad-hoc.