



## Marcación automática

### DETALLES

El sistema inteligente de marcación automática de Re-inventa mejora los procedimientos de contactación en el Contact Center siguiendo una estrategia eficiente para alcanzar una mayor productividad.

El software se implanta de una manera rápida y ágil en los centros de contacto, independientemente del tamaño de estos y, gracias a la utilización de tecnología Open Source sobre sistemas operativos Linux de código abierto, se hace posible también la reducción de costes.

La solución de Re-inventa no solo implica la instalación de un motor de marcación, sino que incluye su configuración, el sistema de reglas de marcación más óptimo en cada caso, la administración de los contactos y la gestión de las bases de datos.

En base a las necesidades de cada cliente, Re-inventa implementa distintos tipos de marcación, siendo compatibles las distintas modalidades en función del servicio requerido:

- **Marcación progresiva:** la marcación se realiza de manera automática directamente desde la extensión del agente. Este tipo de marcación permite marcar de forma constante y facilita la asignación de contactos a agentes o equipos concretos en base a sus habilidades, de tal manera que solo determinados agentes llamen a determinados contactos.
- **Marcación con previsualización:** este tipo de marcación añade una etapa más en la que la información referente al contacto se presenta al agente que va a llamar, antes de que se realice la emisión. Después de un tiempo fijo o bien en base a una acción del agente, se emite la llamada. Esto permite a los agentes "preparar" las llamadas o incluso descartar las no apropiadas.
- **Marcación predictiva:** la marcación predictiva se apoya en un algoritmo de inteligencia para intentar predecir en qué momento va a quedarse un agente disponible para una llamada, de tal modo que el sistema tenga ya preparada una llamada para ese agente. Este tipo de marcación intenta minimizar los tiempos "no útiles" de los agentes, asegurándose de tener ya una llamada descolgada para cuando esté disponible.

### PRINCIPALES VENTAJAS

- Aumento de la productividad en el contacto.
- Agilidad en la implantación.
- Reducción de costes.
- Administración y gestión eficiente de las bases datos de contactos.
- Mejor experiencia de usuario.