



Operación Contact Center

EL SERVICIO QUE PERMITE QUE SU NEGOCIO NO PARE

Cuando se necesita reorganizar los recursos y/o procesos de los servicios tecnológicos dentro de la operación del Contact Center es importante contar con el apoyo y la experiencia de una compañía solvente.

En **Re-Inventa** contamos con una gran experiencia y *expertise* en el análisis, la definición, la puesta en marcha y la gestión de la Operación del Contact Center.

Ofrecemos tres niveles de soporte y, además, coordinamos y medimos el grado de cumplimiento de cada servicio:

- **Nivel 1 (N1):** este grupo se encarga de la recepción de las incidencias por parte de los usuarios y su principal cometido es reunir toda la información proporcionada por el cliente y determinar la prioridad de la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente. Es capaz de resolver las incidencias básicas y escala las restantes
- **Nivel 2 (N2):** nuestros especialistas son los encargados de resolver las incidencias escaladas desde el nivel 1 y sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas.
- **Nivel 3 (N3):** contamos con técnicos certificados en el fabricante para resolver aquellas incidencias que son escaladas desde nivel 2. No solo tratan de solventar los problemas sino que también investigan y desarrollan soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.

Tenemos tanto la capacidad como la experiencia en la selección, formación y acompañamiento de los recursos involucrados para que su compañía se sienta siempre amparada.

El diseño de un servicio conlleva tareas en distintas áreas que deben coordinarse y que dependerán del ecosistema y del tipo de negocio del cliente. En **Re-Inventa** tenemos gran experiencia en distintos sectores como banca, seguros, telecomunicaciones, administración pública, financiero, salud, ONGs, energía, start-ups o educación, entre otros.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

- Servicio y operación 24 x 7 x 365
- Servicios inhouse y remoto
- Soporte Multi-idioma
- Escalado a especialistas y técnicos especializados en cada área y homologados por el fabricante
- Base de datos de conocimiento