



# re-inventa

## Servicios y soluciones para Contact Center

### ¿Quiénes somos?

Re-inventa es una empresa española fundada por tres socios en 2013 y que ofrece servicios de consultoría tecnológica especializada en soluciones y proyectos para Contact Centers de todos los tamaños. Unimos la experiencia y el conocimiento en soluciones Contact Center con una óptima relación coste/beneficio logrando establecer un vínculo de confianza y partnership con nuestros clientes.

### ¿Con quién trabajamos?

Somos partners tecnológicos de *Alcatel-Lucent Enterprise*, *Altitude* e *ICR evolution* y tenemos técnicos certificados en *Avaya* y *Genesys*. Además, realizamos desarrollos con la *Universidad Nacional de Educación a Distancia* sobre soluciones de Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN). Eso nos ha permitido trabajar con gran éxito en empresas como *Acnur*, *BBVA* o *Mapfre*, entre otras.

### ¿Qué nos diferencia?

Aplicamos *la metodología Agile* a los proyectos, lo que nos permite responder de una manera rápida y flexible a los cambios mediante unos ciclos de desarrollo reducidos. Y como además le sumamos la calidad del trabajo y el conocimiento experto de nuestro equipo, garantizamos la excelencia en la gestión de proyectos.

## ¿Cuáles son nuestros puntos fuertes?



EXPERIENCIA  
Y CONOCIMIENTO  
DEMOSTRABLE



EXCELENTE RELACIÓN  
CALIDAD/COSTE



DIRECCIÓN DE  
PROYECTOS MEDIANTE  
LA METODOLOGÍA AGILE



CERCANÍA DEL EQUIPO  
DE PROFESIONALES



MEJORA CONTINUA

# 1. Consultoría Tecnológica



Tecnología para  
**Contact Center**



Gracias a la experiencia y conocimiento de nuestro equipo **somos eficientes en el desarrollo**, pruebas y puesta en producción de los proyectos.

Nos adaptamos a las necesidades de cada cliente, con un **coste/beneficio óptimo**, realizando diseños funcionales pensando siempre en el usuario.

## Instalación y desarrollo de soluciones multicanal

Somos partners certificados de diferentes fabricantes líderes en el mercado (Altitude, ICR y Alcatel) con experiencia de éxito demostrable en decenas de proyectos. Implementamos soluciones de voz, correo, web, chat y redes sociales para el Contact Center. También fabricamos nuestras propias soluciones.

## Integraciones con soluciones en cliente

Trabajamos en un entorno multifabricante en el que es necesario que las diferentes aplicaciones se hablen entre sí. Tenemos casos de éxito integrando diferentes tecnologías como, por ejemplo, Oracle SBC-Altitude, Alcatel OXE-Kamailio, Altitude-Salesforce, Altitude-Nice, Alcatel-Asterisk, Altitude-Exact Synergy y ICR-Lead Rating, entre otras. También realizamos integraciones CTI para outsourcers y soluciones con redes sociales.

## Open Source para Contact Center

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 estándares abiertos.

## Soluciones de Procesamiento del Lenguaje Natural

A través de IVR y asistentes virtuales puedes ofrecer respuestas más rápidas a tus clientes en atención on-line, con una importante reducción de costes. Además, gracias al análisis semántico de textos se puede realizar una gestión mejor y con la navegación semántica mejorarás su experiencia.

## Soluciones Propias CTI

Contamos con soluciones de software propias. Por ejemplo, marcador predictivo. Nuestra solución consta de un supervisor y agente web y se puede usar tanto desde la nube como on site.

## 2. Metodología Agile y Formaciones



Tecnología para  
**Contact Center**



Realizamos una dirección integral de los proyectos tecnológicos aproximándonos de una manera **ágil y flexible** gracias a la aplicación de la metodología Agile al Contact Center para que pueda adaptarse en tiempo real y sea competitivo.

Ofrecemos diferentes formaciones para que sus equipos saquen el **máximo provecho a la tecnología**.

### Metodología Agile para Contact Center

En los modelos tradicionales encontramos plataformas poco flexibles y con diseños monofabricantes que implican largos periodos de implantación que perjudican tanto a la empresa como a los clientes, que no puede hacer frente a los cambios continuos a los que está sometido el mercado moderno. Con la metodología Agile para Contact Center, los equipos de desarrollo trabajan con un modelo de PMV (Producto Mínimo Viable) que les permite entregar valor añadido en cada Sprint (pequeño subconjunto en que se divide cada bloque de requerimientos). Estos desarrollos iterativos permiten que los Contact Center se adapten rápidamente a las realidades cambiantes y reaccionen ágilmente ante la competencia.

### Formaciones oficiales y regladas

Se puede mejorar la operativa de las plataformas si se conoce la tecnología en profundidad y se optimizan todas las herramientas y sistemas. Ser partners tecnológicos de Altitude nos permite impartir todas sus formaciones tanto a nivel nacional como internacional.

### Formaciones Delta

Cuando en el Contact Center se ha de migrar a una versión superior del software implantado se produce un reto. Somos especialistas en minimizar el impacto en la plataforma mediante la formación tanto a los equipos técnicos como a los responsables de operaciones y supervisores.

### Formaciones ad-hoc

Somos especialistas en realizar formaciones a medida, estudiando previamente los detalles de cada plataforma y despliegue así como las aplicaciones e integraciones específicas relacionadas, creando toda la documentación a medida necesaria para garantizar un traspaso de conocimientos óptimo.

## 3. Soporte y Operación



Tecnología para  
**Contact Center**



Nuestro objetivo es ofrecer el mejor servicio para que tu Contact Center sea 100% eficiente, por eso ponemos a tu disposición la experiencia y conocimiento experto de nuestros profesionales junto con la **flexibilidad, disponibilidad y mínimos tiempos de respuesta.**

### Mantenimiento

Contamos con varias modalidades de mantenimiento para ajustarnos a las necesidades de cada cliente: proactivo o preventivo (anticiparse e identificar problemas a través de un check-list diario), operativo (garantizar el funcionamiento óptimo del sistema), correctivo (corregir incidencias) y evolutivo (dar respuesta a modificaciones futuras de la plataforma).

### Operación Contact Center

Ofrecemos tres niveles de soporte técnico: N1 (encargados de la recepción de incidencias por parte de los usuarios), N2 (especialistas encargados de resolver incidencias escaladas desde el nivel 1) y N3 (técnicos certificados en el fabricante para escalados de nivel 2).

### Outsourcing BPO

Queremos ser su partner tecnológico y, gracias a nuestra experiencia y conocimiento, ayudarle a mejorar su Contact Center con los servicios de Outsourcing (de servicios o de gestión) y de Outtasking (de procesos o de personas).

### Webticketing

Servicio propio de asistencia para Contact Center diseñado para que nuestros clientes puedan abrir, editar y revisar los tickets de soporte de manera sencilla, rápida y eficiente a través de Internet, con acceso a la información 24 horas al día, 7 días a la semana. Permite tanto informar de una incidencia como revisar el estado de cada caso.