FECHA: 3 de agosto de 2021

ASISTENTES

1. Francis Royett – Línea Calma SCRD
2. Carlos Molina - Director IT Assisprex
3. Jairo Parra - Coordinador It Assisprex
4. Isabel García – Directora de Calidad y Proyectos Assisprex

TEMAS TRATADOS

1. Línea 018000 SCRD
2. Numeral Corto SCRD
3. Línea directa para usuarios críticos
4.Geteway
5. Audios IVR

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

1. **Línea 018000 SCRD**

Actualmente la línea 01800-423614 está enrutada a un número fijo propiedad de Outsourcing S.A. quienes nos cederán dicha línea 018000 con la cual se realizará un nuevo desborde a número fijo de Assisprex con lo que será transparente para los usuarios finales quienes seguirán usando la misma línea 018000.

Esta línea usará el mismo plan de bolsa de minutos que tiene outsourcing S.A. y queda pendiente si se abrirá a nivel nacional y números celulares.

2. **Numeral Corto SCRD**

Este número corto se debe adquirir por cada proveedor de telefonía, en este caso Claro, Movistar, Tigo y demás operadores desde los cuales necesitemos que se comuniquen los usuarios, cabe aclarar que este numeral no sirve para números fijos desde los hogares, solo desde celulares, por otro lado, el precio promedio de bolsa de 2000 minutos por operador

copia controlada

es de $1´000.000 a $1´500.000, para el de 20.000 minutos en promedio es entre $5´000.000 y 7´000.000 por cada proveedor.

Es necesario definir si se usará el numero corto ya que las comunicaciones serían solo desde celular y se debe adquirir por cada operador con bolsas de minutos.

Por otro lado, quisiéramos saber si el plan de 20.000 minutos se debe distribuir entre todos los operadores o si es esta cantidad por cada operador.

3. Línea directa para usuarios críticos

Se contratará una línea móvil con celular corporativo para que la maneje una persona de la operación y a través del IVR se realizará la transferencia directa en una opción de emergencia y sea contestada de forma inmediata por la persona asignada en la operación.

4. Geteway

No se requiere ya que la tecnología de Assisprex es troncal SIP nativa por lo cual la línea 018000 se desbordará a una línea DID que pertenece a una troncal SIP a través de nuestra planta telefónica, por esta razón no es necesario tener en cuenta el uso del Gateway.

5. Audios IVR

Se enviará una muestra de voz para ser validada y aprobada por el cliente, posteriormente en caso de que sea aprobada se enviarán los textos para ser grabados y poner los audios de bienvenida, opciones, espera y hold.

ACTIVIDADES PENDIENTES

No.	TEMA PENDIENTE	FECHA	RESPONSABLES
1	Confirmar si la línea 018000 se abrirá a nivel nacional y celulares.	Inmediato	Francis Royett - SCRD
2	Confirmar el uso del numeral corto y en caso de ser contratado definir si la bolsa de minutos se	Inmediato	Francis Royett - SCRD

copia controlada

	debe contratar por cada operador o si los 20 mil minutos se pueden distribuir entre los operadores contratados.		
3	Contratación de línea corporativa para ser usada en el desborde de llamadas de emergencia hacia la operación.	Inmediato	Carlos Molina-Assisprex
4	Enviar audio de prueba para ser validado por SCDR para uso de audios IVR.	Inmediato	Carlos Molina-Assisprex
5	Envío de textos para los audios.	Inmediato	Carlos Gutiérrez

copia controlada