ACTA DE REUNIÓN 1	
Hora: 10:00 A.M	**Fecha:** 12/02/2024
Lugar:	Dirección de información y tecnología.
Dependencia que Convoca:	Dirección de información y tecnología
Proceso:	Contrato N° CO1_PCCNTR_5703762– Activación suscripción licencias módulos de Omnicanalidad.
Objetivo:	Kickoff – Presentación del plan de trabajo – acta de inicio.

AGENDA

1. **Presentaciones participantes ICBF.**
2. **Presentación equipo de trabajo helppeople.**
3. **Introducción a la presentación.**
4. **Acerca de helppeople**
5. **Omnicanalidad**
6. **Product activations "WhatsApp, agent web, teams, auto key recovery, Speed Answer Automations.**
7. **Project time line**
8. **Observaciones por parte del ICBF**
9. **Observaciones por parte de helppeople**

Desarrollo de la reunión:

La subdirección de Recursos Tecnológicos y helppeople convoca reunión para determinar el inicio de las activaciones por suscripción de licencias de los módulos de Omnicanalidad. acuerdo con el contrato N° CO1_PCCNTR_5703762

1. **Presentaciones participantes de ICBF**

El ICBF realiza presentación de las personas presente en la reunión:

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad
José Ebert Bonilla	Director de información y tecnología.	ICBF
Julian Melendez	Contratista – Subdirección de recursos tecnológicos.	ICBF
Diego Urbano	Asesor técnico de la dirección de información y tecnología.	ICBF

2. **Presentación equipo de trabajo helppeople**

helppeople presenta su grupo de trabajo presente en la reunión así:

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad
Luz Karime Dominguez	Government Director	helppeople
Hector Oswaldo Carvajal	Customer Success Manager	helppeople
Alejandro Rodriguez	ACT manager	helppeople

3. **Introducción a la presentación.**

CLASIFICADA

Se muestra por medio de la presentación, introducción de los puntos que se van a tratar durante el tiempo del kickoff, estos puntos son:
Introducción
Helppeople
Omnicanalidad
Equipo de trabajo
Road map o plan de trabajo
Gestión del cambio y Gestión de activos.
Uso y apropiación

4. Acerca de helppeople y equipo de trabajo proyecto.

Se presenta helppeople y como a través de su tecnología RMS (Response Management System) aporta a la automatización de procesos, agilísimo y como crea soluciones personalizadas a los procesos lentos de las compañías, todo esto a través de *Modelos de atención para la comunidad y ciudadanos, *Automatizar tus procesos misionales, *Gestión del trabajo en campo como vigilancia y control, *Controlar contratistas, mantenimientos y activos, *Conectar todas las áreas y agilizar tus trámites

Como parte de su estrategia living in the client, presenta equipo de proyecto.



Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

5. Omnicanalidad.

a. Se procede a mencionar el objetivo de la omnicanalidad
b. Como la omnicanalidad mejora la experiencia del usuario final
c. Las ventajas de la omnicanalidad en donde su finalidad es brindar una personalización, comodidad y mayor eficiencia operativa.
d. Suite de un asistente virtual.:
e. Datos de los estudios de mercado.



6. Product activations: Se explica a breve resumen las suscripciones contratadas**.**

WhatsApp API.

Suscripción anual ante META que permita a los usuarios autogestionarse por medio de la red social WhatsApp en creación y consulta de tickets, y base de conocimiento, la configuración del árbol de decisiones del Bot se está configurando dentro del plan de trabajo suscrito entre las partes.

Virtual Agent Microsoft Teams.

Suscripción anual a la Suite Business de Microsoft Teams y activación del chatbot, que permite a los usuarios la creación y consulta de tickets, y base de conocimiento

Virtual Agent Web.

Suscripción anual para la atención a través de Chatbot Web, que permite a los usuarios autogestionarse en consulta y creación de tickets.

Auto key Recover.

Suscripción anual de hasta 15,000 usuarios para autogestión de desbloqueo contraseñas del directorio activo azure

Speed Answer Automations.

Suscripción anual en la suite helppeople de flujos de automatización de respuestas rápidas para la auto atención de tickets.

CLASIFICADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

7. Project time line

Se muestra el plan de trabajo de las 5 suscripciones de los módulos, este plan de trabajo se lleva a través de la plataforma de gestión de proyectos project bajo el link; https://project.microsoft.com/?org=org2e1a7223.crm.dynamics.com#/taskgrid?projectId=59906676-9997-4186-ba97-b0d8db9799d2 , ICBF contara con un usuario de acceso al plan de trabajo donde se muestra avance y el rendimiento bajo la siguiente estructura y fechas de entregables

El inicio del plan de trabajo se lleva a cabo con la activación de las suscripción y adquisición de las licencias de los módulos desde la fecha inicial del contrato, por otro lado, las parametrizaciones y configuraciones de cada uno de los módulos se inicia a partir del 1 de enero del 2024 con la estructuración del BOT.



Desde project se podrá acceder al módulo general y se podrá identificar los diferentes estados como: tareas ejecutadas, en curso o por realizarse, y así mismo como la identificación de hitos por parte de ICBF, la salida a producción se realizará el 29 de febrero y las campañas de uso y apropiación del 5 de Marzo.

¡Antes de imprimir este documento… piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



Este a su vez, cuenta con una planificación al detalle tipo lista que permitirá llevar un control de la ejecución de cada una de las actividades y subactividades que accederán el control de la salida a producción de cada una de las suscripciones, generando un alertamiento a las tareas, fechas y responsables de la ejecución.

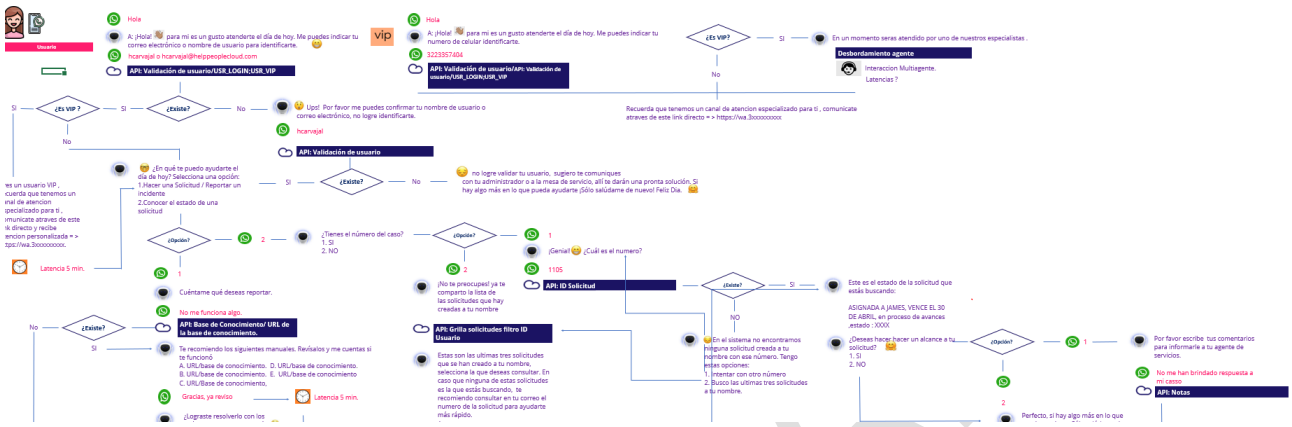
Tipo	Clave	Resumen	Estado	Persona asignada	Fecha de vencimiento	Etiquetas	Creada	Actualizado
	I2-108	0. Planeación	FINALIZADA	Alejandro Rodriguez	31 ene 2024		20 ene 2024	7 feb 2024
	I2-153	0. Aprobación Planeación	TAREAS POR HAC...	Julian Camilo Melen...	12 feb 2024		8 feb 2024	8 feb 2024
	I2-11	1. Agente WEB	EN CURSO	Héctor Oswaldo Car...	29 feb 2024		17 ene 2024	7 feb 2024
	I2-154	1. Recepción producción agente WEB	TAREAS POR HAC...	Julian Camilo Melen...	1 mar 2024		8 feb 2024	8 feb 2024
	I2-46	2. Agente WSP	EN CURSO	Héctor Oswaldo Car...	29 feb 2024		19 ene 2024	7 feb 2024
	I2-155	2. Recepción producción Agente WSP	TAREAS POR HAC...	Julian Camilo Melen...	1 mar 2024		8 feb 2024	8 feb 2024
	I2-50	3. Agente Teams	TAREAS POR HAC...	Héctor Oswaldo Car...	15 mar 2024		20 ene 2024	8 feb 2024
	I2-156	3. Recepción producción Agente Teams	TAREAS POR HAC...	Julian Camilo Melen...	18 mar 2024		8 feb 2024	8 feb 2024
	I2-18	4. Recovery	EN CURSO	Héctor Oswaldo Car...	9 abr 2024		17 ene 2024	7 feb 2024
	I2-157	4. Recepción producción Key Recovery	TAREAS POR HAC...	Julian Camilo Melen...	10 abr 2024		8 feb 2024	8 feb 2024
	I2-51	5. SAA	EN CURSO	Héctor Oswaldo Car...	16 abr 2024		20 ene 2024	7 feb 2024
	I2-158	5. Recepción producción SAA	TAREAS POR HAC...	Julian Camilo Melen...	17 abr 2024		8 feb 2024	8 feb 2024
	I2-135	6. Gestión de Apropiación	TAREAS POR HAC...	Héctor Oswaldo Car...	30 abr 2024		22 ene 2024	7 feb 2024
	I2-138	7. Seguimientos	TAREAS POR HAC...	Héctor Oswaldo Car...	19 abr 2024		22 ene 2024	7 feb 2024
	I2-109	8. Cierre producto	TAREAS POR HAC...	Lizeth Sanchez	19 abr 2024		20 ene 2024	7 feb 2024

Dentro del time line general esta:

a) Estructurar el plan de trabajo.
b) Aprobación de planeación del plan de trabajo, que permite tener el control de tiempos y ejecución

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

c) Configuración del BOT, el cual aplicara para los servicios WhatsApp, Microsoft Teams y agente web.



d) Configuración de los módulos Speed Answer Automations y Autokey recovery.
e) Creación de las Apis.
f) Fase de configuración
g) Fase de producción
h) Fase de estabilización.
i) Uso y apropiación
j) Etapa de cierre.

8. Responsabilidades del Proveedor.

a) Contar con personal idóneo para la realizar las actividades de entrega.
b) Asignar y comunicar a ICBF el proceso de entrega y pruebas funcionales de cada una de las suscripciones.
c) Suministrar acceso a la herramienta project para revisar el control de la planificaciones y ejecución del plan de trabajo.
d) helppeople será el encargado junto con ICBF de llevar a cabo las pruebas de las suscripciones contratadas.
e) helppeople brindara las capacitaciones en apoyo con ICBF para aumentar el uso y apropiación de las suscripciones.

9. Responsabilidades del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

a. Informar a helppeople, la información necesaria de configuración del BT y los alcances de los modelos de servicio, Bot flujo tradicional y Bot flujo Vip
b. Hacerse responsable de los HITOS que se estipulen bajo el marco del plan de trabajo.
c. Emitir el documento de recibo a satisfacción, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega efectuada por helppeople.
d. Disponer de tiempo para las sesiones de seguimiento.
e. Disponer de condiciones técnicas que se necesiten para el buen funcionamiento de las suscripciones contratadas.
f. ICBF debe brindar acompañamiento permanente en el desarrollo de las diferentes fases.

CLASIFICA

¡Antes de imprimir este documento… piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

10. Observaciones por parte del ICBF.

a. ICBF da autorización de despliegue de árbol de decisiones
b. Consideración el ICBF manifiesta maneja lenguajes inclusivos por la diversidad de los usuarios.
c. Se contemple configurar una matriz de escalamiento una vez no se obtenga respuesta por parte del agente asignado incluyendo al subdirector y posterior a la dirección.
d. helppeople y el área de comunicaciones de ICBF, realizaran plan de trabajo para las campañas de uso y apropiación.
e. ICBF aprueba el árbol de decisiones sin embargo se deja contemplado que este podrá tener cambio a nivel funcional y flujo.

Se firma a satisfacción el día 12 de febrero del 2024.

FIRMA ASISTENTES

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
José Ebert Bonilla	Director de información y tecnología.	ICBF	
Julian Melendez	Contratista – Subdirección de recursos tecnológicos.	ICBF	
Diego Urbano	Asesor técnico de la dirección de información y tecnología.	ICBF	
Luz Karime Dominguez	Government Director	helppeople	
Hector Oswaldo Carvajal	Customer Success Manager	helppeople	
Alejandro Rodriguez	ACT manager	helppeople	

CLASIFICADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.