be call group

Damos valor a cada contacto generando las mejores experiencias para nuestros clientes.

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN A TRAVÉS DE CALL CENTER PARA LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA EN EL MARCO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICO A CAUSA DEL COVID-19 EN EL TERRITORIO NACIONAL

Gobernación de RISARALDA
Sentimiento de Todos

-FEBRERO 2021-

Contenido

1 QUIÉNES SOMOS 4
2 EXPERIENCIA 4
3 PARTNER DE NEGOCIO 4
4 NUESTROS CLIENTES 5
5 OBJETO DE LA PROPUESTA 5
6 POLÍTICAS GENERALES: 5
7 LUGAR DE EJECUCIÓN 6
8 HORARIOS DE GESTIÓN CALL CENTER 6
9 REPORTES 6
10 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO 7
10.1 GESTIÓN DEL CLIMA 7
10.2 PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL 8
10.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 8
10.4 PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: BIENESTAR LABORAL 8
10.5 PROCESO DE SELECCIÓN 9
10.6 PLAN DE FORMACIÓN 10
10.6.1 Formación inicial 10
10.6.2 Proceso OJT 10
10.6.3 Formación Continua 11
10.7 PLAN DE CALIDAD 11
11 PLATAFORMA TECNOLÓGICA 12
12 OFERTA ECONÓMICA 16

Pereira, 26 de febrero de 2021

Señores
Gobernación de Risaralda

Asunto: SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN A TRAVÉS DE CALL CENTER PARA LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA EN EL MARCO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICO A CAUSA DEL COVID-19 EN EL TERRITORIO NACIONAL.

La globalización y una demanda muy exigente convierten al mercado actual en un escenario muy competitivo, cambiante y poco estable donde sobreviven sólo aquellos negocios que sean flexibles y capaces de adoptar rápidamente los cambios impuestos por el fluir del entorno socioeconómico.

El secreto está en diversificar esfuerzos, es decir, contar con aliados estratégicos para gestionar los procesos de soporte del negocio para mejorar la productividad y la competitividad, a través del know how del aliado.

El interés de **BECALL** como aliado estratégico en la gestión de procesos de relacionamiento de las empresas y entidades con sus clientes, va más allá de proveerle soluciones de contact center. Queremos conformar una alianza prolífera en ventajas y valores agregados, convirtiéndonos en una verdadera extensión de su negocio, con soluciones diseñadas a la medida de sus necesidades.

Con el fin de que puedan dimensionar el alcance de nuestro portafolio de servicios le invitamos a conocer la propuesta adjunta, la cual está elaborada para responder al Asunto: **SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN A TRAVÉS DE CALL CENTER PARA LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA EN EL MARCO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICO A CAUSA DEL COVID-19 EN EL TERRITORIO NACIONAL**

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Atentamente,

LUIS ANGEL MARTINEZ MELON

Firmado digitalmente por LUIS ANGEL MARTINEZ MELON
Fecha: 2021.02.26 10:41:29 -05'00'

Luis Ángel Martínez M.
Representante Legal

1 QUIÉNES SOMOS

BECALL es un proveedor de servicios Contact Center, instalado en Pereira, Armenia, Manizales (Colombia) y Lima (Perú) desde el año 2012 que representa un nuevo concepto de Centro de Llamadas, con la juventud, fuerza e ilusión de una nueva Compañía y la confianza que ofrece un equipo al frente con experiencia en el sector.

Los que formamos parte de este proyecto hemos conseguido que BECALL sea una Sociedad independiente y de capital principalmente colombiano, dispuesta a mantener sus principales valores: trabajo, profesionalidad, excelencia, calidad…, valores que han hecho de nosotros un proveedor de referencia para el sector público y privado.

2 EXPERIENCIA

Experiencia demostrable en servicios de venta con resultados positivos para nuestros clientes: mejora de revenue y del número de clientes, mediante procesos de orientación de nuestra estructura operacional hacia un modelo integral de ventas.

3 PARTNER DE NEGOCIO

Somos una extensión de nuestros clientes, por lo que, una vez hemos identificado los KPIs de las campañas, compartimos al 100% objetivos y riesgos económicos en las mismas.

4 NUESTROS CLIENTES

Cada uno de nuestros clientes puede acreditar la excelencia en la prestación de nuestros servicios, al igual que la satisfacción generada en cada uno de ellos y de sus usuarios.

Algunos de nuestros clientes:



5 OBJETO DE LA PROPUESTA

Presentación Propuesta SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN A TRAVÉS DE CALL CENTER PARA LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA EN EL MARCO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICO A CAUSA DEL COVID-19 EN EL TERRITORIO NACIONAL.

6 POLÍTICAS GENERALES:

Políticas de manejo de Bases de datos:

- En los casos que se requiera manejo de bases de datos y ésta sea provista por **Gobernación de Risaralda**, ésta será responsable de garantizar a **BECALL** que las bases de datos fueron creadas conforme a la Ley y que el tratamiento de los datos se hizo de conformidad con la normatividad vigente, cumpliendo con los principios establecidos en las disposiciones vigentes y que cuenta con todas las autorizaciones de los titulares de la información

- **BECALL**, bajo la supervisión y aprobación de **Gobernación de Risaralda**, definirá los parámetros generales de los guiones, mediante los cuales se va a solicitar la información, la disposición de los

datos y la información misma que se va a recaudar para la Base de Datos

- Una vez que **BECALL** haga entrega de la Base de Datos, **Gobernación de Risaralda** será el único responsable de esta

7 LUGAR DE EJECUCIÓN

El servicio objeto de esta cotización será prestado en las instalaciones de **BECALL** en las ciudades de **Pereira** o de **Manizales** o en modalidad de teletrabajo.

8 HORARIOS DE GESTIÓN CALL CENTER

El horario de atención de call center será consensuado de manera conjunta entre **Gobernación de Risaralda**, en función de la búsqueda de mejora continua de los KPIs de gestión de la campaña.

9 REPORTES

BECALL y **Gobernación de Risaralda** consensuarán los reportes necesarios para el control y seguimiento de la Operación. La periodicidad de entrega será definida por **Gobernación de Risaralda.**

Como base, mostramos algunos KPIs de gestión de campañas:

Servicio	Ítem	Descripción
Inbound: Operadora de entrada	Total interacciones entrantes	Suma de las interacciones atendidas, abandonadas y retenidas
	Total interacciones atendidas	Número total de interacciones atendidas en el intervalo.
	Abandonadas	Número total de interacciones abandonadas en el intervalo
	Eficacia	Medida porcentual del número de contactos que se atienden con relación al universo de contactos entrantes al contact center, exceptuando los contactos que abandonan su permanencia antes de 6 segundos
	Nivel de atención	Indica el porcentaje de interacciones atendidas vs el total de interacciones entrantes
	Promedio de respuesta (segundos)	Tiempo promedio que esperan los usuarios para ser atendidos
	Promedio abandono (segundos)	Tiempo promedio que el usuario espera antes de abandonar una llamada
	Promedio conversación	Tiempo promedio de la duración de la interacción del asesor con el usuario
	Promedio documentación	Tiempo promedio de la duración de las actividades post interacción en donde el asesor registra en las aplicaciones con el fin de documentar
	Nivel de servicio	Porcentaje de interacciones atendidas antes de un tiempo determinado
	Total Registros Recibidos	Número de registros recibidos para ejecutar la campaña

Outbound: Operadora de Salida	Total Registros Rechazados	Número de registros que se rechazan por no ser óptimos para la marcación Ejem. No tienen número de contacto, teléfono de contacto alfanuméricos, entre otros
	Total Registros Trabajados	Número de Registros aptos para la ejecución de la campaña y que fueron trabajados por los agentes.
	Total Registros No efectivos	Número de registros trabajados que no cumplieron el objetivo de la campaña, Ejem. Cliente ilocalizado, No contestan, Ocupado, Reprogramar llamada, entre otros.
	Total Registros Efectivos	Son los registros que consiguen la meta de la campaña y se tipifican como tales, cada campaña tiene registros efectivos diferentes y lo que para una campaña puede ser efectivo para otra no, por ende, dependen intrínsecamente de la definición de objetivos de la campaña
	% Conversión	Indicador que muestra la capacidad de la operación para convertir una llamada en un registro efectivo en relación a la cantidad de registros que se pudieron contactar. Esto evidencia la gestión real de la campaña y el asesor
	% Penetración	Indicador que muestra la utilización de los registros de la Base de datos para realizar llamadas sean estas efectivas o no y evidencia así la calidad de la BD.
	% Efectividad	Indicador que muestra la relación del número de efectivos con la Base de Datos montada para la campaña.

10 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

BECALL cuenta en la actualidad con un staff de profesionales con una alta aptitud de aprendizaje y un marcado compromiso con la actualización de su conocimiento en miras a diseñar y ejecutar programas vanguardistas orientados al fortalecimiento las competencias del talento humano en las esferas del SER, EL SABER Y EL HACER.

El modelo de competencias de BECALL: cuenta con un catálogo diseñado a la medida, a través del cual se encuentran definidas cada una de las habilidades o destrezas de las personas con relación a sus funciones y las características del negocio. Del mismo modo, **BECALL** se esfuerza porque sus perfiles sean construidos con los parámetros del modelo buscando siempre satisfacer las necesidades y demandas de nuestros clientes, así mismo en los procesos de selección se han implementado mecanismos que buscan evidenciar los comportamientos que demuestren que el personal vinculado sea altamente competente.

10.1 GESTIÓN DEL CLIMA

BECALL en cumplimiento de su objetivo de contar con talento humano competente y motivado que preste un excelente servicio a sus clientes, comprende que es importante gestionar las dimensiones que conforman el clima organizacional para favorecer la dinámica de las relaciones en la organización generando ambientes que propendan al desempeño y la productividad; todo esto para repercutir de forma directa en la rentabilidad de la empresa y sus clientes. Es por esto por lo que la Gestión del Clima Organizacional es clave para **BECALL**, puesto que a medida que se fortalece, se facilitan los procesos de administración de las personas y se apunta a la visión estratégica de **BECALL** y sus clientes que no es otra más que alcanzar la competitividad organizacional a través de un óptimo servicio y la calidad de vida laboral de nuestros colaboradores.

Medición de Clima Organizacional: BECALL realiza anualmente un proceso de evaluación de clima organizacional a través de proveedor externo y experto en el tema, con el fin de identificar el estado del clima

en la compañía y determinar cuáles son aquellas dimensiones o perspectivas que más lo afectan positiva y negativamente.

10.2 PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

BECALL cuenta con un área de salud ocupacional encargada de velar por la calidad de vida de los colaboradores de la organización en términos de seguridad, salud y condiciones óptimas para la prestación de su servicio. **BECALL** cuenta con el **Programa de Salud Ocupacional conforme a la Resolución 001016 de 1989**, conformado por los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, además cuenta con el Panorama de Factores de Riesgos en el cual son contemplados los riesgos inherentes al proceso de prestación de servicio de Contact Center, valoración y priorización de los riesgos y las recomendaciones necesarias para el control y/o mitigación de estos.

Dicho programa busca diseñar e implementar programas de promoción y prevención de la salud, interviniendo los riesgos ocupacionales asociados a la labor de que desempeñan las personas de acuerdo con las características del servicio para cada uno de sus clientes, garantizando así un alto nivel de bienestar físico y mental de los funcionarios dentro de un ambiente seguro, lo cual contribuye al mejoramiento de los índices de eficiencia de las actividades y la calidad en el servicio.

Actualmente contamos con los siguientes programas:

1. Programa medicina del trabajo
2. Programa higiene y Seguridad
3. Programa de Vigilancia Epidemiológica
4. Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
5. Comité paritario de salud ocupacional
6. Plan de Emergencias, de Evacuación. Actividades de Socialización

10.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En **BECALL** contamos con una estructura organizacional que nos permite velar permanentemente por nuestra tecnología y nuestro recurso humano.

Para garantizar la excelencia en la prestación del servicio, la Dirección de Operaciones se apoya en cada una de las áreas de la estructura de **BECALL**, especialmente en áreas transversales como el área de formación, encargada de capacitar al personal para el desempeño óptimo de sus actividades, el área de calidad del servicio, responsable del monitoreo constante de las transacciones y la generación de alertas para el mejoramiento de los procesos, la Dirección de Operaciones, que tiene como objetivo realizar el dimensionamiento permanente de los recursos físicos y humanos del Contact Center, la ejecución del presupuesto, los reportes de la operación y la facturación de los servicios, de manera que se garantice la calidad y la oportunidad de la información.

10.4 PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: BIENESTAR LABORAL

Buscando el bienestar y la promoción de una gestión donde se fortalezca la motivación y el sentido de pertenencia en los colaboradores que presten el servicio para nuestros clientes, se cuenta con el plan de

bienestar laboral en **BECALL**, en el cual se diseñan y ejecutan actividades, programas y planes de promoción y prevención en: salud, recreación, familia y cultura, con el propósito de incrementar la calidad de vida de los empleados y facilitar herramientas para el desarrollo humano en la Organización.

Los procesos están orientados a crear, mantener, y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, beneficiando su nivel de vida y el de su familia a través de:

- Modelos de Comisiones muy atractivos para nuestros empleados basados en los KPIs objetivos de cada campaña
- Planes de Reconocimiento
- Incentivos motivacionales
- Planes Recreativos
- Acciones de vinculación emocional (cumpleaños, celebración de fechas o eventos especiales)
- Programas de Apoyo y Prevención (orientación psicológica)
- Intervenciones Organizacionales: Intervenciones grupales, manejo de conflictos, trabajo en equipo, gestión de liderazgo, orientación al logro

Todas estas actividades se reflejan en aspectos tales como:

- El compromiso y disposición de nuestro Recurso Humano
- Incremento de los niveles de motivación por la labor realizada y el logro
- Elevación de niveles de productividad y eficiencia
- Promoción del desarrollo personal y profesional
- Fortalecimiento del apersonamiento de la labor, el compañerismo, la sinergia, y la alianza en pro de un objetivo común
- Mejoramiento del clima laboral, favoreciendo la interiorización de procedimientos, parámetros y esquemas propios del desempeño del negocio
- Disminución de los índices de rotación y ausentismo

10.5 PROCESO DE SELECCIÓN

Con el objetivo de vincular las personas idóneas para el cargo, **BECALL** realiza un proceso de selección basado en competencias y fundamentado en los principios de transparencia y oportunidad que permiten elegir los candidatos más competentes en términos de habilidades, conocimientos y destrezas, valorando su perfil psicológico, potencial y capacidad de adaptación.

El proceso cuenta de las siguientes fases, todas de carácter obligatorio, y que nos permiten valorar las competencias para los cargos:



10.6 PLAN DE FORMACIÓN

Una vez se han vinculado las personas idóneas, BECALL dispone de un Departamento de Formación con personal altamente cualificado que acompaña al agente durante la formación inicial y posteriormente, de forma periódica, con el fin de afianzar los conocimientos del agente en el producto, formarle en distintas técnicas de venta y atención telefónica a clientes y motivarle, consiguiendo de esta forma optimizar sus resultados.

10.6.1 Formación inicial

- Transmitir las características, organización y funcionamiento de BECALL y de nuestro Cliente.
- Desarrollar las habilidades blandas o inherentes a las personas seleccionadas que forman parte del perfil: habilidades de comunicación oral, tolerancia a la presión dirigida a objetivos, capacidad de negociación/manejo de conflictos y asertividad, capacidad de diagnosis, etc.
- Trabajar las habilidades duras o las que constituyen el conjunto de conocimientos que se adquieren desde la formación específica de una persona referentes a conocimientos de Productos y Servicios
- Presentar las características, organización y funcionamiento de nuestro Cliente, asumiendo las pautas fijadas por el mismo
- Conocer el servicio/s de nuestro Cliente, base imprescindible para ofrecer una atención de calidad
- Conseguir competencia en cultura empresarial: ser capaz de transmitir de modo apropiado la cultura inherente del cliente, alcanzando sus estándares de calidad

10.6.2 Proceso OJT

Una vez impartida la formación inicial, el personal ingresa al proceso OJT, proceso de aprendizaje del agente en su propio ambiente de trabajo, disponiendo de los implementos que su labor requiere.

El objetivo principal de este periodo OJT es que el agente adquiera las siguientes habilidades:

- Escuchar la necesidad del cliente antes de buscar el proceso que indica cómo resolver.
- Efectuar preguntas concretas (en lo posible cerradas) para identificar/detectar la necesidad puntual del cliente; evitando transferencias innecesarias
- Durante la llamada, realizar pequeñas reformulaciones para evitar cualquier tipo de duda, y una reformulación completa al finalizar la llamada
- Ser dinámico en la atención, dirigiendo la llamada, y sabiendo manejar las objeciones que plantee el cliente con argumentos positivos
- Orientar al Cliente a fin de mantener una comunicación de forma ordenada con proactividad en los productos y servicios estratégicos en cada momento
- Integrar los conocimientos adquiridos y las herramientas informáticas en el transcurso de la llamada con el cliente
- Manejo adecuado de las herramientas informáticas y el procesamiento de las operaciones necesarias
- Transmitir seguridad en la respuesta, para evitar que el cliente vuelva a llamar para confirmar puntos informados
- Asegurar la Satisfacción del cliente, cumpliendo cada uno de los puntos enumerados

10.6.3 Formación Continua

- Conseguir reciclar, adaptar y fidelizar a todo nuestro personal al entorno cambiante en el que se mueven y transmitir diariamente la actualidad informativa
- Aumentar la calidad en la gestión y servicios (formaciones en base a carencias detectadas)
- Actualizar los conocimientos según las modificaciones y cambio del producto o servicio
- Ofrecer una formación permanente que además de permitir realizar con calidad y eficiencia el trabajo, favorezca el desarrollo y promoción profesional de cada empleado
- Motivar a nuestro personal ofreciendo una formación profesional que pueda aplicar en distintos ámbitos de su vida
- Superar continuamente los retos de la actividad diaria con una formación individual y personalizada gracias a la presencia de los formadores en terreno (Coaching)
- Adquirir el dominio de determinadas técnicas o habilidades gracias a la formación en terreno y al aprendizaje por observación

Dependiendo de las necesidades se apostará por formaciones individualizadas, por equipos, grupales, …

10.7 PLAN DE CALIDAD

Con el finde llevar a cabo un control que asegure un tratamiento excelente a los clientes, así como una mejora continua en todos nuestros procesos, de acuerdo con las exigencias de nuestros clientes, **BECALL** dispone de un Plan de Calidad basado en el análisis de causas, la planificación de acciones preventivas y correctivas, y planes de acción y control de la efectividad de estos.

Procedimiento:

- Auditorías mensuales a todos los agentes telefónicos, con especial énfasis en agentes de reciente incorporación y ofensores; estas auditorías se realizan en tiempo real (en línea), o auditorias de llamadas grabadas diariamente. En todos los casos, se realiza el respectivo coaching diario donde a través de las diferentes herramientas se le explica al agente el procedimiento que debe seguir en la llamada
- Acompañamiento y Coaching en terreno: Complementariamente realizamos acompañamiento en

terreno intentando facilitar herramientas de mejora, resolviendo dudas, refuerzo de procedimientos y aseguramiento del correcto uso de los procedimientos en la llamada esto se hace como auditoria on line o al lado

- Seguimiento de resultados: Se registra el detalle de cada auditoria diaria llevando un ranking actualizado de los indicadores
- Auto seguimiento por agente: A diario se actualizan los resultados por agente, logrando así que cada uno este informado de su evolución y que indicador debe mejorar para no afectar la gestión

Desarrollo de acciones:

- Cortes de Calidad: En medio de la jornada nuestro Departamento de Calidad realiza diferentes "cortes de calidad" repartidos durante toda la jornada y en horarios específicos donde se comparte con todas las áreas las evidencias encontradas en las llamadas auditadas, además de informar el avance de las notas diarias, novedades e información de interés
- Pos-turnos: Al finalizar la jornada se comparte con el equipo las carencias detectadas en las llamadas al igual que las correcciones necesarias
- Sesiones de Call Calibration: Esta actividad se realiza tanto para coordinadores como para agentes telefónicos, se realizan escuchas de diferentes llamadas en las que auditor/agentes/coordinador detectarán puntos de mejora, y preguntarán dudas.
- Seguimientos: El Departamento de Calidad informa semanalmente al Departamento de Formación los agentes que entraron en seguimiento tras tener una segunda nota donde reincide el mismo motivo; dicho Departamento programa un refuerzo al agente que después de finalizado reporta al Departamento de Calidad y Operaciones para la respectiva auditoría.
- Entrega de resultados: Con los resultados de estas auditorías se elaboran informes diarios, semanales y cualitativos que son reportados a todos los departamentos implicados, con el fin de la corrección inmediata de posibles desviaciones, en base a dichas evidencias se realiza desarrollan formaciones de reciclaje y sesiones de Call Calibration.
- Sesiones de calibración. Mensualmente establecemos reuniones con nuestros clientes para calibración de los atributos de calidad de las llamadas realizadas
- Interpretación de Parámetros: Periódicamente el Departamento de Calidad se reúne con los demás Departamentos para la revisión de los parámetros y Estándares de calidad e interpretación de estos, poniendo en común todas las dudas que han podido surgir y buscando un enfoque común en la realización de auditorías, pretendiendo así tener claros los objetivos que se plantean.

En el servicio a cotizar, se enviaría con una periodicidad acordada por **BECALL** y **Gobernación de Risaralda** informes de calidad que incluirían:

- Resultados de calidad divididos por errores críticos del negocio y del usuario y errores no críticos, con las recomendaciones realizadas desde el área de calidad
- Las notas de calidad del grupo en general
- Evolución Mensual
- Informe cualitativo de lo sucedido durante el mes inmediatamente anterior
- Comentarios y hallazgos de los clientes encuestados

11 PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Contamos con OCM como plataforma tecnológica de última generación para la prestación de los servicios de Contact Center, lo cual garantiza la calidad y estabilidad de la operación para nuestros clientes.

Entre las utilidades de OCM están:

- **Agente virtual (IVR).** Tecnología que permite al cliente interactuar vía telefónica con los sistemas de información de la compañía, con el fin de obtener o proporcionar información. Los mensajes de IVR pueden ser grabados por BECALL con la voz institucional propia
- **Reconocimiento de voz.** Opera a través de algoritmos especiales ajustados para cada lenguaje, puede identificar fonemas y armar palabras que se convierten en órdenes de acuerdo con una programación preestablecida. En caso de requerirse el uso de esta funcionalidad para la operación de la empresa contratante, se podrá analizar la viabilidad y el impacto económico en la prestación del servicio
- **Funcionalidad ACD.** Proceso de distribución automática de contactos entre los asesores asignados y disponibles para a su atención
- **Funcionalidades CTI (integración de Telefonía y Datos).** Operaciones mediante las cuales la plataforma tecnológica del Contact Center cruza datos con:
    - El proceso de conmutación telefónica de los cuales recibe el ANI y el DNIS
    - Los comandos del cliente vía teclado telefónico o desde Internet
    - Los formularios que el cliente llena durante el curso de la transacción
    - Bases de datos
- **Screen pop up telefónico de entrada.** Cuando una llamada telefónica ingresa al sistema Contact Center, antes de que la llamada sea entregada a un Asesor, como se hace normalmente con la funcionalidad ACD, la plataforma Contact Center interactúa con la red telefónica pública conmutada y extrae de ella: ANI (número telefónico desde donde se origina la llamada) y el DNIS (telefónico que el cliente ha marcado)
- **Screen pop up telefónico para salida.** Cuando se establecen las llamadas, se despliega una pantalla en el computador del asesor con el derrotero o guía que debe seguir durante la interacción con el cliente
- **Marcador automático.** Sistema orientado a mejorar la eficiencia de las campañas de llamadas salientes mediante la automatización de tareas manuales y el pronóstico de cuando los asesores estarán disponibles. Los principales beneficios son la reducción de costos de operación, aumento de la productividad de los asesores y disminución de la cantidad de asesores necesarios para la ejecución de la campaña. La plataforma cuenta con los siguientes modos de marcación:
    - **Marcación con Preview**: el motor de marcación toma el próximo contacto a ser llamado y se lo presenta al agente en pantalla junto con información. El agente analiza la información del contacto y luego decide en qué momento el sistema efectivamente llama
    - **Marcación Predictiva**: este tipo de marcación, cuando está correctamente dimensionada, configurada y monitorizada, obtiene los niveles más altos de productividad. Mediante sofisticados algoritmos, el marcador predice el momento en que el agente estará listo para recibir la siguiente llamada, de modo que cuando finaliza con una, enseguida llega otra. Siempre serán llamadas efectivas, descartando llamadas que dieron todo de ocupado, no contesta, buzón de voz, etc.
    - **Marcación Progresiva**: con el progresivo, es el motor de marcación quien realiza la llamada según la base de contactos y se las envía a un agente disponible, lo que garantiza que siempre habrá un operador en línea para atender a quien conteste del otro lado. Este tipo de marcación también descarta las llamadas que dan tonos de fax, buzones de voz, ocupado, etc.
- Buzón de mensajes: para horarios de no atención o desborde de colas, se cuenta con un sistema encargado de guardar todos los mensajes de voz que dejan los usuarios para poder después realizar la acción requerida
- Grabación de llamadas: OCM permite la grabación del 100% de las llamadas

NOTA: Las funcionalidades aquí mencionadas, son solo como información general y no necesariamente se incluyen en esta propuesta.

Aplicativo OCM en Modalidad Teletrabajo

OCM es una solución para Contact Center, cliente servidor la cual cuenta con la capacidad de ser implementada en Cloud o en sitio, y adaptable a la capacidad de cada negocio. Está diseñado para trabajar con muy pocos recursos y para obtener un alto rendimiento, optimizando al máximo el hardware disponible

Configuración
Se debe realizar la configuración del agente la extensión y todos los parámetros de conexión al servidor de OCM.

Al iniciar el agente, le envía una petición al servidor de OCM con la IP dinámica del equipo en Teletrabajo permitiendo así el acceso desde cualquier lugar:



La barra de conexión de agente ya cuenta con el softphone incorporado para el control de audio de entrada y de salida, por esta razón no se necesita software adicional:



Requerimientos del Equipo de Agente:

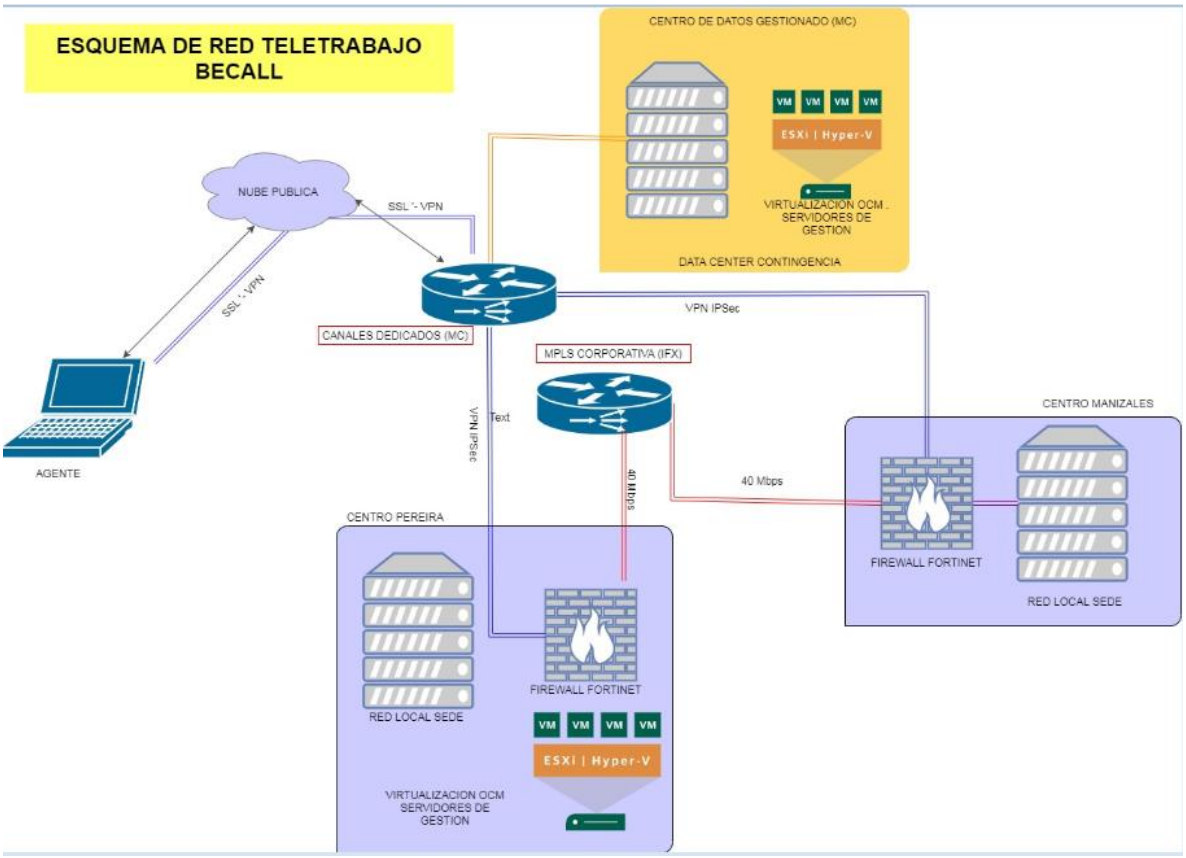
- Procesador Core I3 o Superior
- Memoria Ram 4 GB
- Disco Duro de 250 GB en adelante
- Windows 7 con las ultimas actualizaciones o Windows 10
- Canal de Internet de 5 MB o superior

Infraestructura de RED

La compañía cuenta con una Infraestructura robusta con respaldo de nube y canales de trasmisión aquí relacionados:

1. En el primer escenario contamos con licenciamiento Fortinet de conexiones simultáneas en SSL VPN, con un DHCP de 320 Host para cualquier conexión con IP dinámica, bien sea cable o WIFI.

2. En el segundo Escenario contamos con un Data (Replica en Espejo), de respaldo de la data y los servidores de gestión en NUBE, este a su vez, con respaldo en tres centros de datos ubicados geográficamente de forma estática, (Cali – Barranquilla - Miami), donde permite conexiones SSL, con Token autorizado.



12 OFERTA ECONÓMICA

Planteamos un marco retributivo por agente/mes según la necesidad que **Gobernación de Risaralda necesite; en principio estimamos que serían necesarios siete (07) agentes para atender el servicio:**

CONCEPTO	Q	Importe Unitario	Importe Total Mensual
AGENTES TELEFÓNICOS PARA ATENDER A LA POBLACIÓN A TRAVÉS DE CALL CENTER PARA LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA EN EL MARCO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICO A CAUSA DEL COVID-19 EN EL TERRITORIO NACIONAL	**7**	**$ 3.622.504**	**$ 25.357.526**

Costes incluidos en el precio

- Equipo de Agentes de Call Center con contrato laboral de 48 horas semanales de lunes a sábado destinados al servicio en exclusiva, incluyendo los mandos intermedios correspondientes para asegurar una óptima gestión del proyecto (Jefe de Proyecto, Coordinador, Auditor de Calidad, Formador y Analista de Datos).
- Uso de la plataforma de Call Center OCM Teletrabajo.
- Uso infraestructura de red en la nube.
- Asistencia técnica del Departamento Técnico propio de BECALL, así como del resto de departamentos de la Compañía (RRHH, Administración, Formación y Calidad).
- Formación por parte de BECALL en manejo, desarrollo y gestión de reportes, soporte técnico de primer nivel y puesta en marcha.
- Consumos telefónicos asociados a la gestión de las campañas.

Costes NO incluidos:

- Impuestos (I.V.A.)
- Cualquier otro concepto no incluido en la oferta