Asunción, 22 DIC. 2021

DICTAMEN MH/DA/CUOC Nº 145 /2021

Lic.
Jorge Galeano Robledo, Director
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Ref.: Justificación de precio referencial en el Proceso **CONTRATACION DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DPNC - ID 404676**

Que, la Dirección General de Pensiones no Contributivas, a través del Departamento de Administración y Finanzas, ha remitido las Especificaciones Técnicas a la Coordinación de la Unidad Operativa de Contratación para inicio del proceso licitatorio, incluyendo tres precios referenciales obtenidos de un proceso similar y de la cotización enviada por empresas del ramo.

Que, el Departamento de Planificación, ha analizado los mismos de acuerdo a las reglamentaciones administrativas vigentes para la confección del PAC, según establece el artículo 15 de la Ley 2051/2003, y de esa manera contar con la cantidad de precios referenciales requeridos para cada ítem. Esto podrá apreciarse en el Anexo 1 del presente Dictamen.

Que, la Resolución DNCP N° 1890/2020, POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACION DE PRECIOS Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIONES PÚBLICAS EN EL MARCO DE LA LEY 2051/03, en su Art. 2° dice: "*PUBLICACIÓN DE LA ESTIMACIÓN DE COSTOS Y SUS ANTECEDENTES. Los Organismos, Entidades, Sociedades Anónimas con Participación Accionaria Mayoritaria del Estado y Municipalidades deberán publicar al momento de la comunicación de los llamados los Precios de Referencia, los documentos respaldatorios respectivos y un dictamen firmado por el Encargado de la UOC en el que se detalle la metodología utilizada para la obtención de los Precios de Referencia y cualquier otra característica del mercado, de la producción, la comercialización o distribución de bienes y servicios que puedan afectar el precio de referencia. En los procedimientos de Contratación por Vía de la Excepción con Aviso de Intención, las Convocantes deberán publicar los citados documentos al momento de la comunicación de la Contratación. Además de la Estimación Global de Costos, se deberá contar con el desglose de todos los lotes, ítems o sub-ítems que lo componen detallando los Precios Referenciales que le corresponden, independientemente al sistema de adjudicación; los cuales serán cargados en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas para su difusión junto con los demás documentos del llamado. En caso de llamados de bienes en los cuales se requieran servicios conexos, los precios referenciales de estos últimos deberán ser elaborados en forma separada, respecto de su principal. La publicación de los Precios de Referencia y sus antecedentes es realizada a los fines de brindar mayor transparencia al Sistema de Contrataciones Públicas y no supone verificación ni aprobación por parte de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas".*

Que, con base a las manifestaciones expuestas, se puede colegir que el método aplicado para la obtención del Precio Referencial, fue el del precio promedio de las cotizaciones obtenidas de un proceso similar y de las enviadas por empresas del ramo.

DIRECCIÓN: ESTRELLA 345
TELEF/FAX: 493-630 / 440-010 INT.417-416
EMAIL:UOC@HACIENDA.GOV.PY

Que, la metodología aplicada se enmarca a lo establecido en el Anexo de la Resolución DNCP N° 1890/2020, que en lo pertinente dice: "Método para la Elaboración de Precios Referenciales: • Las Convocantes deberán seleccionar al menos tres precios obtenidos, de la combinación de dos o más de las siguientes opciones: 1. Precios ofrecidos por empresas al público en general para el bien, obra o servicio requerido por la Convocante, ya sea que tales ofertas hayan sido realizadas en un portal público de internet, o a través de publicaciones periodísticas, revistas u otro medio comprobatorio idóneo. 2. Precios publicados por cámaras, organizaciones, instituciones, organismos del sector público o privado, nacional o internacional, que puedan ser verificados en revistas, páginas web, catálogos, u otros documentos, respecto de bienes, servicios u obras similares o idénticos a lo solicitado, 3. Precios adjudicados por la propia Convocante, o por otros Organismos, Entidades o Municipalidades, conforme a los datos publicados en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas. 4. Precios de potenciales oferentes, requeridos a través de cualquier mecanismo que permita contar con la evidencia de la solicitud y su respuesta, tales como fax, correo electrónico, nota u otro medio comprobatorio idóneo. • Excepcionalmente, si por la complejidad, especialidad o particularidad de la contratación no resultare posible alcanzar la cantidad de 3 (tres) fuentes requeridas para la obtención de los precios, la convocante podrá adoptar el mecanismo que considere apropiado para obtener los Precios de Referencia, en cuyo caso tal situación deberá ser suficientemente fundada en el Dictamen firmado por el Encargado de la UOC en el que se detalle la metodología utilizada para la obtención de los Precios de Referencia. • A partir de la información obtenida, la Convocante fijará los Precios de Referencia, atendiendo a los Principios de Economía y Eficiencia, y al criterio de Razonabilidad. En el correspondiente dictamen firmado por el Encargado de la UOC se deberá detallar la metodología utilizada para la obtención de los Precios de Referencia (promedio, precio más bajo, u otro mecanismo pertinente) y demás datos e informaciones relacionados".

Por tanto, con base a lo expuesto, esta Coordinación concluye que el precio establecido en el presente proceso, se adecua a lo establecido en el Art. 2° de la Resolución DNCP N° 1890/2020, por lo que corresponde elevar a conocimiento del Director Administrativo para sus efectos.

Es mi dictamen.

ABG. ANDRÉS SORIA, COORDINADOR INTERINO

DIRECCIÓN: ESTRELLA 345
TELEF/FAX: 493-630 / 440-010 INT.417-416
EMAIL:UOC@HACIENDA.GOV.PY

ANEXO 1

Item	Descripción	Unidad de Medida	Presentacion	PROPUESTA 1 ID - 357072	PROPUESTA 2 Mtel Paraguay S.A	PROPUESTA 3 Avanza Paraguay S.A.	PRECIO PROMEDIO
1	SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DIRECCION DE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS (DPNC) DEL MINISTERIO DE HACIENDA	Hora	Evento	33:000	39.000	30.921	34.307

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

ABOG. ANDRÉS SORIA
Coordinador interino
Coordinación de la Unidad Operativa de Contrataciones

CONTRATO MH N° 35/19

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 06/2019 "SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DIRECCIÓN DE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA"- PLURIANUAL. - ID: 357.072. CON LA FIRMA MTEL PARAGUAY S.A. --------

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay a los ...21....días del mes de ...mayo..... del año dos mil diez y nueve, el **MINISTERIO DE HACIENDA**, en adelante **LA CONTRATANTE**, representado en este acto por la Señora Directora Administrativa **ABG. MARÍA IRENE BARRETO DE GÓMEZ**, paraguaya, con Cédula de Identidad N° 1.289.903, calidad que acredita con la exhibición del testimonio del Decreto del Poder Ejecutivo N° 335 de fecha 01 de Octubre de 2018, con domicilio en la calle Chile 252 entre Palma y Presidente Franco, por una parte y, por la otra, la firma **MTEL Paraguay S.A.**, en adelante denominada **EL PROVEEDOR**, domiciliada en la calle **General Díaz N° 471**, representada en este acto por la **Sra. Nancy Paredes**, con **C.I. N° 2.059.600** en carácter de **Representante Legal**. La firma cuenta con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° **80025826-6**, y convienen en celebrar el presente Contrato, sujeto a las Cláusulas y Condiciones que más abajo se establecen. ----------

1. OBJETO.

Constituye el objeto del presente Contrato, establecer las obligaciones y los derechos de las partes contratantes con relación a la **LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 06/19 – "SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DIRECCIÓN DE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA" -PLURIANUAL ID: 357.072**, conforme se detallan en las Especificaciones Técnicas que se encuentran en la Sección III del Presente Pliego. En caso de existir discordancia entre las especificaciones del objeto descriptas en el Catálogo de la DNCP y las del presente Pliego, prevalecerán éstas últimas. ----------

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.

Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del Contrato son los siguientes:

(a) Contrato;
(b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;
(c) Las Instrucciones al Oferente (IAO) y las Condiciones Generales del Contrato (CGC) publicadas en el portal de Contrataciones Públicas;
(d) Los Datos cargados en el SICP;
(e) La oferta del Proveedor;
(f) La resolución de adjudicación del Contrato emitida por la Contratante y su respectiva notificación;
(g) La Garantía Fiel Cumplimiento de Contrato.

Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente, siempre que no contradigan las disposiciones del Pliego de Bases y Condiciones, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en este. ----------

3. IDENTIFICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO PARA CUBRIR EL COMPROMISO DERIVADO DEL CONTRATO.

Los rubros para esta Licitación se hallan expresamente previstos en el rubro: 200; Subgrupo: 260 (FF 10) del Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio Fiscal 2019, conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 335/19 vinculado al Programa Anual de Contrataciones (PAC) con el ID N° 357.072. Los créditos correspondientes para el año 2020 se encuentran supeditados a la aprobación del Presupuesto General de la Nación para los Ejercicios Fiscales mencionados. ----------

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El presente Contrato es el resultado del procedimiento de **LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 06/19 – "SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DIRECCIÓN DE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DEL MINISTERIO DE HACIENDA" -PLURIANUAL ID: 357.072,** convocado por el Ministerio de Hacienda, según resolución N° 60 del 05 de marzo de 2019. La adjudicación fue realizada por Resolución N° 191 del 08 de mayo de 2019. ----------

5. PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS BIENES y/o SERVICIOS.

Para los fines de este Contrato, se conviene en establecer que el valor del mismo asciende a un monto mínimo de **GUARANÍES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS MIL (Gs. 232.500.000)** y un monto máximo de **GUARANÍES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES (Gs. 465.000.000)**, ambos, incluido el **Impuesto al Valor Agregado (I.V.A)** determinado en base a los precios unitarios que figuran en la panilla de oferta del PROVEEDOR, que se detalla a continuación:

Ítem	Descripción	Marca	Procedencia	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Monto Total
	Servicio de Call Center para la Dirección de Pensiones No Contributivas (Operador/Hora más servicios inherentes a la efectiva prestación)	Skytel	Paraguay	hora	1	33.000	33.000

El Proveedor se compromete a proveer los Servicios a la Contratante y a subsanar los defectos de éstos de conformidad a las disposiciones del Contrato. ----------

La Contratante se compromete a pagar al Proveedor como contrapartida del suministro de los bienes y servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones Especiales del Contrato (CEC). ----------

La fórmula y el procedimiento para el reajuste serán los siguientes:
Siempre y cuando la variación del IPC publicado por el BCP haya sufrido una variación igual o mayor al quince por ciento (15%) referente a la fecha de apertura de ofertas:

$$Pr = P \times \frac{IPCi}{IPCo}$$

Donde:
Pr: Precio Reajustado.
P: Precio adjudicado.
IPCi: Índice de precios al Consumidor publicado por el Banco Central del Paraguay, correspondiente al mes de la provisión del servicio.
IPCo: Índice de precios al Consumidor publicado por el Banco Central del Paraguay, correspondiente al mes de la adjudicación.

- En caso de que el Proveedor se halle atrasado con respecto al plazo de entrega indicado en la Orden de Compra/Servicios, no se reconocerá reajuste de precios por variación del Índice de Precios al Consumidor, con posterioridad a las fechas de entrega establecidas.
- El proveedor presentará las facturas de reajuste en forma independiente y simultáneamente con las facturas específicas de los trabajos realizados.

El reajuste será aplicado a aquella parte del servicio pendiente de ejecución luego de la variación de precios. ----------

6. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato tendrá una vigencia desde la fecha de la firma del mismo y hasta 12 (doce) meses. ----------

7. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PROVISIÓN DE BIENES.

Los servicios solicitados deberán ser entregados por el PROVEEDOR dentro de los plazos establecidos y conforme a lo establecido en las especificaciones técnicas del Pliego de Bases y Condiciones. ----------

8. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

8.1 La administración del contrato estará a cargo de la Dirección de Pensiones No Contributivas. ----------

8.2 La dependencia afectada, deberá comunicar a la Dirección Administrativa en tiempo y forma si el PROVEEDOR ha incumplido lo convenido a fin de aplicar lo establecido en la cláusula Decima del presente contrato a través del Dpto. de Monitoreo de Contratos dependiente de la CUOC. ----------

9. FORMA Y TÉRMINOS PARA GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

9.1 La garantía para el fiel cumplimiento del contrato se regirá por lo establecido en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato, la cual se presentará a más tardar dentro de los 10 (días) calendarios siguientes a la firma del contrato. La garantía de fiel cumplimiento debe ser equivalente al 10% del monto total del contrato. ----------

10. MULTAS.

10.1 Las multas y otras penalidades que rigen en el presente contrato serán aplicadas conforme con las Condiciones Especiales y Generales del Contrato. Llegado al monto equivalente a la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la Contratante podrá aplicar el procedimiento de rescisión de contratos de conformidad al Artículo 59 inc. c) de la Ley N° 2.051/03 "De Contrataciones Públicas", caso contrario deberá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan. ----------

10.2 La rescisión del contrato o la aplicación de multas por encima del porcentaje de la Garantía de Cumplimiento del Contrato deberá comunicarse a la DNCP a los fines previstos en el artículo 72 de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas". ----------

11. CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA SUSPENDER TEMPORALMENTE, DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE O RESCINDIR EL CONTRATO.

11.1 Las causales y el procedimiento para suspender temporalmente, dar por terminado en forma anticipada o rescindir el contrato, son las establecidas en la Ley N° 2.051/03, y en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato (CGC y CEC). -----

12. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

12.1 Cualquier diferencia que surja durante la ejecución de los Contratos se dirimirá conforme las reglas establecidas en la legislación aplicable y en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato. ----------

13. ANULACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN

13.1 Si la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas resolviera anular la

adjudicación de la Contratación debido a la procedencia de una protesta o investigación instaurada en contra del procedimiento, y si dicha nulidad afectara al Contrato ya suscrito entre LAS PARTES, el Contrato o la parte del mismo que sea afectado por la nulidad quedará automáticamente sin efecto, de pleno derecho, a partir de la comunicación oficial realizada por la D.N.C.P., debiendo asumir LAS PARTES las responsabilidades y obligaciones derivadas de lo ejecutado del contrato.

EN FE DE LO CUAL, EL PROVEEDOR Y LA CONTRATANTE, actuando cada uno por intermedio de sus representantes, debidamente autorizados, firman el presente contrato, en 2 (dos) ejemplares del mismo tenor y a un solo efecto. ----------

POR EL MINISTERIO DE HACIENDA: .....

ABG. MARIA IRENE BARRETO DE GÓMEZ
DIRECTORA ADMINISTRATIVA

POR LA EMPRESA: .....

mtel
PARAGUAY S.A.

000141
2021

SKYTEL

Cotización y Presentación Comercial y Técnica

SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL CONTACT CENTER

Comercial Paraguay

SKYTEL

Asunción, 13 de julio de 2021

Señores

Ministerio de Hacienda

José Torres

Asunción - Paraguay.

S_____/_____D

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente, cumplimos en presentar la Propuesta Técnica y Comercial acorde a vuestra solicitud en lo referente al servicio de: "BPO y Gestión de WhatsApp".

Agradecemos la oportunidad que nos brindan, nos motiva un gran interés en ofrecer el servicio de acuerdo con vuestra necesidad.

A los efectos de la presentación de la Propuesta Técnica, esperando demostrarles con el contenido de esta, nuestra capacidad para brindarles en forma eficiente un servicio de máxima calidad, que les proporcione la mejor relación de valor.

Por otra parte, y tal como es nuestra norma de actuación en este tipo de trabajo, prestaremos nuestra máxima colaboración a efectos que queden cubiertas adecuadamente sus expectativas.

Agradeciéndoles nuevamente esta posibilidad que nos han proporcionado quedamos a vuestra entera disposición.

Les saludamos muy atentamente.

Marcos Passarini (CEO)
Mtel Paraguay S.A
80025826-6

000142 (12 (DOCT)

SKYTEL

CONTENIDO

1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA 3
1.1 GRUPO EMPRESARIO 3
1.2 NUESTRA VISIÓN 3
1.3 ACREDITACIÓN DE ANTIGÜEDAD Y EXPERIENCIA EN LA INDUSTRIA 3
1.4 LÍNEAS DE NEGOCIO 5
1.5 CONTACT CENTER SOLUTIONS & BPO 6
1.5.1 VENTAJAS DE LA TERCERIZACIÓN 7
1.5.2 VENTAJAS DIFERENCIALES DEL GRUPO 7
1.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS 8
1.7 MODALIDADES DE CONTRATACIÓN 9
1.8 ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES 10
2 ESTRUCTURA OPERATIVA 13
2.1 ESTRUCTURA DEL CONTACT CENTER / BPO 14
3 AREAS DE SOPORTE OPERATIVO 16
3.1 RECURSOS HUMANOS 16
3.2 FORMACION Y CALIDAD 17
3.3 WORKFORCE 22
4 ESTRUCTURA TÉCNICA 23
4.1 INFRAESTRUCTURA PARA BPO DE SKYTEL 23
4.2 DESCRIPCIÓN DEL DATA-CENTER 24
4.3 SOPORTE TÉCNICO 26
4.4 SEGURIDAD 31
4.5 ESTANDAR PCI COMPLIANCE 33
4.6 PLATAFORMA DE CALL CENTER 35
4.6.1 SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONTACT CENTER 36
4.7 PLATAFORMA DE OMNICANALIDAD 38
5 COTIZACIÓN DEL SERVICIO 40
5.1 SERVICIO DE ATENCION DEL CALL CENTER 40

1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 GRUPO EMPRESARIO

Las siguientes empresas forman parte del Grupo SKYTEL, cada empresa posee su función operativa y funcional, de acuerdo con la estrategia de negocio definida por nuestros accionistas para la región.

- MTEL Paraguay S.A.

Nuestro Grupo se encuentra en la implementación de un importante plan de inversión y crecimiento en la Industria de "**BPO, ITO & KPO**". Dicho plan se sustenta el continuo desarrollo de nuestro Centro de Operaciones en la ciudad de Asunción, República del Paraguay y del nuevo Centro de Investigación y Desarrollo en el Parque Tecnológico Austral, en la Ciudad de Pilar, Buenos aires, República Argentina.

Como consecuencia de nuestras capacidades actuales y nuestro enfoque estratégico nuestra propuesta de valor es sin dudas totalmente diferenciadora respecto de las opciones de mercado.

Estratégicamente nuestro Grupo le propone no sólo disponer de los servicios que requiere, sino contar con un nuevo "Socio Tecnológico" que podrá brindarle a vuestra empresa soluciones que van mucho más allá del alcance solicitado.

1.2 NUESTRA VISIÓN

"Ser reconocidos como la mejor empresa de soluciones integrales en gestión de procesos, brindándole a nuestros clientes los recursos y herramientas que le permitan tener relaciones de alta calidad y bajo costo maximizandolos resultados de sus negocios; enmarcado en un ambiente de alto compromiso yprofesionalismo"

1.3 ACREDITACIÓN DE ANTIGÜEDAD Y EXPERIENCIA EN LA INDUSTRIA

SKYTEL es una compañía radicada en Argentina hace más de 30 años, originalmente subsidiaria local de WorldCom y operadora de servicios de Pager y Telecomunicaciones, servicio que sigue operando con más de 1.500 clientes. De este servicio se desprendió, cuando fuera amenazado por el boom de los celulares, la unidad de negocios de **BPO & Contact Centers** que hizo de un típico "centro de costos" un nuevo "profit center".

En el año 2008 la compañía se reestructuró y los nuevos accionistas la relanzaron con fuerte foco en campañas de Customer Service, Telecobranzas y BPO, consiguiendo en los últimos años clientes de la envergadura de Cordial (desde el año 2015), Banco Supervielle (desde el año 2014), Wall Mart Argentina (desde el año 2001) y Hospital Universitario Austral (desde el año 2015). A nivel nacional ingresaron el Banco Nacional de Fomento (2016 hasta la actualidad), la Dirección General de Jubilados y Pensionados y la Secretaria Nacional de Catastro, ambos dependientes del Ministerio de Hacienda, además en el rubro salud se incorporó el Sanatorio Británico (desde 2017), todos estos clientes tercerizaron sus procesos más complejos con nuestra compañía y hemos logrado una relación exitosa y sostenida a los largo del tiempo

En Abril del 2008 se inició el desarrollo de la primera operación off-shore de Argentina con base en Asunción del Paraguay desde donde actualmente se atiende un volumen considerable de gestiones de clientes basados en la

Región. En los últimos años la Compañía se focalizó en segmentos verticales con éxito demostrable en las industrias Financiero, Salud, Delivery, entre otros. Así mismo se diversifico desarrollando nuevas unidades de negocios para Desarrollo de Software y Marketing Digital en Redes sociales.

El volumen de gestiones procesadas superó los 25.000.000 por año para el ejercicio 2018 lo que confirma la experiencia en el rubro. Como así también, lo avalan los principales indicadores de gestión que para el segmento de clientes corporativos de SKYTEL presentan los siguientes números medios:

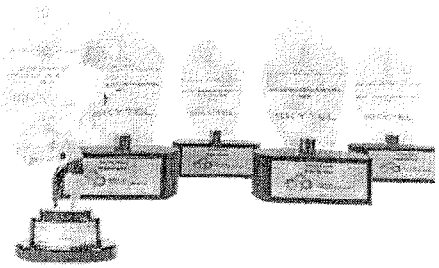
- **TMO CS promedio:** 2` 34" (considerado para llamadas inbound de Customer Service)
- **TMO TV promedio:** 3` 22" (considerado para llamadas outbound de Televentas)
- **Llamadas Atendidas dentro de los 30":** 91%
- **Ratio de Adherencia:** Mayor a 92%
- **Ratio de Ausentismo:** 3%
- **Rotación Operación:** 5%
- **Rotación de Staff:** 0.9%

PREMIOS

Durante el mes de mayo de 2018 se llevó a cabo la 8ª Edición de BPO, CRM & Contact Center en Asunción.

SKYTEL fue galardonada en las categorías en las que participó, de la siguientes forma.

- **Mejor Operación de Contact Center**
- **Mejor Contribución Tecnológica**
- **Mejor Contribución en Responsabilidad Social**
- **Mejor Gestión de Ventas**
- **Mejor Gestión de Cobranzas**
- **Mejor Operación de Tercerización de Procesos BPO**
- **Mejor Administración del Recurso Humano**
- **Mejor Estrategia Multicanal**
- **Premio Oro al mejor aporte tecnológico en LATAM por ALOIC.**



1.4 LÍNEAS DE NEGOCIO

"SKYTEL posee una cadena de valor en el mercado muy distintiva, que le permite posicionarse como Socios Tecnológicos de nuestros clientes, pudiendo sistematizar procesos de negocios que mejoran el ROI e implementación de sus proyectos"

SKYPRO: Brindamos soluciones para la gestión de sus procesos y servicios. Relevando los procesos actuales de su organización, proponiendo las mejores prácticas y herramientas del mercado. Trabajamos en la sistematización para que su Management pase de gestionar problemas a analizar información y KPis.

Contamos con plataformas locales y Offshore con experiencias en diferentes industrias.

Tenemos operación con más de 800 operaciones de Contact Center y gracias a nuestra tecnología, infraestructura y red propia brindamos soluciones de BPO con un alto conocimiento operativo en segmentos verticales tales como

- Atención al cliente
- Telemarketing / E-Commerce
- Cobranzas
- Herramientas para Recursos Humanos
- NPS (Encuesta Net Promoter Score)
- Delivery + Bussiness Intelligence

SKYLAB: Creamos y desarrollamos proyectos de software totalmente a medida para optimizar procesos. Consideramos que SkyTel es el aliado estratégico perfecto para el crecimiento de vuestra marca.

- Ofrecemos soluciones con funcionalidades sofisticadas y personalizadas, orientados a la escalabilidad y la mejora continua, manteniendo la calidad en los servicios ofrecidos.
- Contamos con equipo y recursos listos en el momento indicado, más allá del dimensionamiento del negocio o las tecnologías que maneje.
- Ponemos a vuestra disposición nuestras habilidades para extender el margen de operaciones sin perder la calidad en los productos que se utilizan y en los servicios que se brindan.

SKYLEAD: El rápido crecimiento de os canales digitales, junto con los nuevos hábitos de comunicación y consumo, hace que las compañías tengan el desafío de adaptarse al mundo digital. Para ello integramos toda la cadena de valor, desde la estrategia de Comunicación hasta la Gestión Operativa Omnicanal.

SKYMED: Soluciones para la Industria Media, nuestra Unidad de Salud cuenta con años de experiencia adquirida en el rubro, desarrollando productos especialmente para el segmento. A través de la mejora de procesos y aplicando nuevas tecnologías de manera eficiente hemos implementado con éxito soluciones y resultados con otras instituciones de la Industria.

SKYTEL es una empresa de BPO (Business Process Outsourcing) integrado horizontalmente en la cadena de valor hacia ITO (IT Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing) siendo ese el principal diferenciador con relación a otras compañías que en el Mercado ofrecen sólo servicios de contact.

Nuestra continua evolución y la adopción temprana de nuevas tecnologías nos pone a la vanguardia como una organización que ven el Contact Center un importante "building block" para montar sobre esa infraestructura y recursos redundantes, soluciones de valor agregado basadas en el estudio y optimización de los procesos, y el desarrollo a medida de software. Tenemos en nuestra Software Factory un fuerte generador de valor para nuestros clientes toda vez que somos capaces de integrar al Contact Center y Plataforma de Omnicanalidad los principales ERP, HIS, aplicativos transaccionales del mercado y sistemas bancarios, como BPM , etc.

1.5 CONTACT CENTER SOLUTIONS & BPO

Gracias a nuestro conocimiento en el mercado de las comunicaciones, nuestros Recursos Humanos altamente calificados, y el permanente enfoque hacia la Calidad que desarrollamos en todas las áreas, estamos capacitados para hacer de cada contacto, un negocio exitoso para su Empresa.

SKYPRO es un sistema coordinado de personas, tecnologías y estrategias, que integran con eficacia a losrecursos de la organización y múltiples canales de comunicación (teléfono – e-mail – chat – redes sociales), para permitirle interacciones de alto valor para su organización y sus clientes.

Nuestro principal objetivo es brindarle una solución integral y de alta calidad sobre sus comunicaciones, que le permita mantener a su compañía un contacto seguro y permanente con sus actuales y futuros clientes, proveedores, clientes internos, etc.

Actualmente nuestro **Contact Center** cuenta con 2 plataformas en Asunción, Paraguay y Buenos Aires, Argentina; con más de 800 posiciones operativas y es miembro de la Cámara Paraguaya de Contact Centers desde el 2008.

1.5.1 VENTAJAS DE LA TERCERIZACIÓN

Instalación Inmediata

Su empresa accede a los servicios, la tecnología y los recursos de un Contact Center de manera inmediata, evitando la demora de una instalación propia.

Enfoque en el Servicio

Se implementan procesos que aseguran la calidad continua del servicio y la satisfacción al cliente, trabajando con recursos humanos cuyo perfil es el adecuado para el servicio.

Sin Inversión Inicial

Su empresa no debe realizar inversión inicial propia en reclutamiento, instalaciones ni tecnología.

Ahorro de Costos en Recursos

Además de ahorrar los costos fijos correspondientes a los recursos humanos que realizan la atención de sus contactos, también traslada todos los riesgos laborales, contribuciones empresariales, seguros, y licencias.

Máximo Rendimiento

Al contratar los servicios de un Contact Center, su empresa se asegura de no poseer personal ocioso ni sobre demanda de atención, obteniendo el máximo rendimiento y productividad de los recursos.

1.5.2 VENTAJAS DIFERENCIALES DEL GRUPO

Experiencia y Trayectoria

Los 30 años administrando servicios internos, y los 10 años como proveedor en tercerización de soluciones de Contact Center y BPO, hacen a **SKYTEL** una de las empresas con mayor experiencia y trayectoria en el mercado argentino.

Desarrollo de Aplicaciones a Medida

El Grupo cuenta con un equipo de profesionales dedicados al relevamiento, desarrollo y programación de aplicaciones a medida de las necesidades de cada cliente. Esto le confiere una total libertad y el soporte seguro y adecuado para el posterior mantenimiento y actualización.

Baja Rotación de Personal

La empresa posee uno de los mejores ratios de rotación mensual de empleados. La fidelidad lograda a través de planes de carrera y beneficios remunerativos y no remunerativos, hacen que el personal trabaje con confianza apoyando el crecimiento de la compañía.

Capacitación Permanente del Personal

La calidad es alcanzada mediante la capacitación constante y especifica de los representantes, así como por medio de capacitaciones particulares para campañas especiales, sobre la base de pautas establecidas conjuntamente entre nuestros especialistas y su empresa.

Agilidad y Gestión Personal

La participación activa de nuestros accionistas en la gestión comercial nos permite brindarle una atención altamente personalizada, generando flexibilidad y agilidad operativa en la concreción de los negocios.

Contacto Seguro y Permanente

El Contact Center de **SKYTEL** trabaja las 24 hs. los 365 días del año, focalizado en hacer de cada contacto un negocio exitoso para su empresa.

1.6 PRODUCTOS YSERVICIOS

SKYTEL Contact Center brinda servicios de atención a contactos entrantes o de gestiones salientes, que abarcan una amplia gama de soluciones y sus integraciones:

- Adquisición de Clientes
- Actualización y Gerenciamiento de Bases de Datos
- Atención al Clientes
- Encuestas de Satisfacción
- Asistencia Técnica (HelpDesk)
- Cobranzas
- Investigaciones de Mercado
- Mensajes masivos para campañas de marketing, publicidad o avisos.
- Logística y Distribución
- Omnicanalidad
- Televentas

SKYPRO brinda servicios de desarrollo de aplicaciones, confección de procesos & procedimientos, integración de tecnología y gestión operativa que abarcan una amplia gama de soluciones y segmentos:

- Administración de Proveedores
- Compras
- Back Office
- Stafing
- Control de Ausentismo
- Administración & Control de Stock
- Delivery
- Central de Turnos

(9 diez y nueve)

SKYTEL

- Ecommerce
- Cobranzas
- Administración de Redes y Plataformas (IVR, IPPBX, CRM)
- Desarrollo de aplicaciones a medida

1.7 MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

Estos servicios son prestados bajo diferentes **modalidades de contratación**, de distintas características:

POSICIONES FIJAS

Recomendada para servicios con alto volumen de tráfico o que requieren un perfil de atención especializado.

La atención a sus contactos es brindada por representantes de dedicación exclusiva. La facturación de esta modalidad es cotizada por hora contratada dependiendo su valor, de la complejidad del perfil del representante requerido.

MULTIPRODUCTO

Recomendada para soluciones de bajo volumen de tráfico, llamadas de rápida resolución o desborde del tráfico de posiciones fijas con resoluciones alternativas.

La atención es brindada por un grupo de representantes altamente capacitados, que atienden a distintos clientes de un mismo tipo.

La ventaja principal de este servicio es la variabilidad de la facturación, que se encuentra definida por un abono de acuerdo a la cantidad de minutos/contactos requeridos/horas, permitiéndole un crecimiento paulatino.

MODALIDAD SAAS

En el caso de Procesos de mejora que requieran la sistematización del mismo, SKYTEL puede cotizar dicha solución bajo la modalidad de Software como Servicio, realizando nuestra organización las inversiones derelevamiento, análisis funcional, equipamiento programación y operación prestando dicho servicio bajo una cuota mensual y/o costo por proceso. Dicho modelo, disminuye considerablemente la inversión en el equipamiento e involucramiento del cliente en el proceso de tercerización y gestión.

SKYTEL

1.8 ALGUNOS DENUESTROS CLIENTES

A continuación se exponen los casos de éxito operacional más significativos de SKYTEL como así también los referentes en cada uno de los clientes.

Clientes de BPO

Clientes de Salud

SKYTEL

Casos de éxito

En el trascurso de nuestra trayectoria hemos logrado casos de éxito referentes tanto a nivel nacional como internacional, presentamos aquí algunos ejemplos;

Banco Continental cliente desde 2018

Problemática

- El Banco no contaba con una estructura organizada para la gestión de venta de sus productos
- Escasa visualización de la gestión realizada por los vendedores internos o por los ejecutivos.
- Nivel de Satisfacción de sus clientes, ya que demoraban más de 30 en días en responder con la aceptación o no de la venta final

Solución SkyTel

- Estructura especializada en la gestión del servicio de Televenta
- Visualización y Kpi's de la gestión realizada por el equipo SkyTel
- Alto nivel de satisfacción de sus clientes al ser contactados en forma más eficiente con respuestas en tiempo y forma
- Desarrollo del CRM
- Cumplimientos de objetivos solicitado por el Banco
- Menos costo operativo

Banco Nacional de Fomento cliente desde 2016

Problemática

- El Banco no contaba con una estructura organizada para la gestión de atención del call center.
- Escasa visualización de la gestión realizada.
- Niveles de atención por debajo del objetivo.
- Falta de control de gestión.

Solución SkyTel

- Estructura especializada en la gestión del servicio de atención a clientes.
- Visualización y Kpi's de la gestión realizada por el equipo SkyTel
- Cumplimiento del objetivo de nivel de atención del canal.

Banco Supervielle, Cliente desde el 2012

Problemática

- Carencia de un canal comercial con un ROI adecuado
- Falta de Know How para gestionar el Canal
- Altos costos de adquisición del cliente (CPGA)
- Contingencias elevadas productos de los sindicatos internos y de la evolución de los conflictos laborales
- Alta inversión en equipamiento tecnológico de Hardware y Software
- Falta de control de gestión

Solución SkyTel

- Confección del canal offshore a bajo costo (30% respecto de costos internos)
- Flexibilidad en la gestión, alto nivel de conocimiento
- Capacidad de Direccionamiento de la Operación desde el País de Origen
- Alto nivel de infraestructura (Visibilidad on line de la Operación)
- Desarrollo del CRM
- KPIs. Control de la operación periódica

SKYTEL

Banco BST Credilogros desde el 2015

Problemática

- **Dificultad de Gestión de todos los tramos de mora a un ROI adecuado.**
- **Carencia de herramientas de gestión (Discadores, CRM, etc)**
- **Falta de Know How para gestionar el Canal**
- Altos costos de recupero de clientes (CPGA)
- Contingencias elevadas productos de los sindicatos internos y de la evolución de los **conflictos laborales**
- **Falta de control** de productividad de los RRHH

Solución SkyTel

- **Confección del** canal offshore a bajo costo (50% respecto de costos internos)
- **Flexibilidad en** la gestión, alto nivel de conocimiento
- Capacidad de Direccionamiento de la Operación desde el Pais de **Origen**
- Alto nivel de infraestructura (Visibilidad on line de la Operación)
- Desarrollo de CRM
- **KPIs. Control de la operación periódica**

Hospital Universitario Austral, Cliente desde el 2015

Problemática del HUA

Problemas de atención telefónica, tanto en Conmutador como en Asignación de Turnos

- Alta cantidad de llamadas abandonadas
- Nivel de satisfacción del Paciente muy bajo

Solución SkyTel

- Nueva Topología de Red exclusiva para el Centro de Servicios del HUA (IPPBX, VPN, Soft de CC, etc)
- Posiciones exclusivas 7x24 = 365 desde nuestro Site Asunción
- Niveles de Atendimiento definidos

Tercerización de Servicios Complementarios

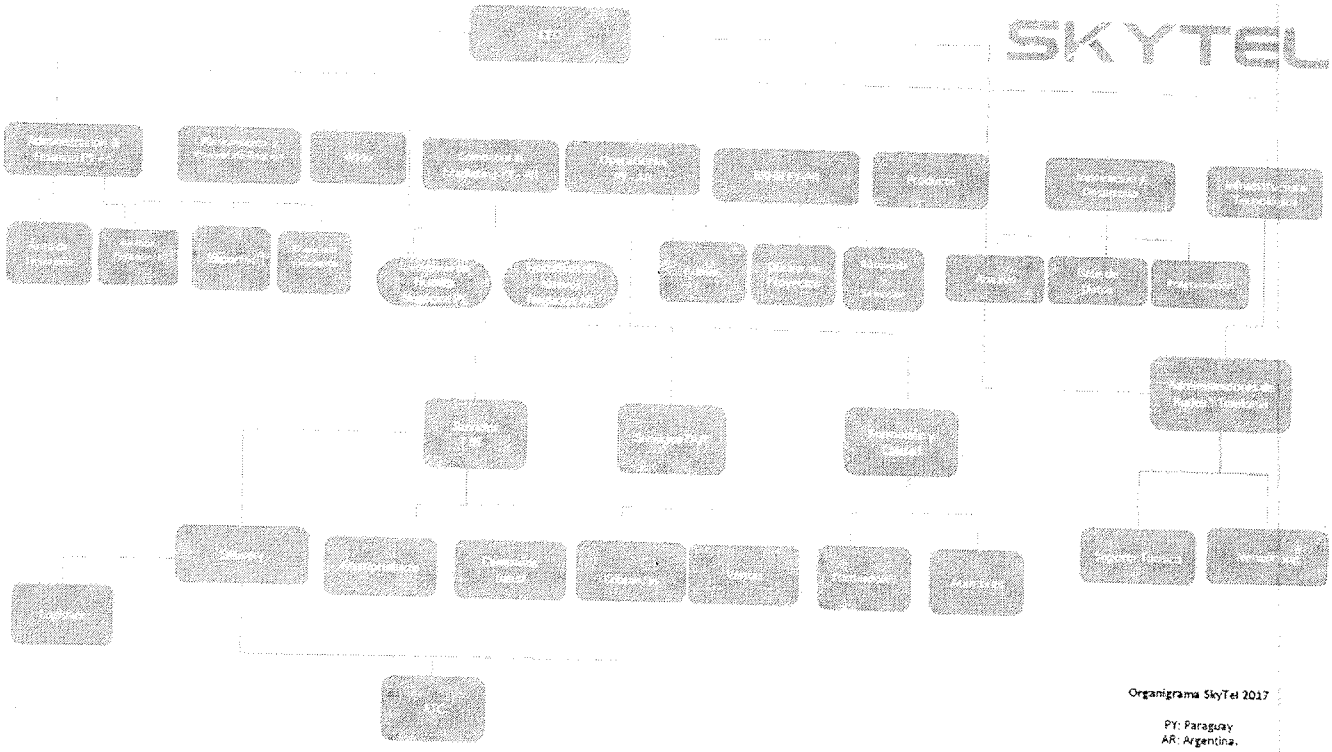
Soluciones de Telefonía y Video Conferencia

Desarrollo propio de calidad

23 (Ventas y Tes

SKYTEL

2 ESTRUCTURA OPERATIVA



Organigrama SkyTel 2017

PY: Paraguay
AR: Argentina.

Cantidad de agentes propios

SKYTEL dispone de 352 Agentes asignados a su Unidad de negocio de BPO, 30 recursos que gestionan el soporte de IT e ID, en el sector Comercial 10 RRHH, Control y Planeamiento de gestión 6 RRHH, en el Departamento de Recursos Humanos trabajan 7 RRHH, en Administración, Finanzas y Auditoria trabajan 10 RRHH, en nuestra Oficina de proyecto trabajan 4 RRHH más la Dirección General donde trabajan 3 RRHH, totalizando 422 recursos a la fecha.

Personal de staff

Nuestra Empresa cuenta con un sólido equipo de Management en la Industria de las Telecomunicaciones y Outsourcing. Sus directores, colaboradores y accionistas poseen más de 15 años de experiencia en el sector, desempeñando diferentes posiciones de liderazgo en áreas de Ventas, Marketing, Customer Service, Recursos Humanos, Administración, Sistemas y Operaciones.

0.00140 24 (Veinte y cuatro)

SKYTEL

2.1 ESTRUCTURA DEL CONTACT CENTER / BPO

Una de las competencias que distingue a **SKYTEL**, es el diseño de sus normas y procesos siendo adaptadas a los requerimientos de cada negocio.

A continuación, se especifica cómo trabajamos en equipo con las áreas de soporte de nuestro Contact Center:

POLÍTICA DEL CONTACT CENTER SKYTEL

El objetivo general del Contact Center es alcanzar y mantener un estándar de calidad en función a las necesidades, el cual debe ser igual a la necesidad del cliente / usuario, es decir, el mismo debe percibir que el servicio obtenido es igual o mayor a sus expectativas al contratarlo.

Para satisfacer las necesidades del cliente / usuario, la misión del Contact Center es asegurar el cumplimiento del diseño e implementación de la solución integral, comprometiéndose en la maximización de los resultados en cada una de las etapas en las que consistiese el servicio prestado.

Por tales motivos los objetivos establecidos para el Contact Center son:

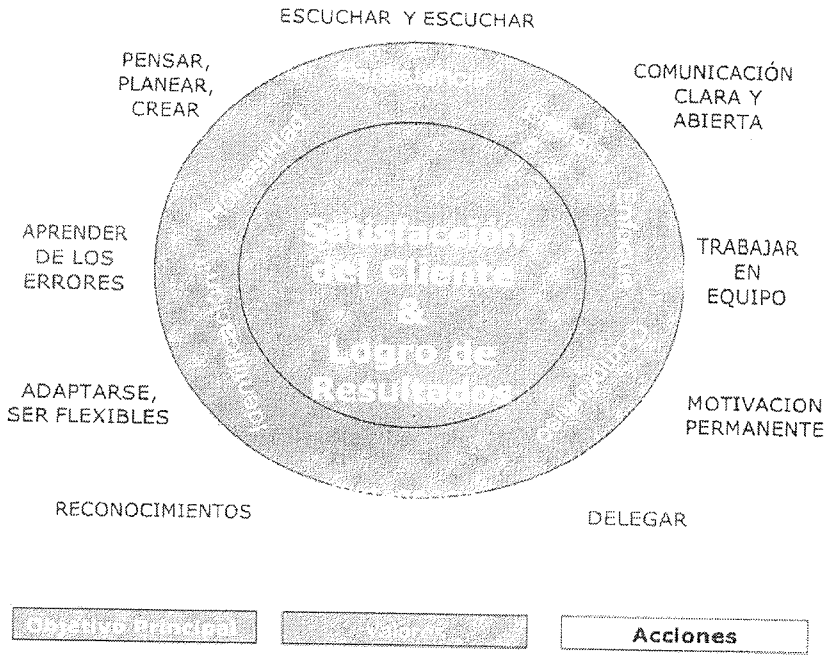
- El servicio debe responder completamente con los requerimientos formulados y convenidos con el cliente.
- El cumplimiento de las especificaciones es obligatorio, tanto durante el diseño del servicio como durante su prestación efectiva.
- Durante la prestación del servicio, el énfasis está puesto en el aseguramiento de la satisfacción del cliente / usuario, es decir, en la prevención de errores.

25 (Ventajas)

SKYTEL

- Periódicamente se realizan escuchas y evaluaciones sobre la prestación del servicio como control de calidad continua, con el fin de mejorar resultados y realizar las acciones correctivas sobre las desviaciones detectadas.
- Como resultado de lo expuesto, el personal relacionado directa o indirectamente con la prestación del servicio es entrenado a través de planes de capacitación que permiten mejorar su aptitud y desempeño.

MODELO GENERAL DE GESTIÓN



3 AREAS DESOPORTE OPERATIVO

3.1 RECURSOS HUMANOS

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

SKYTEL desarrolla distintas estrategias para el reclutamiento y selección del personal operativo, tendientes todas ellas a incluir en su grupo de trabajo los mejores recursos para asegurar la calidad de los mismos.

Cabe resaltar con respecto a este punto, que si bien los mejores recursos hoy son altamente buscados; y la rotación del personal representa un alto costo económico para el Contact Center, y de gran impacto en lagestión y calidad de la misma para el cliente / usuario final, nuestro índice de rotación se encuentra en un 3% mensual, muy por debajo del 10% promedio del mercado.

Proceso de Selección

El proceso de selección del personal, consta de distintas etapas en las que interviene el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Calidad, y el Jefe y Supervisores del Centro de Contactos, a saber:

Análisis de Necesidades y Definición del Perfil

En forma conjunta los responsables correspondientes a los departamentos antes mencionados identifican y definen los aspectos que deberán poseer los candidatos al puesto requerido. En algunos casos interviene en esta etapa el cliente o el Líder del Proyecto.

Búsqueda de Postulantes para el Puesto

De acuerdo al perfil definido en el punto anterior, el Departamento de Recursos Humanos realiza las búsquedas bajo un lema de alta creatividad y presupuesto para las mismas.

Preselección del Personal

Los distintos CV recibidos, son clasificados por el Departamento de Recursos Humanos y se chequean los antecedentes de aquellos que posean mejores clasificaciones.

De la misma forma, serán considerados aquellos CV existentes en la Base de Datos de **SKYTEL**, previamente analizados y clasificados por el Departamento de Recursos Humanos.

Entrevistas y Evaluaciones

El Departamento de Recursos Humanos, realiza entrevistas individuales y grupales para conocer y evaluar los conocimientos, habilidades, características, y expectativas de los representantes; y para evaluar su forma de relacionarse, actitud en grupo, resolución de problemas, y liderazgo respectivamente.

Luego de las mismas, en las que interviene también el Jefe y / o Supervisores del Centro de Contactos, se elabora una ranking de representantes, los cuales pueden ser entrevistados también en último lugar por el cliente.

27 (veinte y siete)

SKYTEL

Examen Médico e Ingreso

Los recursos que encabezan el ranking luego de las entrevistas y evaluaciones, y aprobados por el cliente en los casos así pactados, son enviados al correspondiente examen médico y psicológico; pasado el cual se realiza el ingreso a la compañía.

Modalidad de Contratación y Compensación

El staff de la compañía se encuentra en relación de dependencia, con contrato por tiempo indeterminado bajo las leyes y normativas vigentes de Paraguay.

Programas de Retención del Personal

SKYTEL posee un 2 % de rotación mensual de empleados. La fidelidad lograda a través de planes de carrera y beneficios remunerativos y no remunerativos, hacen que el personal trabaje con confianza apoyando el crecimiento de la empresa. Algunos de las características del programa son:

Recategorizaciones semestrales;

Planes de carrera;

Programas de incentivos (premios);

Planes de afinidad.

Planes de Carrera

La planificación y desarrollo de planes de carrera son una parte integrada de la gestión de Recursos Humanos en **SKYTEL**. Nuestra organización cuenta, a lo largo de su amplia trayectoria, con un gran número de empleados que han sido y son vivos ejemplos de la aplicación de esta filosofía para con los empleados de la compañía.

Se trata de una herramienta que ayuda a la eficiente asignación de los recursos en futuros puestos de trabajo, planificando el orden y los movimientos de los individuos; a la vez que aumenta la motivación de los empleados quienes se ven posibilitados de alcanzar sus objetivos personales y/o profesionales, coordinando de este modo los deseos individuales con las necesidades de la organización.

3.2 FORMACION YCALIDAD

El departamento de formación y calidad tiene como objetivo asegurar el conocimiento requerido de los recursos que derivan a la operación, es el encargado de capacitar, elaborar manuales y de hacer el seguimiento de evolución a partir del monitoreo de llamadas.

SKYTEL cuenta con una estructura dedicada exclusivamente a desarrollar las aptitudes y actitudes exigidas por nuestros clientes, lo que nos permite asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión.

FORMACION

La capacitación de representantes y supervisores se encuentra a cargo de **SKYTEL** con colaboración, según se determine, del cliente.

SKYTEL brinda las capacitaciones concernientes a la inducción a la empresa, las capacidades requeridas para el puesto (aspectos técnicos y de calidad), la forma de atención de los contactos, y las técnicas de resolución. Asimismo, realiza las recapacitaciones requeridas de acuerdo a los resultados de las evaluaciones, y los talleres mensuales correspondientes al servicio.

En algunos casos, los contenidos específicos de producto, tratamiento de los llamados, y sistemas de gestión (cuando los mismos fueran del cliente), son brindados por el cliente a nuestros capacitadores y/o a los representantes y supervisores correspondientes a la campaña.

Generalidades

Para cumplir con el proceso de capacitación correspondiente, **SKYTEL** cuenta con un Departamento de Calidad, que posee recursos especializados y entrenados en consultoría de capacitación.

En los casos de Servicios de Posición Exclusiva, los contenidos son adaptados, focalizándose en las necesidades del servicio en cuestión, para alcanzar y superar los objetivos propios del negocio.

De acuerdo a pruebas realizadas, todas las capacitaciones son realizadas en forma personalizada, individual o grupalmente de acuerdo al caso, utilizando herramientas informáticas sólo para el caso de actualizaciones o novedades de los servicios.

Algunos de los cursos disponibles, que dicta el Departamento de Calidad, tanto en forma interna como externa son:

- El Reto de Cambiar
- Satisfacción al Cliente
- Éxito en el Teléfono
- Gestión de Telecobranzas
- Gestión Integral de Ventas
- El Mundo de las Negociaciones
- El Reto de Cambiar: Actitud y Compromiso

Lineamientos del Programa de Capacitación

Capacitación Inicial

Todos los recursos que se incorporan al Centro de Contactos de SKYTEL, participan de una capacitación inicial. Los objetivos de la misma son:

Que el ingresante cuente con la información completa de la empresa;

Que se comprometa con los resultados de la gestión;

Que cuente con las herramientas necesarias para que su gestión sea eficaz, para así lograr la satisfacción del cliente / usuario, y los objetivos individuales y grupales.

29 (veinte y nueve)

SKYTEL

La capacitación inicial, posee una duración mínima de 20 horas, y se encuentra dividida en cuatro módulos:

Inducción a la Empresa

Se especifican la misión, visión, valores, historia, organigrama, normas y procedimientos, políticas, servicios, y líneas de producto de **SKYTEL**. Se realiza un recorrido físico por la empresa y la presentación formal al resto de los empleados.

Introducción al Área y Capacitación Teórica

Se especifican los objetivos del área y del servicio, un breve resumen de los servicios atendidos por el Centro de Contactos, funcionamiento del área y terminología empleada, sistemas de telefonía y de gestión, políticas procedimientos y normas del área, metodologías y sistemas de evaluación y capacitación.

También se incluye dentro de este módulo la capacitación teórica correspondiente al servicio / producto a brindar, sus características, particularidades de atención, etc.

Como cierre de este módulo se realizan evaluaciones teóricas individuales sobre los contenidos brindados.

Capacitación Práctica

Se practican los conocimientos adquiridos en el módulo anterior. Mediante técnicas de role play, y con la aprobación del cliente, se determinan las mejores prácticas para el cumplimiento del servicio.

En caso de servicios existentes, los representantes realizan en este módulo escuchas a los representantes actuales con mejores resultados, luego de los cuales pasan a atender / generar ellos mismos los contactos con el soporte de su "representante guía".

Informe de Resultados e Incorporación

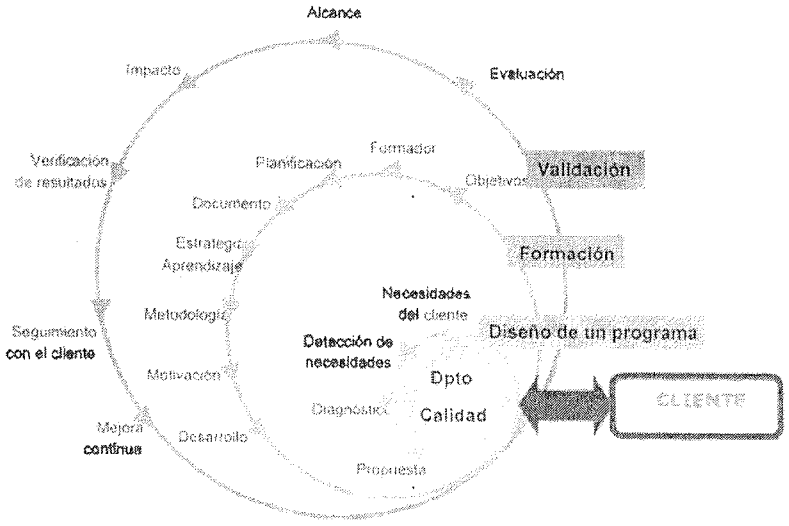
Previo a la incorporación definitiva al servicio, se realiza una devolución final de los resultados y objetivos a alcanzar de los distintos representantes, como primera devolución de la capacitación continúa que le será dada.

Asimismo, se realiza un taller grupal donde se analizan distintas situaciones y grabaciones de los nuevos representantes, verificándose su forma de gestión en cada una de ellas.

30 locales

SKYTEL

Esquema Integral de Capacitación



CALIDAD

Programa de Mantenimiento y Mejora Continua

SKYTEL realiza monitoreos diarios, los cuales tienen por objetivo la corrección de errores por parte de los representantes en el momento.

De la misma manera, son seleccionados algunas grabaciones en forma mensual para realizar los correspondientes Talleres de Mejora Continua, cuyo objetivo son el refuerzo de conocimiento sobre productos yprocesos, y el aprendizaje conjunto de las mejores técnicas de gestión y manejo de situaciones para el / los productos/s en cuestión. Estos Talleres son dictados por el Departamento de Calidad con los supervisores del servicio.

Asimismo, cada representante posee una evaluación mensual (Reporte Mensual de Calidad por Televendedor) con su correspondiente devolución, en la que se podrán plantear requerimientos de recapacitación y objetivos especiales para cada representante, en cuyo caso se realiza un seguimiento aún más intensivo de los resultados de esta.

Auditorias de Calidad

Este procedimiento tiene como objetivo asegurar el sistemático y continuo control sobre los distintos programas de atención, a nivel de proceso y de representantes.

Se aplica a los llamados atendidos en el Call Center de CS y las llamadas salientes realizadas por las unidades outbound, con el objeto de alcanzar requisitos y objetivos del Contact Center, Clientes y Usuarios Finales.

Desarrollo

El monitoreo se focaliza en dos niveles:

- Verificar el cumplimiento de los procedimientos operativos y a la vez estar atentos a las oportunidades de mejora tanto de los procesos para identificar y corregir problemas, como de la capacitación de los Representantes involucrados.
- Evaluar y mejorar la performance de los Representantes en forma individual.

Modalidad de Monitoreos

Existen dos modalidades de monitoreo:

- **Monitoreo Remoto:** Esta modalidad de monitoreo es la utilizada por el área de Calidad y también por los supervisores.

El Contact Center cuenta con una herramienta que permite:

  - Grabación de llamados en forma puntual determinando al Rep's a quien se desea monitorear, definido por rango de fecha, horario o en forma Online.
  - Grabación automática (predefinidas en el Sistema) que permite la grabación aleatoria de los Rep's.

En el caso del monitoreo remoto se debe seguir el llamado a través de los sistemas que utiliza el Rep's

- Monitoreo "Al Lado": Esta modalidad es utilizada sólo por los Supervisores de cada Campaña, quienesse encargan de realizar los monitoreos al grupo de Rep's que tienen a su cargo. De la muestra de cada representante que debe monitorear el supervisor deberá realizar al menos un monitoreo mensual dentro de esta modalidad.

Con este monitoreo el Supervisor podrá observar con mayor detalle el correcto uso de las herramientas,sistemas, utilización de las opciones del CRM, etc.

3.3 WORKFORCE

El área tiene como misión principal la optimización de la fuerza de trabajo, la administración de recursos y seguimiento analítico a través de tableros de control de desempeño. Todas las acciones son apoyadas por soluciones tecnológicas y recursos humanos con amplia experiencia las cuales se adaptan a las necesidades y complejidades de cada cliente.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Toda operación de Contact Center requiere gestionar exitosamente la cantidad de recursos necesarios para dar respuesta a los contactos de los clientes. Los costos relacionados de la operación están en proporción a la dotación de personal, en tanto que resulta crítico, en términos de servicios y costos equilibrar una adecuada distribución y velar por el cumplimiento de las programaciones.

En ese sentido, el sector representa un Proceso Clave de Apoyo para el logro de los objetivos más ambiciosos de las diversas campañas.

Entre las principales funciones podemos mencionar:

PLANIFICACIÓN

El área colecta información relacionada a patrones de entrada con el fin de pronosticar, planificar y programar el personal necesario para cumplir con los requerimientos del cliente. Ésta programación cuenta con seguimiento a nivel de intervalo, a efectos de corregir cualquier tipo de desvío que se pudiera presentar. Las acciones son ejecutadas en tiempo real y elevadas a la operación.

GTR (GESTIÓN EN TIEMPO REAL)

Realizar un monitoreo constante al comportamiento de las transacciones a nivel de intervalo de tal forma que se puedan tomar acciones en el corto y mediano plazo que minimicen las situaciones anormales entre el plan inicial y la situación real y con el fin de alcanzar el cumplimiento del nivel de servicio, TMO y adhesión a la programación en todas las campañas.

REPORTING

El diseño de Tableros de Mando, reportes de desempeño y seguimiento de cada uno de los indicadores claves, hace que el cliente cuente con información válida y datos íntegros en todo momento. Los mismos representan apoyo necesario para la toma de decisiones.

ANÁLISIS DE BASE

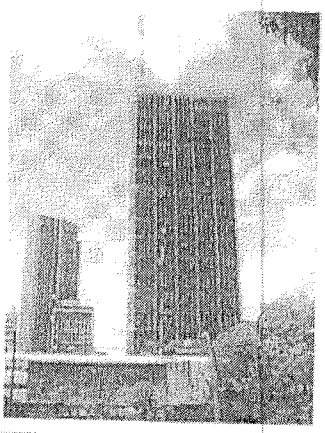
37 (hauta y tres)

SKYTEL

La gestión efectiva de las bases de dato, constituyen una etapa fundamental para que los resultados de la gestión se traduzcan en beneficios. Así también se puede hacer seguimiento a las tendencias que pudieran presentarse en el ingreso de los mismos al CRM y anticiparse a diversos escenarios

4 ESTRUCTURA TÉCNICA

4.1 INFRAESTRUCTURA PARA BPO DE SKYTEL



SKYTEL cuenta con 2 sites ubicados estratégicamente:

Edificio Ahorros Paraguayos

Uno ubicado en Asunción, Paraguay que tiene como finalidad operar offshore para el mercado Argentino y mercado local de Paraguay. Se encuentra ubicado en la calle General Díaz 471 donde disponemos más de 5.000 M2 propios distribuidos en 9 pisos.

Nos encontramos operando para más de 30 empresas regionales servicios de BPO e ITO. Dicho site posee el back end de todos nuestros clientes, logando una ecuación costo beneficio única en el mercado.

El fronting de nuestros servicios se confeccionan y procesan desde el Site de Argentina.

Centro de Operaciones Parque Austral

El Parque Austral es uno de los destinos donde presentamos nuestra Infraestructura para operar los servicios licitados. El Parque Tecnológico Austral es el lugar propicio parala radicación de empresas e industrias tecnificadas que buscan entornos de trabajo altamente profesionales. Un ámbito que favorece el desarrollo de nuevas ideas y proyectos y promueve el networking entre ejecutivos, científicos y académicos.

4.2 DESCRIPCIÓN DELDATA-CENTER

Descripción de las características del Data-Center de SKYTEL

Provisión de Energía Eléctrica Segurizada

- El sistema de administración redundante de la energía eléctrica de los Data Centers provee, a todas las unidades y sistemas críticos, potencia limpia e independiente. El Sistema de UPS consiste en sistemas múltiples de UPS; en caso de que una falle, el resto puede adquirir la carga sin exceder su capacidad nominal. Las baterías de la UPS son cargadas por la red pública de energía eléctrica o por los generadores redundantes de reserva en los Data Centers.
- Los Data Centers son alimentados desde transformadores dedicados y redundantes. El servicio entrante es respaldado y sostenido por tableros automáticos de transferencia y generadores diésel redundantes que censan la calidad de la energía o interrupciones
- Las cargas eléctricas son alimentadas por sistemas paralelos, redundantes de UPS, que se configuran con puente estático automático y con circuitos de derivación manuales. Cada módulo de UPS tiene su propio grupo de baterías con suficiente capacidad para sostener la carga eléctrica de los Data Centers por período de 30 minutos, tiempo suficiente para la entrada en régimen de los generadores diésel que requieren 1 minuto para su estabilización.
- En cada uno de los Data Centers se disponen de turbogeneradores diésel cada uno capaces de ponerse en marcha y acoplarse automáticamente a la red eléctrica en 1 minuto. Estos generadores disponen de tanques de combustible que permiten su realimentación en forma externa, facilitando una operación continua con gran autonomía. Los generadores cuentan con sistemas automáticos para que luego del arranque, permanezcan en funcionamiento solamente el/los generadores que correspondan a la capacidad de energía demandada.
- Se cumplen con los estándares de conexión a tierra especificados y recomendados por las normas ITU-T K-27 y ETS1.
- Cada rack o mini-rack es alimentado por dos PDU los cuales se utilizan para mejorar la redundancia de equipos que poseen doble fuente o entrada de energía.

Refrigeración

Sistema de Control Ambiental y Aire Acondicionado

- El Data Center de SKYTEL cuentan con un sistema refrigeración basado en equipos MCU (Modular Cooling Units) que reciben el fluido refrigerado e insuflan aire refrigerado por debajo del piso elevado, forzando la salida de este por la parte superior de cada rack. SKYTEL posee múltiples unidades de aire acondicionado que aseguren una adecuada disipación de calor. En caso de que una unidad de aire acondicionado falle, las otras unidades compensan la carga térmica completa de los equipos albergados.
- SKYTEL mantiene siempre múltiples unidades MCU en los Data Centers y son alimentadas por la red de energía segurizada para asegurar la continuidad de las operaciones. Estas son monitoreadas a través de un sistema SCADA que permite la gestión y controles adecuados para la detección de cualquier falla. La

temperatura en los Data Centers es mantenida a de 17 a 27ºC grados. Cada unidad controla la humedad relativa de los Data Centers para que se mantenga siempre a 40-60%, no permitiendo de esta manera la condensación.

- Asimismo, se utiliza un proceso de verificación permanente de la composición de aire en la sala de equipamientos, donde también se detectan presencia de humo, filtros de polvo, diferencia de temperatura, etc.
- Estos equipos de refrigeración y control también respetan el esquema mínimo de redundancia N+1.

Seguridad

Control de Accesos

- La seguridad de cada Data Center es mantenida por un sistema de vigilancia vía circuito cerrado de televisión digital, alarmas de movimiento y personal las 24 horas del día.
- Existen cámaras montadas dentro y fuera de cada edificio. La vigilancia es monitoreada localmente en cada sitio. La información registrada en las cámaras es resguardada en medios magnéticos para posterior análisis en caso de necesidad.
- Los Data Centers exigen de una identificación biométrica o tarjeta de proximidad las cuales permiten el acceso a las distintas áreas y salas; estas son habilitadas por personal de SKYTEL, valiéndose de tecnología deúltima generación (scanner de manos, lectores de huellas dactilares, etc).
- El control de accesos a las áreas Data Center se realiza en forma estricta y solo a las personas autorizadas para tal fin.

Conectividad

Conectividad por Pelo oscuro

Fibra oscura directa a nuestro Datacenter alojada en nuestra patchera Telco. Actualmente funcionando la cual distribuye las llamadas cursadas a través de los distintos proveedores de conectividad.

4.3 SOPORTE TÉCNICO

- SKYTEL cuenta con Centros de Operación y monitoreo que funcionan 7 X 24X 365 horas, estos son responsables del mantenimiento de la infraestructura que soportan la operación de los Data Centers, y brinda asistencia inmediata ante cualquier eventualidad.

- Al mismo tiempo se dispone de en cada sitio de equipamiento y partes redundantes para soportar reemplazos de emergencias, y acuerdos con cada proveedor de los servicios de infraestructura, de forma de asegurar la continuidad de la operación de los Data Centers.

Control y monitoreo

Sistema Anti-Incendio

- El sistema de la supresión del fuego en los Data Centers fue diseñado alrededor del sistema de detección temprana que detecta el humo en las primeras etapas de la combustión por medio de un analizador de gases basado en un rayo láser que inspecciona la composición del aire dentro del Data Center. Este sistema de detección está respaldado también por sistemas iónicos y de detección de partículas

- En caso de accionarse un sistema de detección de incendio, los Data Centers cuentan con un sistema de extinción redundante contra incendios por utilización de Gas FM200.

- El mecanismo de extinción de incendios del agente FM-200 es activo. Su acción primaria es la de enfriar físicamente el incendio a un nivel molecular. El agente FM-200 (HFC-227) pertenece al mismo tipo de compuestos que se usan en refrigeración, y como tal es un agente de transferencia de calor eficiente.

- El FM-200 extrae literalmente la energía calorífica del incendio hasta el punto en que la reacción de combustión no puede mantenerse. Además, existe una acción de extinción química atribuible al agente FM-200. Durante un incendio se liberan pequeñas cantidades de radicales libres que inhiben la reacción en la cadena de combustión. Estos componentes no afectan a los equipos existentes en la sala.

Mantenimiento

Se realizan rutinas de mantenimiento periódicas en todas las instalaciones.

Para el desarrollo de las tareas de mantenimiento se tienen en cuenta las recomendaciones y procedimientos provistos por los distintos proveedores de dispositivos e infraestructura, a fin de garantizar cumplimiento con sus respectivos requisitos operativos.

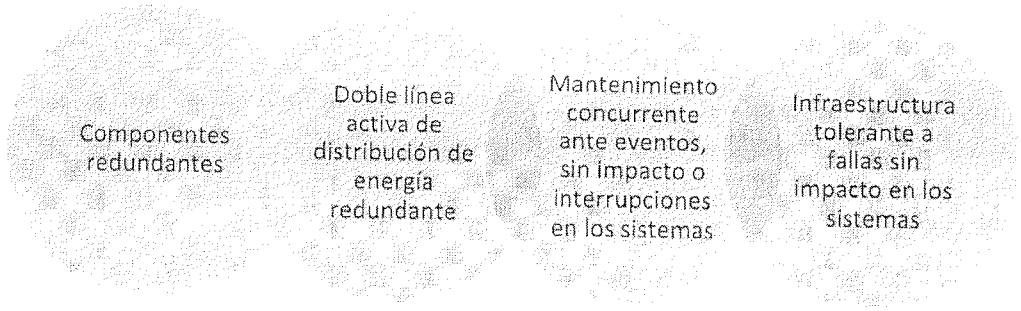
Horarios de Operación

Todos nuestros Data Centers operan 24 horas los 365 días del año.

INFRAESTRUCTURA DEL DATA-CENTER DE SKYTEL

DATACENTER CATEGORIA TIER 2

El Datacenter está diseñado desde su infraestructura y operación de forma tal de asegurar su disponibilidad y operatividad al máximo nivel.



NIVELES DE SEGURIDAD Y CARACTERISTICAS

- Acceso controlado
- Seguridad perimetral, CCTV
- Salas de telecomunicaciones para ingreso de servicios
- Rutas áreas redundantes
- Redundancia N+1 en el generador y 2N en UPS y sistemas de distribución.
- Doble línea activa de distribución de energía redundante
- Sistema de Control y Monitoreo de los sistemas de infraestructura eléctrica y aires acondicionados.
- Servidor redundante para asegurar monitoreo y control.
- Múltiples unidades de aire acondicionado con redundancia N+4
- Redundancia por anillo en sistemas de Tuberías
- UPS con Bypass estático y manual sobre cada línea activa
- Entrada en Media Tensión exclusiva para uso del Datacenter y redundancia 2N en sistemas de Transformación.
- Detección de Fallas sobre red y transferencia automática de energía.
- Remote Hands 24x7x365

SKYTEL

CAPACIDADES

- Racks de alta densidad hasta 20 Kw.
- 40KVA de UPS en configuración 2N modular.
- 1 Generadores de 120KVA
- Network & Datacenter Operation Center.
- Conectividad por doble anillo de fibra redundante contra RED e IDC IPLAN.
- Salas de Telecomunicaciones Neutral Carrier.
- Mejores prácticas del UPTIME Institute.

CONTROL DE ACCESOS

- Personal de seguridad las veinticuatro (24) horas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.
- Sistema de admisión en todos los accesos a las salas del predio, que permite administrar los ingresos según perfiles de usuarios.
- Sistemas de acceso físicos y lógicos monitoreados desde el Centro de Control utilizando sistemas de alarmas controlados por personal de seguridad las veinticuatro (24) horas los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

CIRCUITO CERRADO CCTV

Cubre las puertas de ingreso al establecimiento, puertas internas, pasillos y salas. Las grabaciones son almacenadas durante veinticuatro (72) horas para poder realizar chequeos de control. Desde el Centro de Control también se monitorea el circuito cerrado de TV utilizando sistemas de alarmas que son controlados por personal de seguridad las veinticuatro (24) horas los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

SISTEMA DE DETECCION Y EXTINCION DE INCENDIO

Actualmente el DC del predio del Parque Tecnológico Austral cuenta con extintores Clase ABC de Halocelan. Para alojar y proteger los equipos destinados al soporte de los servicios para BANCO CONTINENTALS, SKYTEL se compromete a hacer un updrade del sistema de Detección y Extinción de Incendio en su DC con el fin de garantizar las condiciones de seguridad requeridas. Además de la incorporación de materiales de extinción que no dañen equipos, basados en gas FM200 para la supresión de oxígeno, se instalarán nuevos detectores de humo configurando un sistema de protección redundante y monitoreable (central de detección conectada a la LAN).

SUMINISTRO DE ENERGIA

Siguiendo los lineamientos de la TIA 942, para TIER III, el Datacenter cuenta con redundancias completas de los sistemas de UPS, Distribución y Generación. Los niveles de redundancia logran que el Datacenter sea concurrentemente mantenible, permitiendo que ante controles preventivos o fallas en algún componente de infraestructura, la totalidad del Datacenter continúe funcionando. Asimismo, la infraestructura eléctrica está preparada para atender la creciente demanda.

La redundancia del sistema eléctrico está garantizada por:

- 2N en sistemas de UPS y distribución de energía.
- Sistema de Transferencia Abierta.

SISTEMAS DE AIRE REFRIGERACIÒN

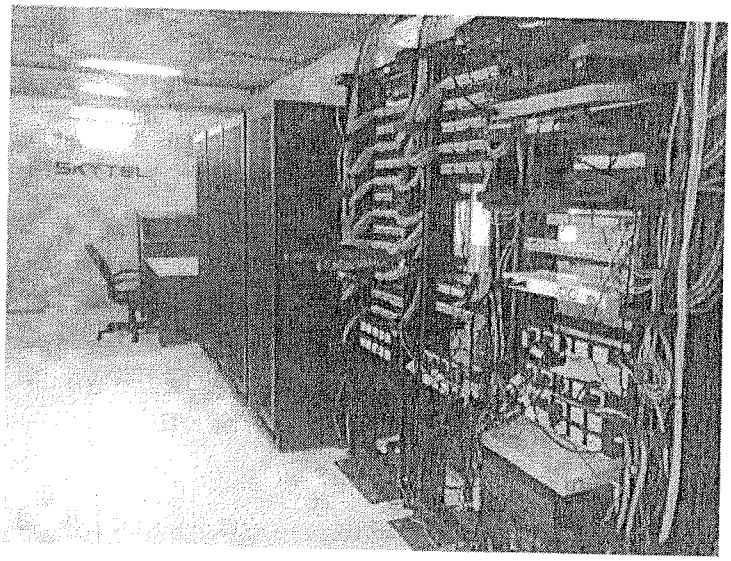
Sistemas de aire acondicionado de precisión que mantienen el ambiente a una temperatura fija de 22º Celsius las veinticuatro (24) horas los trescientos setenta y cinco (365) días del año.

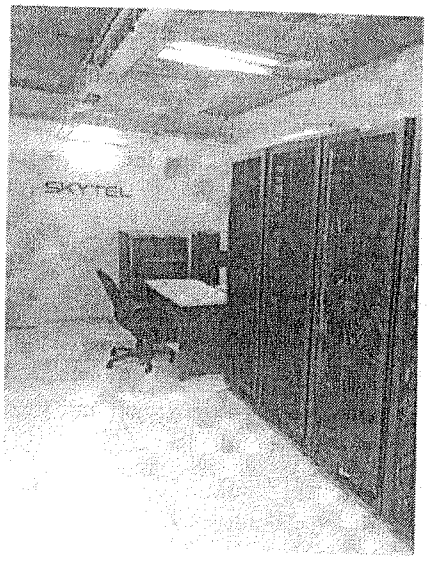
- Sistema de Aire acondicionado de alta capacidad y precisión
- Inyección de refrigeración por piso técnico, con una altura libre de 60cm y sensores de presión estática.

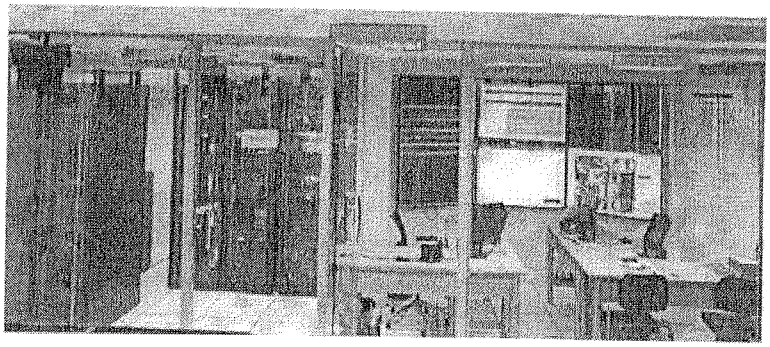
41 (renovación)

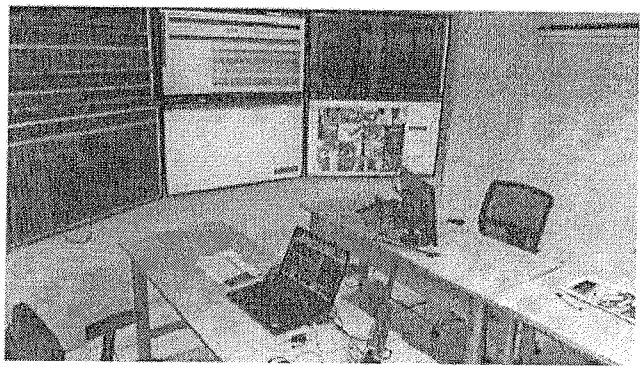
SKYTEL

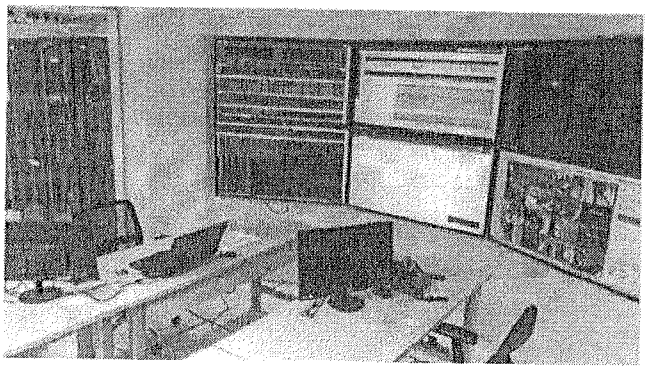
- La redundancia del sistema de Aire acondicionado está garantizada











0.0015742 (cuarenta y dos)

SKYTEL

4.4 SEGURIDAD

Seguridad de Accesos y Egresos

- Sistema instalado de control de acceso y egreso mediante el uso de tarjetas personales
- Servicio de seguridad del edificio con identificación mediante las huellas dactilares.

Seguridad Física

Las oficinas de SKYTEL cumplen con los distintos elementos de seguridad edilicia a saber:

- Control de circulaciones y espacios;
- Sectorización;
- Salida de emergencia con barral antipánico;
- Escalera de emergencia general del edificio habilitada;
- Señalética de emergencia;
- Seguridad ante incendios;
- Planos de evacuación;
- Responsables designados para la evacuación;
- Simulacros frecuentes;
- Iluminación de emergencia.

Disaster Recovery Plan (DRP)

SKYTEL cuenta con 3 sites ubicados en diferentes ciudades, pudiendo enrutar el tráfico remotamente ante cualquier eventualidad.

Cada uno de los sites están conectados entre sí a través de un pool de servidores independientes, permitiendo la contingencia ante caídas para garantizar la prestación del servicio.

Fallas en el enlace Punto a Punto

Los mismos son controlados por herramientas basadas en MRTG que dan un acuse en el acto de un corte del enlace y encaminaran la conexión de los enlaces redundantes subsiguientes en línea de prioridad.

Enlace Primario	Redundancia Nivel 1
Tipo: Enlace FO segurizado Servicio: Internet Dedicado Proveedor: TelecomArg. CIR: 99,8%	Tipo: Enlace Cobre Servicio: Internet Dedicado Proveedor: Global Crossing CIR: 99,9%

Fallas en el sistema

Si bien la infraestructura montada para la prestación del servicio está diseñada para cumplir con los más altos niveles de seguridad y funcionamiento tenemos implementado un programa de mantenimiento preventivo que involucra tanto al personal de **SKYTEL** como a sus proveedores.

Los servidores son controlados por plataformas Nagios, las cuales notifican al NOC.

Asimismo, cada uno de los sites de **SKYTEL**, tiene un pool de servidores independientes entre sí, permitiendo la contingencia ante caídas para garantizar la prestación del servicio.

Fallas en la plataforma telefónica

La plataforma telefónica tiene un SLA del 99.9 %.

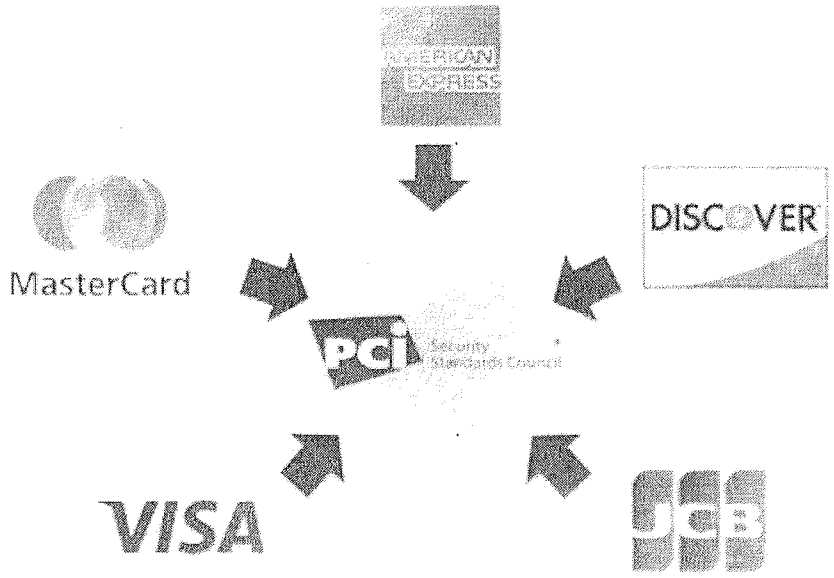
Las 2 tramas SAP son independientes y están conectadas a 2 centros nacionales de tráfico independientes y a 2 equipos independientes.

Las 5 tramas TDM también son independientes entre sí y están distribuidas en 2 Gateway.

4.5 ESTANDAR PCICOMPLIANCE

El estándar de seguridad de datos proporciona una estructura para proteger los datos de los titulares de tarjetas de créditos que sean transmitidos, procesados o almacenados por comerciantes y organizaciones.

El PCI SSC (Security Standards Council) es el consejo de normas de seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago formado en el 2006. Formado por:



P2PE: Point-to-Point Encryption

- **PCI-PTS:** Reúne los requisitos de seguridad para transacciones con PIN, dirigida a productores de dispositivos de pago para el diseño, fabricación y transporte de estos.
- **PCI-PA-DSS:** Reúne los requisitos y normas de seguridad que deben ponerse en práctica para desarrollar aplicaciones de pago que no almacenen como datos de la banda magnética, PIN, CVV2 y cerciorarse del cumplimiento.
- **PCI-DSS**: Reúne los requisitos y normas de seguridad que deben seguir todas las compañías que trabajen con transacciones de tarjetas de pago.

PCI DSS

PCI DSS rige toda transmisión, almacenamiento o procesamiento de datos de tarjetas de crédito.

El **CDE** entorno de datos de tarjetas está comprendido por procesos, tecnologías y personas que almacenan, procesa o transmiten datos de tarjetas o datos confidenciales de autenticación, así como todo componente conectado al ambiente desde donde se transmiten estos datos.

PUNTOS DE CONTROL

- ✓ Instalación y Mantenimiento de Firewalls.
- ✓ Eliminación de configuraciones por defecto.
- ✓ Protección de Datos Almacenados.
- ✓ Encriptación de datos en redes públicas.
- ✓ Protección contra malware.
- ✓ Desarrollo de aplicaciones Seguras.
- ✓ Acceso restringido a datos.
- ✓ Autenticación de acceso a componentes.
- ✓ Restricción de accesos físicos.
- ✓ Acceso a recursos de red.
- ✓ Pruebas regulares de seguridad.
- ✓ Políticas de Seguridad de Información.

Actualmente SkyTel se encuentra en proceso de certificación de la norma PCI, cabe resaltar que somos la única empresa de BPO & Contact Center que cuenta con este tipo de certificación.

4.6 PLATAFORMA DE CALLCENTER

SKYTEL cuenta con diferentes plataformas de comunicaciones, dichas tecnologías nos permiten disponer de diferentes Monitores y Reportes que nos permiten lograr un control de la gestión, con un mayor conocimiento de su empresa o sector.

Su gran diferencia radica en que un monitor es un conjunto de indicadores que nos permite medir, seguir, controlar y mitigar cualquier tipo de situación parametrizable. En cambio un reporte nos permitirá conocerdatos más específicos de la gestión y su desarrollo histórico.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Conmutación telefónica IP
- Correo de voz
- Call blending
- Preatendedor
- ACD (Distribución de llamadas).
    - Modificación en tiempo real
    - Por prioridad
    - Aleatoria
    - Circular
    - Basado en habilidades
    - En función de parámetros (ANI, DNIS, CAMPAÑA, etc.)
- IVR (Respuesta interactiva de voz)
    - Herramienta para el diseño del flujo de llamada.
    - Mecanismo para reproducción de locución, grabación, toma de datos, desvío a cola de call center, redirección a teléfono externo, validaciones, alertas, etc.
    - Integración con bases externas PostgreSQL, MySQL, MSSQL, Oracle y ODBC.
- Discador (Marcador de llamadas).
    - Preview
    - Progresiva
    - Predictiva
- Grabación
    - Total

- On demand
- Aleatorio
- Filtros de búsqueda
- Exportar a formatos estándares

- Posibilidad de integrar plataforma con la conmutación telefónica tradicional

4.6.1 SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONTACT CENTER

Los Sistemas de Gestión deben ser basados 100% en Web y además de su funcionalidad inicial deben ser permitir la customización de la misma así como dar la posibilidad de agregar nuevas características.

MODULOS

- Atención al cliente
- Cobranzas
- Referencias
- Ventas
- Ticketing

FUNCIONALIDADES Y CARACTERISTICAS

- Multiproducto
- Workflow y seguimiento de la operación por estados.
- Herramienta para el diseño de pantallas
- Screen pop-up
- Integración con el ACD
- Integración con el Discador
- Extensible: Posibilidad de extender las aplicaciones así como agregar nuevos módulos. No debe ser un paquete cerrado.
- Tickets y Notificaciones
  - Email
  - SMS

REPORTES Y ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN

- En tiempo real
- Llamadas

- Productividad por representante
- Productividad por campaña entrante (tiempo prom. de cola y representante, llamados abandonados, etc.)
- Productividad por campaña saliente (tiempo prom. de conversación, llamados no contestados, etc.)
- Criterios e información a mostrar:
    - Reportes por días, por horas, meses, años.
    - Selección de que datos presentar entre más de n columnas.
    - Columnas de tipo absoluto, medio, total, y máximo.
    - Columnas complejas resultado de algoritmo de cálculo de otras columnas.
    - Ordenación de los representantes por cualquier columna, o por varias columnas.
    - De llamadas contestadas, abandonadas, transferidas, salientes, perdidas en espera, perdidas en timbre, atendidas antes de x segundos, a noche con buzón, a noche sin buzón, saturación con buzón, a saturación sin buzón, contestadas con espera, contestadas sin espera, etc.
    - Número de representantes por hora/grupo, máximo, mínimo, tiempos medios de espera,
- Informes estadísticos de uno o varios representantes en un margen de tiempo.
    - Selección del conjunto de representantes.
    - Selección de fechas.
- Todos exportables a EXCEL.

APLICACIONES WEB / ADMINISTRACIÓN DEL CONTACT CENTER

Se debe proveer aplicaciones Web para la Administración de recursos con el nivel de Seguridad adecuado. Las tareas administrativas incluyen:

- Administración general del Contact Center
- Supervisión y Monitoreo
- Backup
- Grabación

48 (cuarenta y ocho)

SKYTEL

4.7 PLATAFORMA DEOMNICANALIDAD

SkyTel posee una plataforma que permite integrar todos los canales digitales en un único sistema de información a fin de gestionarlos de manera eficiente. Ofrecemos un único punto de entrada para monitorear la actividad relevante en redes sociales; centralizar la gestión de las interacciones de una empresa con la comunidad y analizar la información obtenida, generando métricas y reportes configurables.

La plataforma cuenta con 5 años de experiencia probada en el mercado de atención al cliente en canales digitales, lo que nos ha permitido alcanzar una robustez en la plataforma que permite asegurar el tratamiento del 100% de las interacciones.

La plataforma está preparada para escalar tanto vertical como horizontalmente, duplicando o más los valores anteriormente mencionados.

El componente central es un enrutador de interacciones ACD (Automatic Contact Distribuition) completamente configurable, altamente performante, distribuyendo más de medio millón de contactos diariamente. Soporta multiskill, conversación con el mismo agente, colas por usuario y ejecución de reglas de pre-ruteo, entre otras características.

Actualmente esta tecnología ayuda a gestionar los servicios al cliente a empresas tales como Claro, Movistar, MetLife, Banco BBVA entre otras, en Argentina, Colombia, Perú, México y Brasil gestionando un promedio de 500.00 interacciones diarias.

CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

- Integrar y gestionar en tiempo real los canales digitales de comunicación en una sola plataforma omnicanal.
- Conectar ilimitada cantidad de cuentas de canales digitales
- Agregar nuevos canales o redes sociales que posean API de integración heredando el comportamiento de los existentes
- Enrutar los mensajes a las áreas que correspondan.
- Contestar o intervenir en los comentarios a través de una única plataforma y poder tener control sobre todas las respuestas.
- Acceder a la plataforma desde cualquier equipo que tenga un acceso a internet y un browser, pudiéndose limitar el acceso a determinadas IP o rangos de IP según sea requerido
- Derivar los casos a otras áreas en caso de ser necesario.
- Contar con la trazabilidad del caso y de los mensajes.
- Disponer de un Motor de búsqueda de casos y de contactos.
- Relacionar diferentes cuentas de redes sociales o direcciones digitales a un cliente.
- Analizar la información a través de reportes históricos y de tiempo real.
- Anticiparse a comentarios que puedan ser virales, o a determinadas crisis que pudieran ocurrir en la red.

- Clasificar todas las interacciones o menciones, a fin de luego poder obtener estadísticas.

INTEGRABILIDAD

La plataforma soporta de manera nativa la integración de los diferentes canales digitales que se detallan a continuación, a fin de gestionar sus mensajes correspondientes:

- Twitter
- Facebook
- SMS
- Web chat
- WhatsApp
- E-mail
- Formulario de Contacto Web
- LinkedIn
- YouTube
- MercadoLibre
- Instagram
- Mobile App

La integración de nuevos canales digitales (RRSS, WhatsApp, Telegram, Viber, etc) implica el desarrollo de un componente de software que integre o traduzca la API del nuevo canal con la API de mensajería de Skytel. Esto significa que una vez integrado el nuevo canal, éste hereda todas las funcionalidades existentes (reportes históricos, reportes de tiempo real, encuestas de satisfacción, reglas de ruteo, acciones automáticas, etc.).

Certificación de la Norma COPC: Otorga como organización las mejores prácticas globales de gestión, procesos consistentes y métricas de desempeño, a fin de alcanzar y sostener una mejora continua. A través de las mismas, la empresa mejora la calidad del servicio, optimiza la experiencia de clientes y aumenta los ingresos, al tiempo que se reducen los costos operativos.

La Norma COPC para la Optimización de la Experiencia de Clientes (CX) para Proveedores de Servicios Integrales al Cliente (PSICs) es la norma más conocida y prestigiosa de la industria para operaciones de experiencia de clientes. La Norma fue desarrollada en 1996 para operaciones en call centers y miles de compañías alrededor del mundo la han implementado. Desde entonces, la Norma sigue en constante evolución para ajustarse a las necesidades cambiantes de una industria tan dinámica, incluso aquellas de los canales emergentes como los canales móviles, las redes sociales y las aplicaciones web.

51 (cincuenta y uno)

SKYTEL

5 COTIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1 SERVICIO DE ATENCION DEL CALL CENTER

Opción 1 Gestión en SkyTel

I. Atención de respuestas Automáticas BOTS
II. Atención de operadores en la gestión del WS
III. Atención de operadores de Call center
IV. Reporting
V. Plataforma SkyTel (opcional integración)
VI. Sistema del cliente

La tarea del proceso de atención consiste en:

a) La recepción y atención de todos los mensajes que ingresan al número telefónico que MH designe y bajo el horario solicitado.

b) Los sábados, domingos y feriados 24 horas, la gestión será automatizada mediante la parametrización de los BOTS.
c) Toda tarea adicional, no telefónica que adicionen las partes en el protocolo de atención de clientes
d) Árbol y Parametrización de las respuestas automáticas.

Principalmente se les brindara a todas las personas que se contacten, la atención correspondiente con el protocolo definido de acuerdo a las políticas establecidas por MH.

Todos y cada uno de los mensajes recibidos, serán registrados, tipificados en el Sistema de Gestión de llamadas y/o del CRM de SkyTel, o en su defecto en el que provea MH.

Cobertura horaria

La gestión abarca la siguiente franja horaria

- Según horario
- Gestión automatizada 24/7

Dimensionamiento

a) La gestión se encuentra dimensionada para un volumen del tráfico hasta 5000 llamadas.
b) Agentes telefónicos especializados, se destinará a la gestión agentes especializados en la atención.

000162 52(cuarenta y dos)

SKYTEL

Matriz de cotización

Concepto	Unidades
Costo Mensual del Servicio Atención al cliente (telefónica)	Gs. 28.757.000
Costo por Hora	Gs. 39.000
Gestión Telefónica Mensual	Según Horario
Objetivo de nivel de atención	80%
Horario de Gestión Operativa WhatsApp	De 08:30 a 14:30
Objetivo de nivel de atención	80%
Gestión Automatizada de Respuesta BOT (24/7)	Gs. 3.900.000
Licencias Omnicanal	Gs. 1.300.000
Supervisión	Incluido
Capacitación, Calidad y Reporting	Incluido
Integración de la Plataforma de Call Center y Notificaciones	Incluido
Grabación del 100% de las llamadas	Incluido
CRM / Plataforma de gestión	SkyTel
Costo Telefónico OUT	N/A
VPN/Conexión	A cargo del cliente
Horario de Gestión	Atención Automatizada WS y BOT 24/7
I.V.R (Creación, Grabación y Locución)	N/A
Implementación Única Vez (Creación, parametrización de los sistemas a ser utilizados)	Incluido
Costo Total del Servicio	Gs. 33.957.000

Condiciones Generales Comerciales:

- Plazo de pago: Se abonará mensualmente del 1 al 15 de cada mes.
- IVA Los valores no incluyen IVA
- Ajustes de valor hora: en caso de incrementos salariales de carácter obligatorio decretados por el Gobierno Nacional, se procederá a una renegociación del costo de los servicios cotizados, tomando como base el porcentaje de incidencia del aumento salarial dentro de la estructura de costo del servicio.
- Ajustes de horas de dimensionamiento: el dimensionamiento de horas es en base a los *volúmenes de llamadas dimensionadas, en caso de detectar el incremento se deberá realizar un nuevo dimensionamiento previa autorización del cliente.

000163 5(anco)

avanza
OUTSOURCING SOLUTIONS

TETÃ VIRU MOHENDAPY
Motenondeha

TETÃ REKUÁI

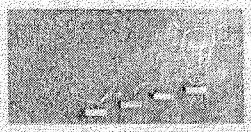
SERVICIOS DE CALL CENTER
Ministerio de Hacienda- Dirección de Pensiones No Contributivas (DPNC).

Avanza Paraguay S.A
Ruc: 80021829-9
Contacto : Mirta Alfonzo
mirta.alfonzo@avanzapy.com
Tel: 0971543351

Avanza Paraguay, Contact Center & BPO

16/07/2021
Departamento Comercial

PROCESOS



- Departamento de ingeniería
- Análisis y definición del objetivo del proceso
- Sistema de Gestión de la Información (SLAs,KPIs,etc.)
- Mejora continua e innovación

TECNOLOGÍA

- Equipo de desarrollo de Software (CMMI)
- Seguridad y protección de datos
- Uso intensivo de la tecnología

Unimos procesos, personas y tecnología para dar un servicio de excelencia.

Nuestras Ventajas competitivas

- Certificación de calidad ISO 9001:2015, en todos los departamentos de la empresa.
- Empresa multinacional, especializada en soluciones de negocio.
- Posibilidad de trasladar personal experto de otros países en servicios específicos.
- Intercambio de experiencias entre varios países, ya sea para implementación del servicio, establecimiento de procedimientos, medición de ratios que permitan introducir mejoras a la gestión.
- Todos nuestros equipos informativos son nuevos, a la vanguardia de los avances tecnológicos, PC All in one, 21`, I3, I5. Touch screen.
- Amplia experiencia en gestionar servicios de contact center y BPO.
- Ubicación privilegiada en el nuevo centro económico del país.
- Doble seguridad de acceso(al edificio, a las instalaciones)
- Cuenta con sistemas de telefonía y continuidad del negocio, además de planta eléctrica y suficiencia operativa.

7 (Siete)

PROYECTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Atención Telefónica para los clientes de la Dirección de Pensiones No Contributivas (DPNC).

- Atención de llamadas entrantes derivadas de la DPNC, para la recepción, registración, análisis y solución de consultas, pedidas y/o reclamos de clientes o potenciales clientes de la DPNC, así como escalamiento de acuerdo a los procesos acordados. Los operadores asignados al servicio deberán poder atender todos los productos y servicios de la DPNC definidos en el ANEXO 1 – SERVICIOS DE CALL CENTER REQUERIDOS. La capacitación sobre los mismos será responsabilidad de la DPNC.
- Las características del estudio suponen la observación de variables objetivas relacionadas con la gestión operativa de la DPNC tales como:

❖ Amabilidad en la atención
❖ Eficiencia en la atención
❖ Rapidez en la atención
❖ Cross – Selling

- Servicios de devolución de llamadas en caso puntuales solicitados por la DPNC

El servicio deberá estar adecuado a las Especificaciones Técnicas.

Avanza Paraguay cuenta con profesionales calificados, infraestructura adecuada y recursos tecnológicos de vanguardia para la labor a ser desempeñada.

Lugar de prestación del servicio
El servicio se realizará en las instalaciones de Avanza Paraguay S.A, bajo la supervisión de la misma.

0.00185

3(ocho)

PRECIO DEL SERVICIO:

Concepto	Precio p/ hora (No incluye el IVA)	Total horas mes	Duración de contrato (meses)
Servicio de ATC, llamadas salientes en las Instalaciones de Avanza Py	30.921	880	12

Obs: Los precios establecidos son referenciales.

El precio Incluye:

- Búsqueda y selección de los colaboradores calificados para el cargo según el perfil requerido para el puesto.
- Salario y cargas sociales exigidas por Ley.
- Muebles y equipos de gestión.
- Conexiones VPN
- Sistema de gestión de llamadas.
- Supervisión
- Analista de calidad cada 50 operador
- Reportes adaptables a las exigencias del proyecto.

El precio NO Incluye:

- El IVA.
- Otras conexiones.