

CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.

Corporación Eccos Contacto Colombia



MARITZA SILVA VARGAS – DIRECTORA EJECUTIVA
msilva@eccos.org.co – www.eccos.org.co



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

El Problema



2,8%
de los colombianos son limitados visuales.

El ICV de hogares con limitación visual es
5 puntos Menor
que la población en general

Casi la **Tercera Parte**
de limitados visuales (LV) en Colombia
están dedicados a oficios domésticos
en su propio hogar

Existe **Discriminación Negativa** en el ámbito laboral relacionado con acceso y salarios.

CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

La Solución



México, Colombia, Argentina y Chile son las naciones más solicitadas para albergar este tipo de servicio.

- Fuerza de trabajo calificada y menos costosa
- Alta capacitación tecnológica adquirida durante los últimos años
 - Bajos precios de la operatividad en telecomunicaciones

En **Colombia**, en el año 2010 se generaron 73 mil nuevos puestos de trabajo y se superaron los 500 millones de dólares en ventas

CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

La Solución

En **ECCOS Contacto Colombia**

Trabajamos con personas en condición de discapacidad física y visual, a través de un Modelo de **Intervención Psicosocial** que permite alcanzar cambios profundos y permanentes en sus condiciones de bienestar y **Calidad de Vida**.
Con el propósito de lograr su **Inclusión Laboral - Social y Económica**.



CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

La Solución



Desarrollar un aplicativo que favorezca los procesos de **Inclusión Laboral** de personas invidentes, ofreciendo a las empresas una herramienta que facilita la **Adaptación de Puestos de Trabajo**.

CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

La Solución

El **aplicativo** fue **diseñado** en un lenguaje de programación Visual Basic, lo que le **permite dialogar con sistemas operativos Windows** y desde ahí **interactuar con la gran mayoría** de aplicativos usados en la industria de Contact Center, integrándose a lectores de pantalla, en este caso JAWS.



CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



BID

Banco Interamericano de Desarrollo

UN MUNDO DE SOLUCIONES

Innovaciones para personas con discapacidad

El Impacto Agentes

- ✓ Aplicación **amigable** de fácil desplazamiento, los agentes mejoraron sus indicadores de **productividad y efectividad**.
- ✓ Los **tiempos de gestión disminuyeron** la aplicación cuenta únicamente con los campos requeridos para las campañas.
- ✓ Se **minimizó el error de digitación** de los agentes ya que cuentan con el tipo de campos requeridos (listas, texto... otros).



CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



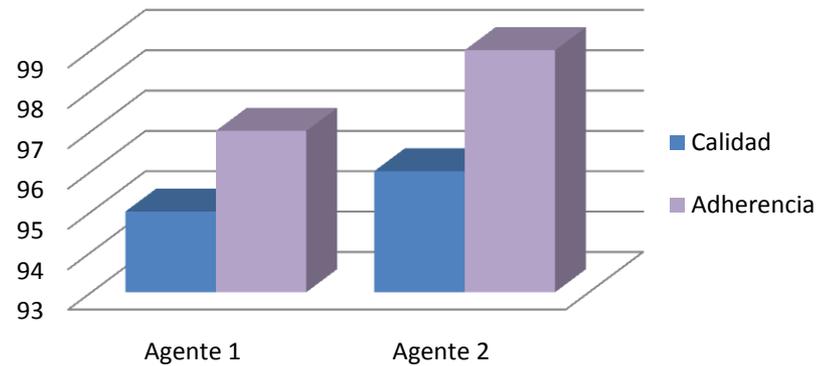
UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

El Impacto Agentes



Indicadores Generales (Uso Aplicativo)



CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

El Impacto Empresas

(5) Empresas contactadas
Para probar el aplicativo e
incluir laboralmente 1 agente

| Empresas Contactadas (Comprometidas con RSE) | No. Empleados | No. Puestos Call Center | Estado Actual del Proceso Incl. Laboral | Estado de Avance | Tiempo del Proceso (Meses) |
|---|---------------|----------------------------|--|---------------------|----------------------------------|
| Contact Center Américas | 6000 | 3500 | En Proceso | 60% | 4 |
| Teleperformance | 6183 | 3449 | En Proceso | 80% | 3 |
| Mapfre | | 52 | En Proceso | 20% | N.A |
| Universidad Minuto de Dios | 1200 | 36 | En proceso | 50% | 8 |
| Civilnet | 6 | 2 | Vinculación de 1 Agente Invidente 1 PcD Física | 100% | 2 |

1 Agente de Call Center contratado

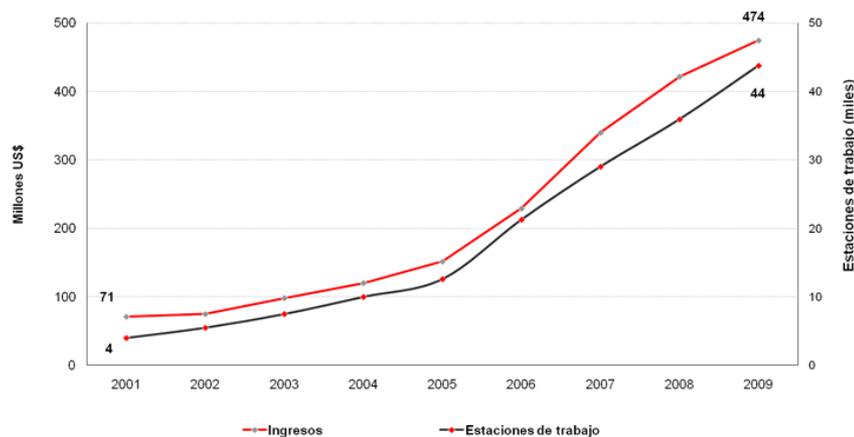
*CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas
invidentes como agentes telefónicos de Call y
Contact Center.*



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

Las Oportunidades



Colombia cuenta con una extraordinaria infraestructura tecnológica en telecomunicaciones, usos horarios y ubicación geográfica privilegiada, lo cual sumado al buen desarrollo económico del país y a la normatividad laboral existente, la convierten en una excelente alternativa para consolidar en un solo lugar la **operación internacional** de una manera eficiente".

Daniel Ramírez, Director Centro de Ventas IBM para América Latina Habla Hispana.

CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

Las Oportunidades

Generar **Nuevas Oportunidades Laborales** para la población con discapacidad visual, a través del uso **Efectivo de la Tecnología**

Sensibilizar a las empresas en la importancia de apoyar procesos de **Inclusión Laboral** y el impacto que éstos procesos tienen para las **Personas, la Sociedad y la Economía** del país.

Producir cambios estructurales en la **calidad de vida** de las personas

CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad
Banco Interamericano de Desarrollo

Testimonio



eccos
Contacto Colombia

Video Testimonial



CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas invidentes como agentes telefónicos de Call y Contact Center.



UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

Banco Interamericano de Desarrollo

Contacto



MARITZA SILVA VARGAS - DIRECTORA EJECUTIVA
msilva@eccos.org.co - www.eccos.org.co