

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.



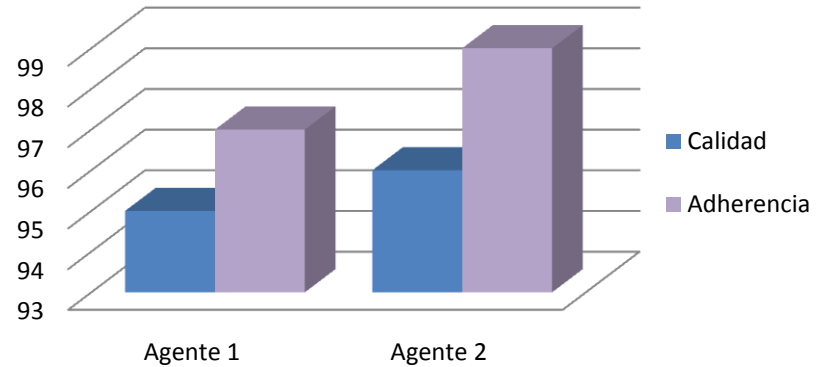
UN MUNDO DE SOLUCIONES
Innovaciones para personas con discapacidad

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

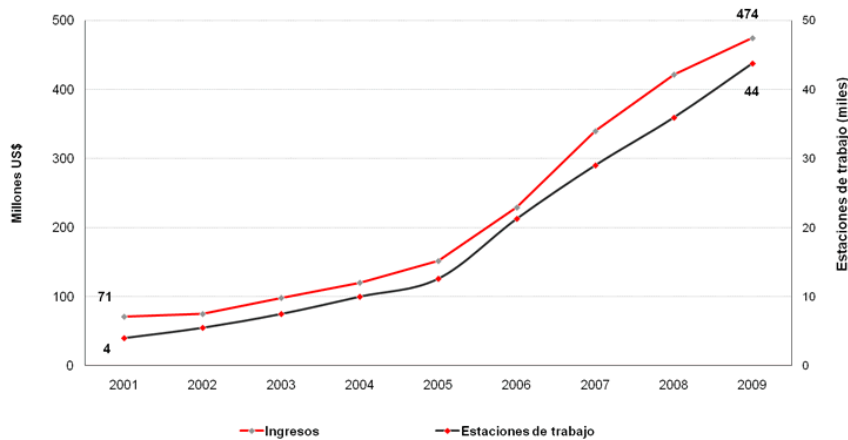
*CRM-PICC Aplicativos para el trabajo de personas
invidentes como agentes telefónicos de Call y
Contact Center.*



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.



BID

Banco Interamericano de Desarrollo

UN MUNDO DE SOLUCIONES

Innovaciones para personas con discapacidad

Contacto



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