



elastix WORLD 2013

MÉXICO | 14 - 15 OCTUBRE

Elastix Call Center
Algo más que VoIP

Iptegra[®]



elastix WORLD 2013

MÉXICO | 14 - 15 OCTUBRE

Elastix Call Center
Algo más que VoIP

Iptegra⁺

Elastix Call Center

Algo mas que VoIP

Iptebra⁺

Que Hacemos?

- Integradores de Soluciones de Comunicaciones Unificadas
- 7 años en el mercado
- Soluciones de IP PBX y Call Center basadas en Elastix en toda Colombia.

El Reto

Call Center para 80 posiciones

- Marcación predictiva
- ACD
- Grabación de llamadas
- Escalabilidad al 100%

Problemas encontrados

Elastix Version 1.5 32 bits
Modulo Call Center V Alpha + AMI
Asterisk 1.4

Solución

Kernel PAE
Astmanproxy
Asterisk RSP



El verdadero Reto

- Adecuar 12 posiciones para personal Invidente
- Dotar todo lo necesario para su capacitación, practica reales e inserción laboral



Recursos

1 Parte

PC Características normales

Microsoft Windows
Microsoft Office

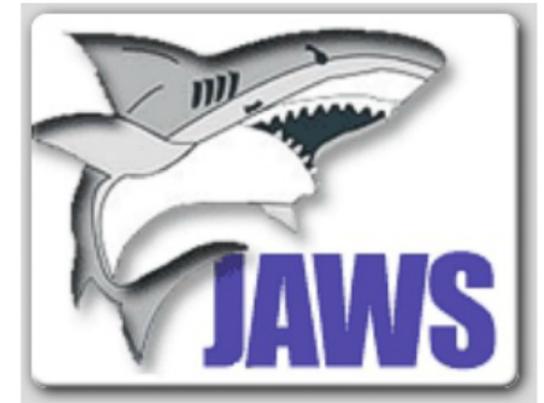


Segunda Parte

Jaws

JAWS (acrónimo de Job Access With Speech) es un software lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida. Es un producto del Blind and Low Vision Group de la compañía Freedom Scientific de San Petersburgo, Florida, Estados Unidos.

Su finalidad es hacer que ordenadores personales que funcionan con Microsoft Windows sean más accesibles para personas con alguna minusvalía relacionada con la visión. Para conseguir este propósito, el programa convierte el contenido de la pantalla en sonido, de manera que el usuario puede acceder o navegar por él sin necesidad de verlo.



<http://www.freedomscientific.com/products/fs/jaws-product-page.asp>

Formularios de Gestión

Tercer componente

Agent Console: 1001 - A1

Connected to call 00:00:41

Call Information | Call Script | Call Form

ElastixWorld

Assistance confirmation

Name:

Country:

Email:

Phone number:

Date of the Call:

Save data

Gestión	Códigos
Contesto	G1
Mensaje con Tercero	G2
Manifiesta que ya cancelo	G3
Renuente de pago	G4

Phone number: 208 Contact: (no matching contacts) Confirm contact

Resultado

Link video: goo.gl/lyoMbG

El nivel y las ganas de superación eran mucho
mas grande que su propia adversidad!



YouTube

Hoy en que estamos?

Orca

Orca es una aplicación de software libre integrada en el entorno de escritorio GNOME del sistema operativo GNU/Linux que permite a las personas con discapacidad visual utilizar este sistema operativo. Está compuesto de un lector y de un magnificador de pantalla, que se pueden usar a la vez o individualmente.

El predecesor de Orca se llamó Gnopernicus, el cual ya integraba varias de las características de Orca.



<https://wiki.gnome.org/Orca/>

Hardware de Bajo Costo

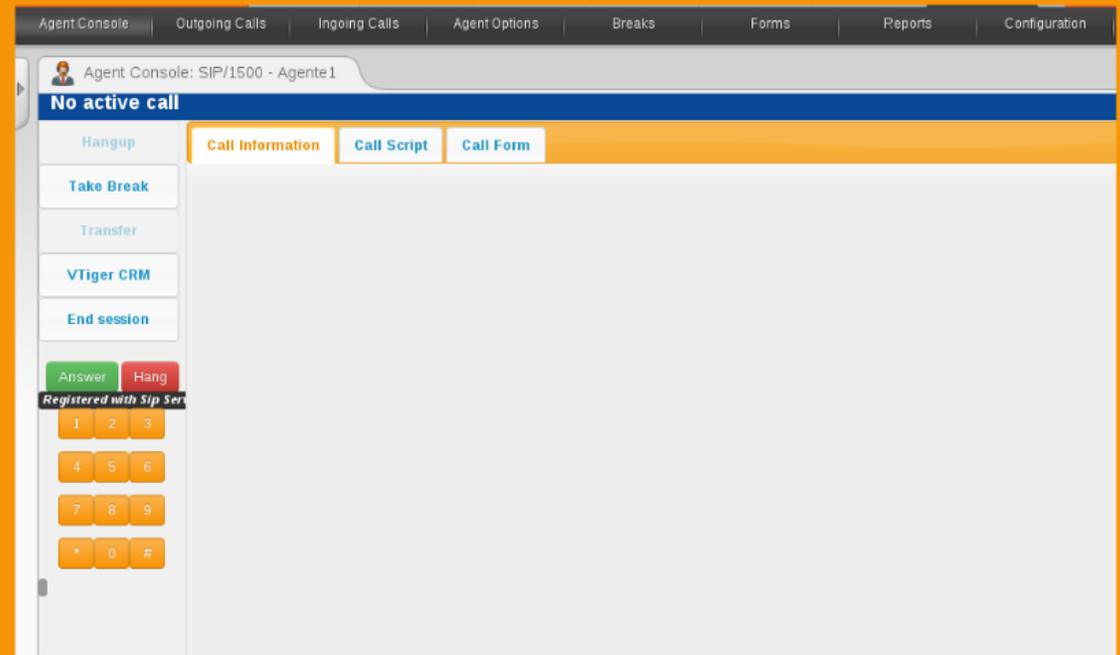
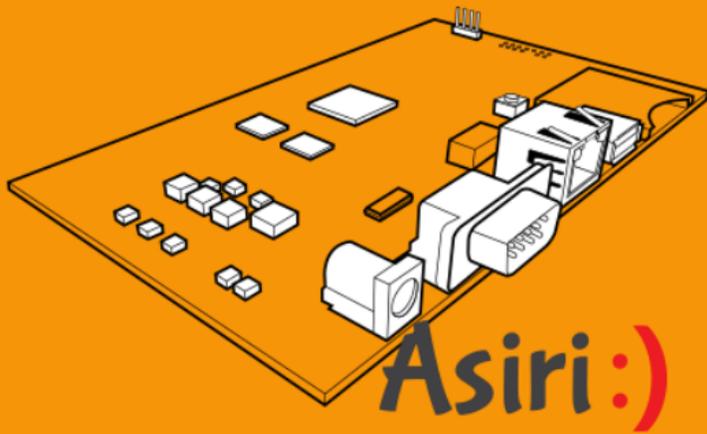


Raspberry



**Intel
Atom 1.6
1 Gb Ram**

A donde estamos apuntando?



Modulo de Call center + WebRTC

Que Beneficios para el empresario?

**Teletrabajo
Ley 1221 de 2008**

**Readaptación profesional y el
empleo de personas inválidas
Ley 2177 de 1989**



**Excepciones
en
Impuestos**

Objeto: Regula todos los trabajos en línea en Colombia, en cumplimiento de la Ley 1221 de 2008 que modifica el artículo 171 de la Constitución de 1957. Decreto de Promoción del Trabajo 073.
Objeto: Modificar el artículo 171 de la Constitución de 1957 para incluir el teletrabajo como modalidad de trabajo.
Origen: Proyecto de Ley para la Promoción, Regulación e Implementación del Teletrabajo en Colombia 073 de 2008.
Destinatario: Todos los trabajadores que laboran en las actividades mencionadas.
Origen: Decreto 2177 de 1989 que regula el empleo de personas inválidas en el sector público y privado que presta servicios a las entidades públicas y privadas y del sector público y privado.
Origen: Ley 2177 de 1989 que regula el empleo de personas inválidas en el sector público y privado que presta servicios a las entidades públicas y privadas.
Vigencia: Aplicación del artículo que reforma, adiciona y deroga el artículo 171 de la Constitución de 1957.

Argentina	Régimen Jurídico del Teletrabajo en Relación de Dependencia, en cumplimiento de la Ley Nacional 25800 que ratifica el convenio no. 177 sobre trabajo a domicilio de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.)
Argentina	Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social resolución 147/2012 créase la Coordinación de Teletrabajo
Costa rica	Proyecto de ley para la Promoción, Regulación e Implementación del Teletrabajo en Costa Rica expediente n.º 18.549
Costa rica	Decreto N° 34704-mp-mtss promoción del teletrabajo en las instituciones públicas.
Costa rica	Decreto 35434-S-MTSS. Implementación del teletrabajo en mujeres que se encuentren en estado de embarazo que presten servicios en instituciones públicas y empresas públicas del estado y todas las empresas del sector privado.
Colombia	Ley 1221 de 2008 por la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo y se dictan otras disposiciones.
México	Anteproyecto de iniciativa que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la ley federal del trabajo de agosto de 2012

Ya para cerrar:

**Montar un call center para 100 agentes
\$ 5000 dolares**

Estaciones para call center

\$200

**Que alguien te estreche la mano y te diga
que su vida ha cambiado positivamente
gracias a tu trabajo...**

Eso no tiene precio!

Agradecimientos especiales



Muchas Gracias!



<https://www.facebook.com/pages/IPtegra/316097591737869?ref=hl>



@iptegra



lramirez@iptegra.co



ludwigramirez@gmail.com

Iptegra⁺

www.iptegra.co

Preguntas



elastix WORLD 2013

MÉXICO | 14 - 15 OCTUBRE

Elastix Call Center
Algo mas que VoIP

Integra