



# elastix WORLD 2013

MÉXICO | 14 - 15 OCTUBRE

Elastix Call Center  
Algo más que VoIP

Iptegra<sup>+</sup>



# elastix WORLD 2013

MÉXICO | 14 - 15 OCTUBRE

Elastix Call Center  
Algo más que VoIP

Iptegra<sup>+</sup>

# Elastix Call Center

Algo mas que VoIP

# Iptebra<sup>+</sup>

# 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

-----

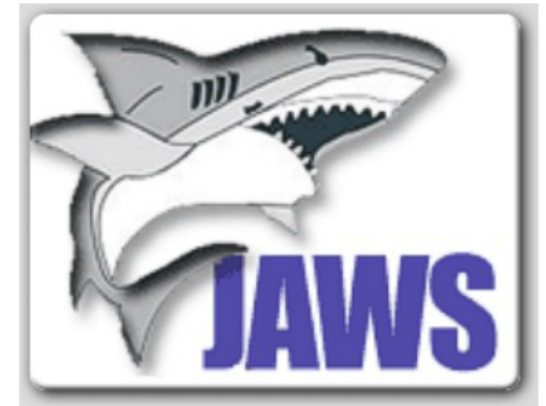


# Segunda Parte

## 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

The screenshot shows a web-based interface for an agent console. At the top, it says 'Agent Console: 1001 - A1' and 'Connected to call' with a timer at '00:00:41'. On the left, there is a sidebar with buttons: 'Hangup', 'Take Break', 'Transfer', 'VTiger CRM', and 'End session'. The main area has three tabs: 'Call Information', 'Call Script', and 'Call Form'. The 'Call Form' tab is active, showing a form for 'ElastixWorld' with the title 'Assistance confirmation'. The form fields are: Name, Country, Email, Phone number, and Date of the Call. Below the form is a 'Save data' button. At the bottom, there is a table with two columns: 'Gestión' and 'Códigos'. The table contains four rows of data. At the very bottom, it shows 'Phone number: 208 Contact: (no matching contacts)' and a 'Confirm contact' button.

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

# Resultado

Link video: [goo.gl/lyoMbG](https://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

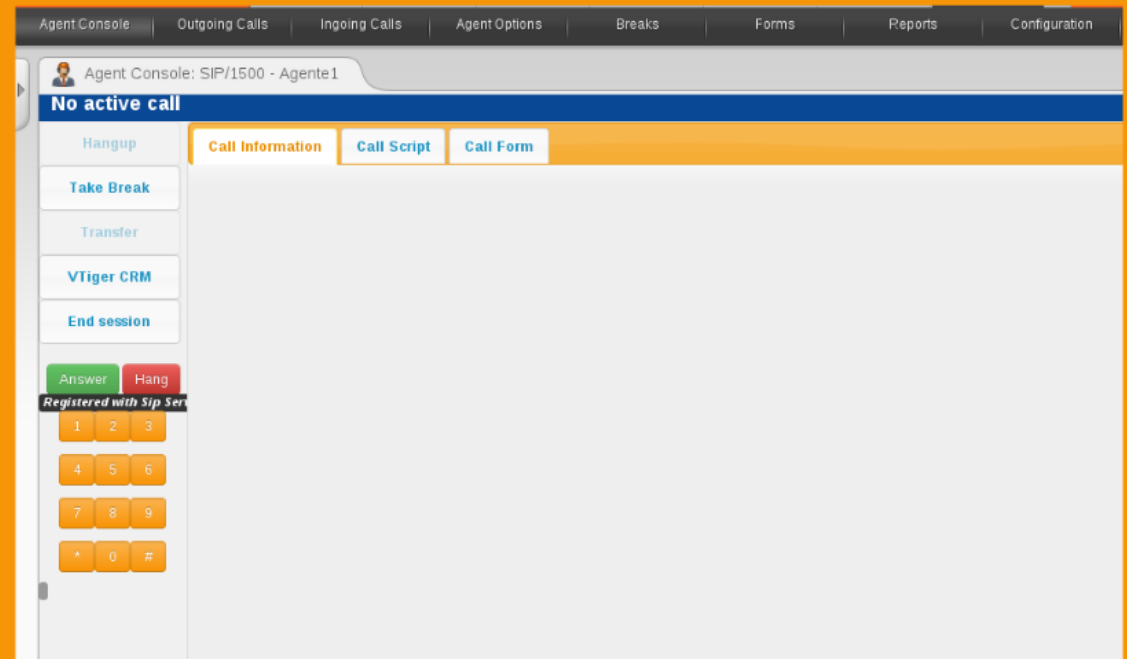
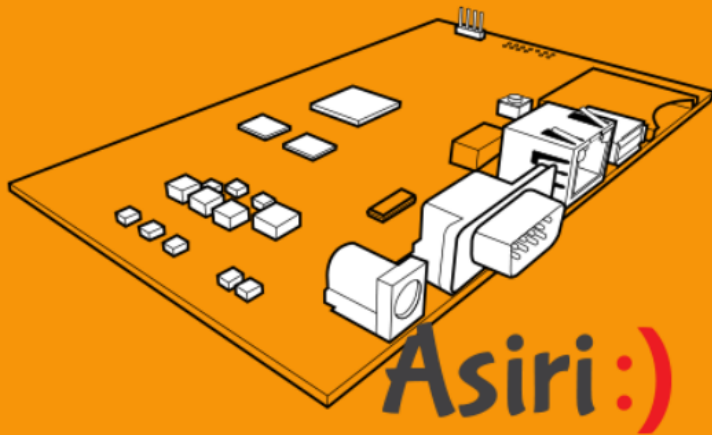


**Raspberry**



**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**

<b>Figura:</b> Regimen especial de teletrabajo en áreas de desarrollo, en cumplimiento de la Ley 1221 de 2008 y Ley 1712 de 2014, en el caso de los Centros de Promoción del Empleo (CPE).
<b>Figura:</b> Beneficio de exención de impuestos de renta y complementarios para las personas con discapacidad.
<b>Detalle:</b> Proyecto de Ley para la Promoción, Regulación e Implementación de Teletrabajo en Centros de Promoción del Empleo (CPE).
<b>Detalle:</b> Decreto 4033 de 2010 que establece el régimen de teletrabajo en las industrias públicas.
<b>Detalle:</b> Decreto 2177 de 1989 que establece el régimen de teletrabajo en el sector público y privado que presta servicios de telecomunicaciones.
<b>Detalle:</b> Ley 2177 de 1989 que establece el régimen de teletrabajo en el sector público y privado que presta servicios de telecomunicaciones.
<b>Nota:</b> Aplicación del artículo 403 del Decreto 4033 de 2010.

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<sup>+</sup>

[www.iptegra.co](http://www.iptegra.co)

# Preguntas



# elastix WORLD 2013

MÉXICO | 14 - 15 OCTUBRE

Elastix Call Center  
Algo mas que VoIP

Integra