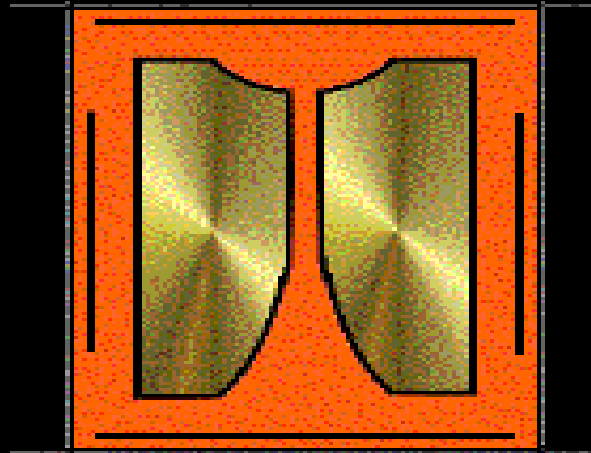


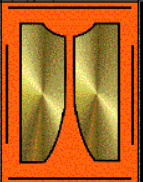
# COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO



**Postgrado de Gerencia en Servicios de Salud**

**BOGOTA, 2007**

# **BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION DE UNA CENTRAL DE LLAMADAS EN EL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO**

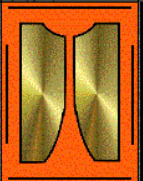


**Melo, L - Yacaman, G**

# INVESTIGADORES

Liliana Melo P. Od.

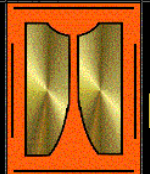
Giselle Yacamán S. Od.



# ASESOR

Jaime Torres D.

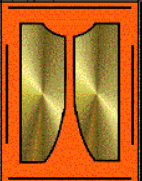
Especialista en Dirección de Mercadeo



Melo, L - Yacaman, G

# PROBLEMA

¿Cuáles son los beneficios del montaje de una Central de Llamadas para el Colegio Odontológico Colombiano y cuales serían sus implicaciones en términos de puesta en marcha, costos, tecnología, recursos y espacio físico?



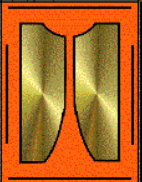
# JUSTIFICACIÓN

Instituciones educación superior  
perspectiva empresarial. Herramienta  
operaciones diarias.

Trasciende en beneficios de:

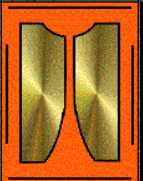
- Productividad y Rentabilidad
- Centralización de las distintas áreas y unidades de la organización.

Melo, L - Yacaman, G



# IMPACTO

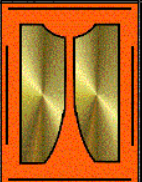
A través de la Central de Llamadas el Colegio Odontológico podría agilizar y optimizar sus procesos de información, comunicación, seguimiento y mercadeo.



Melo, L - Yacaman, G

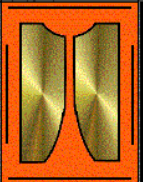
# MARCO TEORICO

- Vásquez, Javier. Marketing directo, 2006.
- Drucker, Peter. Innovación y empresariado innovador, 1986.
- Kotler, Philip. Las preguntas más frecuentes sobre Marketing, 2005.



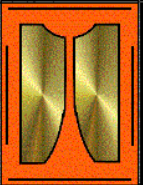
# OBJETIVOS

Melo, L - Yacaman, G



# OBJETIVO GENERAL

Determinar los beneficios que genera la implementación de una Central de Llamadas en el Colegio Odontológico Colombiano

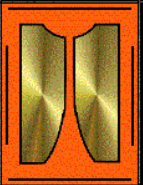


# Objetivos Específicos

Determinar:

- Los beneficios de la Central de Llamadas (agendamiento y recordatorio de citas, captación y seguimiento de pacientes y estudiantes, fidelización de pacientes, medición de niveles de satisfacción, información de nuevos proyectos, mayor control sobre los usuarios, generación de reportes, investigaciones de mercados).
- Las implicaciones de una Central de Llamadas (administrativa y logísticamente).
- Los costos de la implementación de la Central de Llamadas (operacionalización, tecnología, infraestructura).

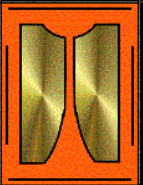
# MÉTODO



Melo, L - Yacaman, G

# TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo, Exploratorio con una técnica  
cualitativa

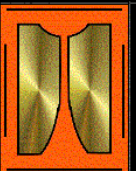


# POBLACIÓN DE ESTUDIO

Centrales de Llamadas y Centros de Contactos de la ciudad de Bogotá

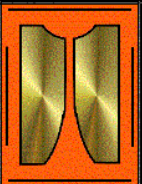
# OBJETO DE ESTUDIO

Beneficios



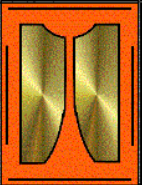
# CRITERIOS DE SELECCIÓN

Melo, L - Yacaman, G



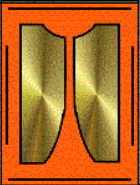
# Criterios de Inclusión

- Centrales de llamadas pertenecientes a la Asociación de Call Centers de la ciudad de Bogotá.
- Centrales de llamadas que aceptaron la llamada para el primer contacto.



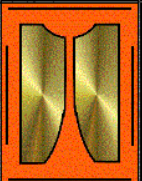
# VARIABLES PARA EVALUACIÓN

Variable	Definición
Operación	Información de la manera que operan las centrales de llamadas.
Función	Manera como se realiza un procedimiento o acción
Diferencia	Cualidad por la cual un sistema se distingue de otro



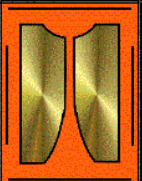
# VARIABLES PARA EVALUACION

variable	definición
Servicios	Bien que satisface una necesidad
Dificultades	Caracterización de problemas internos y externos más comunes en la operación de un Centro de Llamadas
Mercadeo	Comercio de productos y servicios
Tecnología	Técnicas y procesos empleados en diferentes ramas de la industria.



# VARIABLES PARA EVALUACION

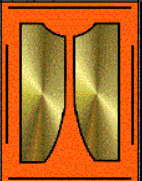
variable	definición
Campañas	Servicios ofrecidos
Fidelización	Lograr que el cliente permanezca fiel a una marca, producto o servicio.
Competitividad	Factores que lo hacen diferente a su competencia
Capacitación	Facultar a una persona o grupo para realizar determinada labor.



# INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

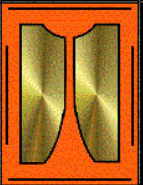
Entrevista a profundidad a partir de un cuestionario semiestructurado con 26 preguntas que incluían las variables a evaluar, distribuidas en dos categorías:

- Mercadeo
- Recurso Humano



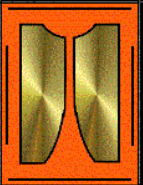
# PROCEDIMIENTO

1. Contactar jefes de recursos humanos
2. Entrevistas personalizadas
3. Codificación y análisis de las respuestas
4. Contactar compañías expertas en montaje de centrales de llamadas.
5. Análisis de costo del montaje de la operación.



# RESULTADOS

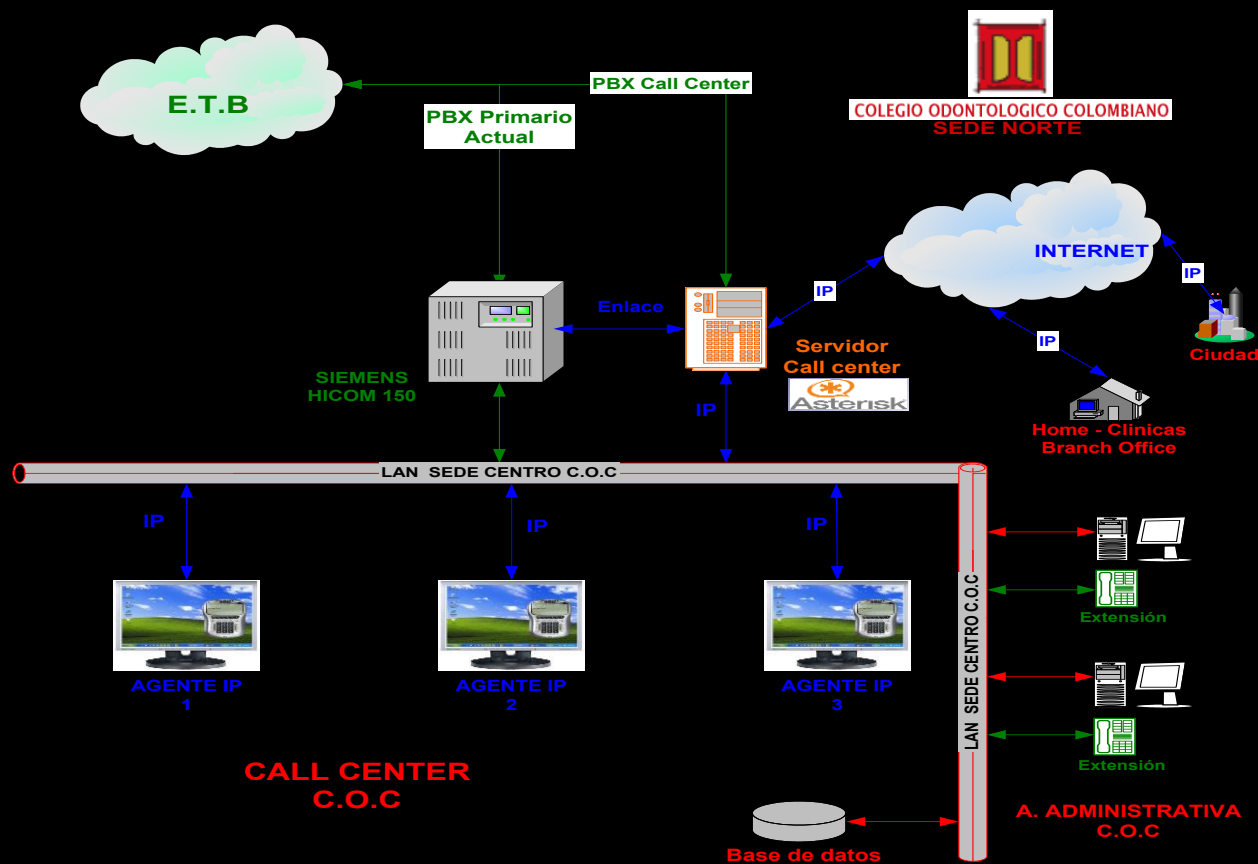
Melo, L - Yacaman, G



# RESULTADOS

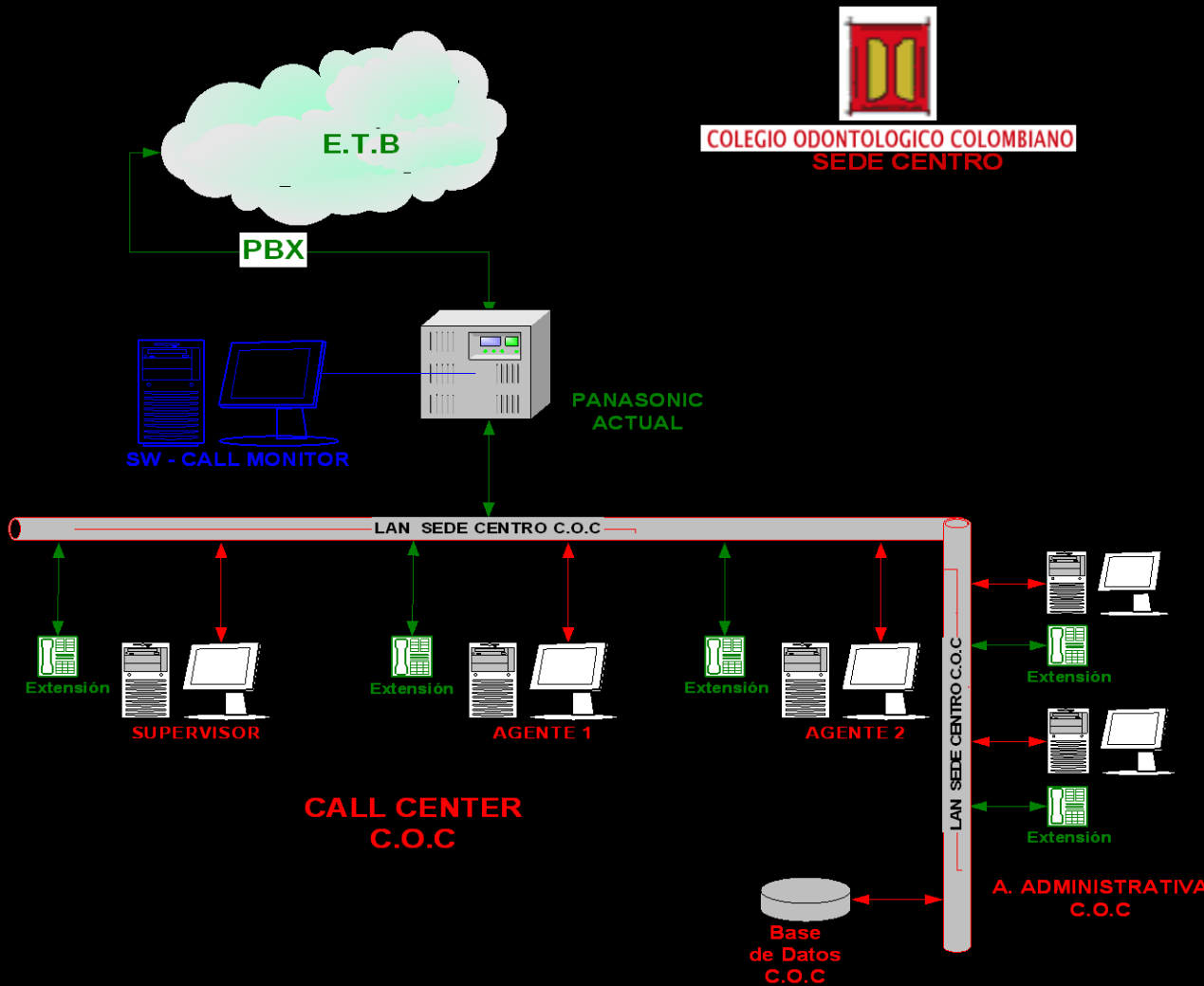
- En las respuestas a las 7 entrevistas realizadas a los jefes de recursos humanos se observó una coincidencia del 90% con respecto a aspectos a tener en cuenta para la constitución de una Central de Llamadas .
- La implementación de la Central de Llamadas, en la sede centro o en la sede norte .
- Análisis de costos .

# PORCENTAJE DE ACEPTACIÓN DE LA HERRAMIENTA EN CUANTO A LAS DIFERENTES TÉCNICAS DE APRENDIZAJE PREFERIDAS POR LOS ESTUDIANTES



- SERVICIOS DE CALL CENTER  
COLEGIO ODONTOLÓGICO  
COLOMBIANO**
- SISTEMA DE CALL CENTER
  - MONITOREO
  - GENERACIÓN DE INFORMES TEXTO Y GRAFICO
  - INFORMES DE LLAMADAS DE ENTRADA Y SALIDA
  - MÓDULOS PARA LOS AGENTES
  - SCREEN POP PARA AGENTES
  - HISTÓRICOS DE LLAMADAS
  - CATEGORIZACIÓN DE CLIENTES
  - AGENDA DE CITAS
  - AGENDA DE MATRICULAS
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - RECONOCIMIENTO DE VOZ
  - GRABACIÓN DE LLAMADAS
  - MARCACIÓN AUTOMÁTICA
  - IVR- OPERADORA AUTOMÁTICA
  - LÍNEAS PRIMARIOS O ANÁLOGAS
  - BASE DE DATOS TELEFÓNICO
  - PANEL DE CONTROL
  - ESTADÍSTICAS
  - TELEFONÍA IP
  - MONITOREO A TRAVÉS DE WEB
  - AGENTES REMOTOS - HOME OFFICE
  - BRANCH OFFICE

Melo, L - Yacaman, G



- SERVICIOS DE CALL CENTER  
COLEGIO ODONTOLÓGICO  
COLOMBIANO
- SISTEMA DE CALL CENTER
  - MONITOREO
  - GENERACIÓN DE INFORMES TEXTO Y GRAFICO
  - INFORMES DE LLAMADAS DE ENTRADA Y SALIDA
  - MÓDULOS PARA LOS AGENTES
  - SCREEN POP PARA AGENTES
  - HISTÓRICOS DE LLAMADAS
  - CATEGORIZACIÓN DE CLIENTES
  - AGENDA DE CITAS
  - AGENDA DE MATRICULAS
  - INFORMACIÓN GENERAL
  - RECONOCIMIENTO DE VOZ
  - GRABACIÓN DE LLAMADAS
  - MARCACIÓN AUTOMÁTICA
  - IVR- OPERADORA AUTOMÁTICA
  - LÍNEAS PRIMARIOS
  - BASE DE DATOS TELEFÓNICO
  - PANEL DE CONTROL
  - ESTADÍSTICAS

Melo, L - Yacaman, G

**CUADRO DE PRECIOS PRESUPUESTAL SEDES CENTRO Y NORTE**

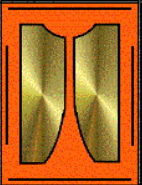
ITE M	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTR O	SEDE NORTE	CAN T	VR,TOTA L SEDE CENTRO	VR,TOTA L SEDE NORTE	OBSERVACIONES (ASTERISK) - (CALL MONITOR)
1	Servidor de Call Center	0	8.340.458,00 Pts	1	0	8340458	Sistema Asterisk para el montaje de la Inteligencia
2	Tarjeta Pri para 30 Lineas	0	4765976	1	0	4765976	Tarjeta para recibir 30 llamadas incluye ANI -DNIS
3	Tarjeta para 4 lineas análogas Codec's G729 para extensiones	0	2144689	1	0	2144689	Tarjeta para transferir llamadas del call Center al a.administrativa
4	IP	0	30979	3	0	92937	Sw de compresión para extensiones IP de Call center
5	Extensiones de telefonía IP	0	95320	3	0	285960	
6	IVR - Operadora Automática	0	0	1	0	0	Se incluye en el Asterisk - Adicional en el Call Monitor
7	Sistema de Call Center	0	0	1	0	0	Incluida en la plataforma
8	Monitoreo	0	0	1	0	0	Incluida en la plataforma - Adicional en el Call Monitor
9	Informes de llamadas salida	0	0	1	0	0	Incluida en la plataforma
10	Módulos para los agentes	0	0	0	0	0	
11	Screen Pop para agentes	0	1191494	4	0	4765976	Desarrollo de pantallas para los agentes Call Center
12	Categorización de clientes	0	0	1	0	0	
13	Agenda de citas	9055354	4765976	1	9055354	4765976	Desarrollo en la plataforma de la agenda de citas
14	Agenda de matriculas	6672366	3574482	1	6672366	3574482	Desarrollo en la plataforma de la agenda de matriculas
15	Reconocimeinto de voz	0	0	0	0	0	
16	Grabación de llamadas	4765976	4765976	1	4765976	4765976	Creación del sistema de grabación en Asterisk - Craeción en el Call Monitor para llamadas de entrada o salida
17	Marcación Automática	10723446	10723446	1	10723446	10723446	Implementación en Asterisk incluye servidor- Implementación en Call Monitor para llamadas de salida
18	Base de datos telefónico	0	0	0	0	0	Incluida en la plataforma
19	Panel de control	953195	953195	1	953195	953195	Incluida en la plataforma -. Incluida en la plataforma
20	Estadísticas	0	0	1	0	0	Incluida en la plataforma
21	Telefonía IP	0	0	1	0	0	Incluida en la plataforma
22	Monitoreo a través de WEB	0	0	1	0	0	Incluida en la plataforma
23	Agentes remotos	0	476598	1	0	476598	Creación en el sistema de las extensiones remotas con los servicios
24	Branch office	0	0	0	0	0	
25	Softphones teléfono sw	0	571917	4	0	2287668	Teléfonos SW para ser montados en los PC's de cada usuario Software basico de Call Center para ser enlazado con la central telefónica actual.
26	SW Call Monitor	11438342	1	0	0	0	
27	Estadísticas en línea	0	1	1	0	1	Incluida en la plataforma
28	J115 AMD doble núcleo	6024193	6024193	4	6024193	6024193	
29	S200 Intel pentium Dual core	6576086	6576086	4	6576086	6576086	
30	Monitores TFT 17"	2668556	2668556	4	2668556	2668556	
31	HP Laserjet 3055 MFP	1501282	1501282	1	1501282	1501282	
32	Costos Capacitación	4000000	40000001	0	4000000	4000000	
33	Mobiliaria (ver anexo)	7571200	7571200		7571200	7571200	
<b>TOTAL</b>					<b>60511654</b>	<b>76284655</b>	

**Melo, L - Yacaman, G**



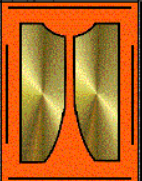
# RESULTADOS

- Organización de las agendas con los pacientes de las clínicas.
- Seguimiento al paciente para fidelizarlo.
- Información sobre productos y servicios.
- Recepción y gestión de pedidos
- Encuestas de todo tipo
- Campañas de mercadeo, publicitarias e informativas.
- Segmentación de base de datos.
- Informe estadístico.
- Captación, atención y seguimiento a aspirantes.



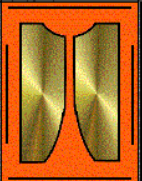
# DISCUSIÓN

- Se encontró que la aplicación de una herramienta, para que las organizaciones sean mas productivas en sus negocios a través del servicio que se ofrece, mas ágiles en su operaciones y mas eficientes en cuanto a sus resultados .
- Componentes claves: Servicio al cliente, Recurso Humano y Tecnológico.



# DISCUSION

- Dar un trato diferenciado para cada tipo de llamada en función del interés que se tenga.
- Proveer de una atención y servicio telefónico de calidad dando la información adecuada.
- Minimizar los tiempos, tanto en espera como la atención en si.

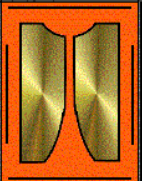


# CONCLUSIONES

- Las universidades deben tener un proceso de modernización tecnológica.
- Se dio a conocer con precisión como opera un centro de llamadas desde la perspectiva de Recurso Humano y Mercadeo.
- La aplicación de una herramienta que ayuda a las operaciones diarias de una organización en el sentido de ampliar y mantener una relación con su cliente .

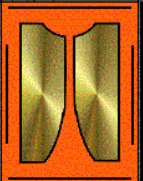
# CONCLUSIONES

- Mide los niveles de satisfacción
- Optimiza el tiempo y los recursos .
- Servicio en la Red Clínica
- Seguimiento de estudiantes actuales y nuevos aspirantes.
- Ofrecimiento de nuevos programas académicos.



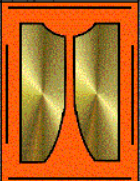
# CONCLUSIONES

- Ser mas ágiles en sus operación y eficientes en sus resultados.
- Tener un canal de contacto con los pacientes y estudiantes .
- Relación costo beneficio.
- Permite estar mas cerca del cliente.
- Vender los servicios de Central de Llamadas a otras instituciones



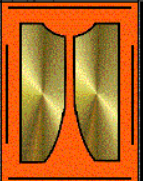
# RECOMENDACIONES

- En una primera etapa el montaje de una central de llamadas pequeña y luego ir realizando un crecimiento acomodado a las necesidades de la institución .
- En la sede norte se recomienda el montaje de una Central de Llamadas con un Software y Hardware Asterick.



# RECOMENDACIONES

- La capacitación continua es un factor muy importante en diseño y montaje de la Central de Llamadas.
- Contar con la infraestructura adecuada para realizar el montaje de la Central de Llamadas.



GRACIAS