

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

La DIR requiere la implementación de un Servicio de Centros de Contacto IMSS para la puesta en marcha de campañas de Cobranza y Servicios acordes a las necesidades del Instituto.

**Campaña Cobranza**

**Justificación**

Como parte de las estrategias recaudatorias, la DIR puso en marcha el Centro de Contacto de Cobranza para llevar a cabo gestiones diferenciadas de cobranza persuasiva a patrones deudores, con la finalidad de generar presencia fiscal y recaudar las cuotas omitidas.

**Beneficios.**

- Aumento en la recaudación directa del Instituto.
- Reducción en los costos de cobranza para el instituto.
- Fortalecimiento de la presencia del Instituto a través de canales de atención remotos.
- Agilidad y facilidad para los patrones en la regularización de sus adeudos y solventación de dudas a través de la orientación.
- Reducción del riesgo de incumplimiento al implementar campañas preventivas y persuasivas de cobranza.

**Campaña Servicios DIR**

**Justificación**

Acorde a la tendencia de modernización del Instituto, se pretende que a través del Centro de Contacto de Cobranza se implementen campañas de servicios fiscales como Denuncias, asesoría fiscal, Soporte a patrones y sujetos obligados de Servicios Integral de Registro de Obras de Construcción, Sistema de Dictamen Electrónico IMSS y Difusión de los servicios y nuevos proyectos de las áreas normativas y operativas de la DIR, tanto a patrones como a usuarios internos del Instituto, así como levantamiento de información para la mejora de los procesos DIR.

**Beneficios.**

- Brindar información oportuna a los usuarios internos de Instituto para la correcta implementación de los procesos de la DIR.
- Generación de información para la mejora de los procesos DIR.
- Asesorar a patrones, derechohabientes y público en general respecto de los servicios DIR.
- Dar a conocer a sectores específicos información actualizada acorde a sus obligaciones patronales.

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

**Especificaciones Técnicas**

**1. Glosario**

- 1.1. DIR. Dirección de Incorporación y Recaudación, la cual funge como administradora de las campañas DIR.
- 1.2. Posición PS-P DIR. Se refiere a la estación de trabajo para la atención y ejecución de las campañas DIR con las características estipuladas en el anexo técnico, excluyendo la infraestructura de servidores, líneas telefónicas y personal para la operación que provee el Instituto.
- 1.3. CRM/Herramienta informática Multicanal. De sus siglas en inglés (customer relationship management), software para la administración de la relación con los clientes. Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes, con la capacidad de administrar los canales de servicios definidos para estas campañas.
- 1.4. Interacción. Es la atención de un usuario que contacta al Instituto a través de cualquiera de los canales de servicio o medio de captación o viceversa.

**2. Generales**

- 2.1. La DIR requiere la implementación de un Centros de Contacto CCIMSS para la puesta en marcha de campañas de cobranza persuasiva acordes a las necesidades del instituto.
- 2.2. La operación de las campañas DIR se realizará con personal del Instituto.
- 2.3. La ventana de servicio inicialmente es de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, tiempo del centro de la República, pudiendo sufrir modificaciones en día y horas en base a la demanda y servicios a ofrecerse.
- 2.4. Este servicio se desarrollará inicialmente con:
  - 2.4.1. Para la campaña Cobranza se requiere de 30 posiciones de agente PS-P, 3 posiciones supervisor y 1 Posición de Agente de Calidad, y será susceptible de incrementarse o decrementarse, conforme al comportamiento de los trámites, servicios y campañas, pudiendo generar un crecimiento de hasta el 100% de la capacidad inicial de las campañas DIR, para estas campañas los agentes serán provistos por el IMSS.
  - 2.4.2. Para la campaña de Servicios DIR se requiere de 6 posiciones de agente PS-P y 1 posición de supervisor, y será susceptible de incrementarse o decrementarse, conforme al comportamiento de los trámites, servicios y campañas, pudiendo generar un crecimiento de hasta el 100% de la capacidad inicial de las campañas DIR, para estas campañas los agentes serán provistos por el IMSS.
- 2.5. La información, los flujos operativos, insumos de entrada / salida, mascarás de captura, árboles de decisiones y ejemplos de reportes esperados de la operación, mensajes de espera, árbol de navegación, entre otros documentos serán entregados al posible

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

proveedor por la DIR con la antelación suficiente para la puesta en marcha al momento de inicio del contrato.

- 2.6. En caso de demanda operativa, derivada de la propia operación de estas campañas, el área requirente y administradora del contrato podrá solicitar la operación de las campañas DIR con personal provisto por el posible proveedor durante la vigencia del contrato, previa notificación por escrito hasta 10 días hábiles antes de la fecha solicitada, debiendo implementar hasta el 100% de la capacidad instalada vigente en las campañas DIR.
- 2.7. Las herramientas solicitadas y provistas por el posible proveedor serán probadas, validadas y puestas en operación al recibir la aprobación de la DIR desde el primer día de operaciones.
- 2.8. El Instituto se reserva el derecho de modificar la estructura de base de datos fuente del proceso, por lo que en su caso, el proveedor deberá realizar los ajustes correspondientes a fin de que la operación sea acorde con la estructura de la base de datos proporcionada por la DIR, asimismo es posible que durante la vigencia del contrato se requiera la modificación de alguna regla de negocio de acuerdo a la información provista por el área requirente y administradora del contrato.
- 2.9. Se requiere un módulo de supervisión que permita la supervisión de la operación y verificar, visualizar, monitorear los parámetros e interacciones (llamada, chat, correo y Servicios brindados por la DIR) on-line y en su caso intervenir en tiempo real en la atención que estén brindando los canales de servicio.
- 2.10. Para la implantación y puesta en marcha de los servicios, el proveedor debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar todos los componentes para la validación correspondiente por la DIR.
- 2.11. Para la puesta en marcha de las campañas DIR, se requiere de un plan de transición para la implementación de las campañas DIR de acuerdo al Anexo Técnico y presente documento.

### **3. Canales de Servicio**

#### **3.1. Generales**

- 3.1.1. Las campañas Cobranza y Servicios DIR, se operarán con posiciones del tipo PS-P DIR en las instalaciones del Instituto ubicadas en la calle de Toledo 21 piso mezzanine, dentro del conjunto Tokio -Toledo - Reforma, para lo cual se requerirá por parte del proveedor la instalación de posiciones de atención y componentes habilitadores para agentes del tipo PS-P DIR, incluyendo el hardware y software de la solución CCIMSS, así como todos los elementos de red, switches y cableado necesarios para la interconexión a la red LAN del Instituto.
- 3.1.2. El proveedor del servicio CCIMSS deberá considerar en su propuesta económica que el Instituto proveerá las líneas telefónicas de entrada-salida (troncales y cabezas de grupo) en configuración SIP, R2, o las que el Instituto determine, los servidores de

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

cómputo necesarios para el alojamiento del aplicativo con el que se brindará el servicio de CCIMS a la campaña Cobranza y Servicios DIR, los servidores de cómputo para las bases de datos, así como el lugar físico de instalación dentro de un SITE para su alojamiento.

- 3.1.3. El proveedor durante la vigencia del contrato será responsable en conjunto con el IMSS, de la administración de la infraestructura habilitada en los servidores de cómputo que proporciona el Instituto, para proveer el servicio a la campaña Cobranza y Servicios DIR, así como de proporcionar, instalar y operar el licenciamiento necesario para el aplicativo CCIMSS, CRM, y demás licencias necesarias para el correcto funcionamiento del servicio ofertado, incluyendo adicionalmente los equipos de cómputo, diademas, licenciamiento en equipos de cómputo, mobiliario del tipo mamparas, sillas, pantallas de monitoreo y todos los componentes habilitadores para este servicio.
- 3.1.4. Se requiere que el posible proveedor otorgue a la DIR una herramienta informática multicanal con la capacidad de administrar los canales de servicio y medios de captación establecidos en el presente documento (llamadas de entrada, llamadas de Salida, Buzón de Voz, SMS, Mensajes de Voz pre-grabados, correo electrónico, chat, etc.), es decir, en la cual convivan bases de datos para la administración de los resultados y consulta de interacciones de acuerdo a lo que establezca el área requirente interconectada con la base de llamadas telefónicas.
- 3.1.5. La herramienta informática multicanal debe identificar a los patrones que se han gestionado en las campañas DIR, cuáles han sido los canales de servicios y medios de captación utilizados y en qué momento se ha realizado cada interacción.
- 3.1.6. Se requiere que todas las interacciones de todos los canales de servicio y medios de captación sean grabadas en audio y/o video según corresponda el canal de comunicación, en formato de reproducción compatible con reproductores natos de Windows.
- 3.1.7. Se requiere que los perfiles de supervisión puedan monitorear llamadas en vivo, pudiendo intervenir en la conversación o dialogando directamente con el agente sin que el interlocutor lo escuche.
- 3.1.8. Se requiere que la solución del CCIMSS cuente con comunicación tipo chat entre los operadores y supervisores de la campaña Cobranza y Servicios DIR, donde se puedan crear grupos, limitado a que el perfil de agente pueda contactar a su supervisor asignado, que se puedan enviar mensajes masivos por grupo y/o campaña que integran a la campaña Cobranza y Servicios DIR.
- 3.1.9. Se requiere que las conversaciones tipo chat sean guardados y de consulta para perfiles de supervisión.
- 3.1.10. Se requiere que los reportes de gestión muestren la información de todo el proceso de gestión por patrón y por cada número telefónico del patrón.

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

3.1.11. Se requiere que la herramienta multicanal del CCIMSS muestre el histórico de interacciones por evento, es decir, que cada gestión exista un campo de notas/observaciones el cual debe acumular la información de cada interacción sin que pueda editarse, y debe mostrar el agente, fecha y hora, calificación de la llamada e información capturada por cada agente en cada evento de interacción.

**3.2. Llamadas de Salida**

3.2.1. Las llamadas de salida se realizarán con líneas telefónicas provista por el Instituto, las cuales el proveedor deberá incorporarlas a la solución del CCIMS en las campañas Cobranza y Servicios DIR.

3.2.2. Se requiere poder realizar llamadas a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia. Entendiéndose como área local la Ciudad de México, por lo cual la solución del CCIMSS deberá considerar en su configuración lo anterior.

3.2.3. La solución del CCIMSS para la ejecución de llamadas de salida por parte de las campañas Cobranza y Servicios DIR deberá contar con la posibilidad de retener y generar una segunda llamada de salida, para transferencia y/o conferencia entre agentes y/o llamadas a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia.

3.2.4. La marcación debe ser configurada desde la solución del CCIMSS del proveedor, de manera progresiva, automática y predictiva por el administrador de las campañas, en el momento que él lo determine.

**3.3. Llamadas de Entrada**

3.3.1. Se requiere que las llamadas de entrada al número telefónico 01 800 que el Instituto determine sean a través de navegación en el IVR, donde los usuarios puedan seleccionar la opción definida por la DIR dentro del árbol de navegación.

3.3.2. Al inicio del servicio se requerirán 4 líneas telefónicas (DID's dedicados) para recepción de llamadas, mismas que podrán ser incrementadas y/o decrementadas durante la vigencia del contrato. Dichas líneas deberán ser provistas por el proveedor, las cuales contarán con mensaje de bienvenida y serán direccionadas durante la ventana de operación a los agentes telefónicos asignados a las campañas correspondientes, en horario fuera de la ventana de operación, estas llamadas telefónicas de entrada podrán ser direccionadas a buzón de voz o terminar con mensajes de voz, a solicitud del área requirente.

3.3.3. Se requiere que a los agentes de atención se les puedan designar prioridades de atención por campaña, y de acuerdo a la cola de espera y a la prioridad asignada por el administrador de las campañas DIR, la atención de las llamadas de entrada sea conforme a dicha asignación.

3.3.4. Durante la navegación en el IVR se requiere de música de tiempo de espera institucional, además de mensajes de tiempo de espera donde se haga mención del tiempo aproximado de atención.

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

3.3.5. Las llamadas en cola de espera deberán incluir: opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y que pueda tomar la decisión para transferir la interacción a buzón de voz o dependiendo de la disponibilidad de los Agentes.

3.3.6. La recepción de llamadas de entrada debe contener datos de número telefónico de quien está llamando, ID único de identificación, con posibilidad de retener y generar una segunda llamada de salida, para transferencia y/o conferencia entre agentes y/o llamadas a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia.

**3.4. Buzón de voz**

3.4.1. Se requiere la implementación de buzón de voz cuando las campañas DIR se encuentren fuera de la ventana de servicio, en la cual los usuarios que se comuniquen a la opción del IVR designada para las campañas DIR, puedan dejar mensajes de voz.

3.4.2. La habilitación del buzón voz y su contenido debe ser a solicitud de la DIR a través de la herramienta propuesta por el posible proveedor, la solicitud deberá ser atendida en un plazo no mayor de 3 días hábiles.

3.4.3. Se requiere un reporte para la identificación específica de cada mensaje, mostrando teléfono del remitente y fecha y hora del mensaje.

**3.5. SMS**

3.5.1. Se requiere el envío de SMS a teléfonos móviles a través de la herramienta propuesta por el proveedor.

3.5.2. Se podrá solicitar que el número del cual se emite el SMS esté enmascarado con el remitente "IMSS".

3.5.3. Se requiere que los usuarios a los que se les emita un SMS, puedan contestar a través del mismo mensaje.

3.5.4. Se requiere que el servicio pueda funcionar para la implementación de encuestas a los usuarios del servicio.

3.5.5. Se requiere que en el SMS se puedan incorporar ligas cortas (link) que remitan a sitios web y descarga de archivos.

3.5.6. Cuando no exista disponibilidad de entrega, se puedan configurar los intentos que la DIR requiera.

3.5.7. Se debe poder configurar fechas y horas de entrega, así como configuración de disponibilidad de capacidad de atención en cola.

3.5.8. Se requiere que los reportes muestren la información de todo el proceso de generación, envío, recepción, entrega y estatus del SMS.

**3.6. Mensajes de Voz Pre-grabados (Blaster / Robocall)**

3.6.1. Se requiere el envío de mensajes pregrabados a teléfonos fijos locales y larga distancia; celulares locales y larga distancia.

3.6.2. Se podrá solicitar que el número del cual se emite la llamada para contestar el mensaje pregrabado esté enmascarado con el remitente "IMSS".



**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

- 3.6.3. Durante el mensaje, el interlocutor podrá seleccionar alguna opción a través del uso de tonos, con la cual se detonen acciones como regresar la llamada o generar una llamada (click to call).
- 3.6.4. Se requiere que el servicio pueda funcionar para la implementación de encuestas al usuario.
- 3.6.5. Cuando no exista disponibilidad de entrega, se pueda configurar las veces de intentos que la DIR requiera.
- 3.6.6. Se debe poder configurar fechas y horas de entrega, así como configuración de disponibilidad de capacidad de atención en cola.
- 3.6.7. Se requiere que los reportes muestren la información de todo el proceso de generación, envío, recepción, entrega y estatus del mensaje de voz pregrabado.

**3.7. Correo electrónico**

- 3.7.1. Se requiere que en el CRM se puedan cargar archivos TXT con layout definidos por Instituto, la información deberá identificarse y relacionarse con la base de datos de las interacciones por cliente, debiendo ser visible y editable y deberá generar descargas de información en archivos planos y en formatos de office, en layouts que el Instituto defina al proveedor.

**3.8. Chat**

- 3.8.1. La DIR podrá solicitar durante la vigencia del contrato el servicio de Chat para la atención de patrones.
- 3.8.2. Todos los chat deben ser respaldados en grabaciones y formatos planos .TXT
- 3.8.3. Los usuarios/patrones podrán descargar la conversación al finalizar la sesión de chat.
- 3.8.4. A través del chat se debe aplicar encuesta de satisfacción al usuario.
- 3.8.5. El usuario podrá entrar al chat con nombre, correo electrónico y/o número móvil.

**3.9. Encuestas de Satisfacción**

- 3.9.1. Se requiere que al finalizar la atención en cualquiera de los canales de servicios, el interlocutor pueda contestar una encuesta de satisfacción.
- 3.9.2. La encuesta debe ser administrada por la DIR para la activación, configuración de preguntas y respuestas, con la opción de que el agente pueda enviar la encuesta o que de manera automática al finalizar cada interacción se envíe al interlocutor.

**4. Capacitación para la operación del CCIMSS campaña Cobranza y Servicios DIR en temas operativos.**

- 4.1. Al inicio de operaciones, el proveedor deberá haber concluido el proceso de capacitación en la solución ofertada a los agentes, supervisores y personal que será asignado a la operación, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico; así mismo deberá contar con el VoBo por parte del área administradora del contrato, en caso de incumplimiento se aplicará la pena convencional correspondiente.
- 4.2. Se requiere que el proveedor proporcione 4 horas de capacitación mensuales, al personal operativo de las campañas de Cobranza y Servicios, en temas definidos por la DIR, por

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

ejemplo cobranza persuasiva, negociación, manejo de objeciones, habilidades telefónicas, manejo de herramientas / sistemas / office, trato al cliente, protocolos de atención, dicción, manejo de estrés, liderazgo, trabajo en equipo y dinámicas de grupo/motivación.

- 4.3. Se requiere que el proveedor proporcione 4 horas de capacitación mensuales, al personal directivo de las campañas de Cobranza y Servicios, en temas definidos por la DIR, como por ejemplo foda, liderazgo, ISO 9001, procesos, manejo de personal, administración de cartera, esquemas de supervisión y diseño e implementación de KPIs.
- 4.4. Se requiere que el proveedor de manera mensual, entregue el “plan de capacitación mensual” a la DIR para la coordinación de tiempos y autorización de la implementación. El plan de capacitación mensual debe contener fechas propuestas de las capacitaciones, temas, material de capacitación, evaluaciones, público objetivo, duración de la capacitación, capacitador.
- 4.5. El personal que brinde las capacitaciones debe demostrar la competencia con documentos que el proveedor entregue a la DIR, quien validará y dará su visto bueno.
- 4.6. Se requiere un módulo en la herramienta informática o un sistema independiente para el control de la capacitación, el cual pudiera contener:
  - 4.6.1. El material de estudio
  - 4.6.2. Los resultados de las evaluaciones
  - 4.6.3. El kardex del personal con el detalle de las evaluaciones

**5. Base de Datos**

- 5.1. La información debe ser almacenada y administrada en servidores de cómputo a cargo del Instituto, donde deberán ser instalados los aplicativos y herramientas necesarias para la operación de las campañas DIR.
- 5.2. Los respaldos de información (contenido de la base de datos de las campañas DIR y las grabaciones de las llamadas) serán realizados por parte del personal del proveedor en coordinación con personal del Instituto, previo acuerdo entre las partes.
- 5.3. Se requiere que el proveedor documente e informe por escrito al Instituto sobre los procedimientos, métodos y políticas a utilizar, respecto de almacenamiento local, almacenamiento en servidores, almacenamiento en sistemas de copias de seguridad, almacenamiento en dispositivos externos, almacenamiento en cualquier otro medio que el proveedor determine.
- 5.4. Asimismo y una vez cumplida la relación contractual entre las partes, se deberá realizar un borrado seguro de cualquier base, registro electrónico o escrito que contenga información o datos personales contenidos en los servidores que prestarán el servicio y que se encuentran instalados en el Instituto, apegados a la normatividad vigente establecida por el Instituto. Así mismo al retirar los equipos de cómputo utilizados por agentes de la campaña Cobranza y Servicios DIR, el proveedor deberá ejecutar el proceso de borrado seguro, entregando al administrador de la campaña y ventanilla única, el certificado que así lo acredite.



**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

**6. Seguridad de Datos Personales y Confidencialidad**

- 6.1. El proveedor debe manifestar por escrito el compromiso de mantener la seguridad y resguardo de la información, suscribiendo una cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.
- 6.2. Para lo relacionado al cumplimiento de confidencialidad de información y manejo de datos personales, el proveedor deberá tener estricto apego a lo mencionado en los documentos Anexo Técnico y Términos y Condiciones. En caso de incumplimiento, será acreedor a la aplicación de las deductivas que apliquen.
- 6.3. El proveedor debe entregar al Instituto su aviso de privacidad de datos acorde a lo establecido por el INAI.
- 6.4. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, el Instituto aplicará las medidas jurídicas necesarias para garantizar la protección de los datos, por lo cual el proveedor estará sujeto a la normatividad y legislación que los organismos reguladores establezcan en la materia.

**7. CRM / Herramienta informática**

- 7.1. La sesión debe expirar cuando se identifique un tiempo de inactividad de 10 minutos.
- 7.2. El CRM debe administrar las bases de datos que el Instituto cargue en el sistema, la cual será administrada al 100% por la DIR.
- 7.3. El CRM debe ser instalado en los servidores del Instituto, para tales efectos, la DIR informará al posible proveedor el sitio de los servidores.
- 7.4. El posible proveedor debe entregar los manuales operativos de la herramienta acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente.
- 7.5. El posible proveedor debe demostrar que el CRM propuesto en su oferta tiene la capacidad de soportar los requerimientos establecidos en la volumetría de minutos de operación de las campañas, para lo cual deberá proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica ofertada.
- 7.6. El posible proveedor dentro de su propuesta deberá describir los mecanismos de redundancia, que permitan enfrentar problemas técnicos y operativos para mantener la prestación continua del servicio en caso de presentarse alguna contingencia, mismos que formarán parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardarán con los componentes de la solución tecnológica ofertada, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.
- 7.7. El posible proveedor dentro de su propuesta deberá describir la infraestructura tecnológica que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición y la relación que guardará con los componentes de la solución tecnológica integral ofertada requerida para la prestación del servicio de centros de contacto.

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

- 7.8. El CRM deberá identificar, relacionar, organizar y desplegar las interacciones por patrón de acuerdo a los canales de servicios o medios de captación mencionados en este apéndice en los que ha existido interacción con el Instituto, lo anterior mediante cargas de archivos planos (.TXT, o CVS o el que el Instituto determine), debiendo identificar y organizar a los patrones (RFC) por lote, siendo la llave de identificación el RFC.
- 7.9. El CRM debe realizar gestiones de patrones (RFC) por lote, siendo el ID de cada patrón el RFC, pudiendo gestionar sus datos de contacto de hasta 10 números telefónicos y 10 correos electrónicos.
- 7.10. Se requiere para cada dato de contacto, tanto de cada teléfono como de cada correo electrónico una calificación específica.
- 7.11. La carga de entrada de datos del CRM debe ser en archivos planos y al menos debe considerar RFC, Nombre o razón social, hasta 10 números telefónicos y 10 correos electrónicos por RFC, campos de captura obligatoria como nombre del interlocutor y 4 campos de captura libre de carga y edición durante la operación.
- 7.12. Se requiere que el CRM administre la cartera de forma secuencial de acuerdo a la carga realizada.
- 7.13. Se requiere que la DIR pueda decidir y configurar si la marcación de la cartera es predictiva, automática o progresiva.
- 7.14. Se requiere que los reportes del CRM al menos contengan la información de todas las interacciones de los canales de servicio.
- 7.14.1. RFC
  - 7.14.2. Nombre o razón social
  - 7.14.3. Listado de teléfonos y su calificación registrada por el agente
  - 7.14.4. Listado de correos electrónicos y su calificación registrada por el agente
  - 7.14.5. Histórico de interacciones
  - 7.14.6. Número de folio
  - 7.14.7. Fecha (mes, día, año)
  - 7.14.8. Hora de inicio de la solicitud de atención (hora, minutos y segundos)
  - 7.14.9. Hora de término de la solicitud de atención (hora, minutos y segundos)
  - 7.14.10. Nombre del agente
  - 7.14.11. DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos), en su caso
  - 7.14.12. Motivo de la solicitud de atención
  - 7.14.13. Análisis de tráfico de las solicitudes de atención por horario
  - 7.14.14. Interacciones / llamadas abandonadas, en su caso
  - 7.14.15. Tiempo promedio de llamada/ interacción por agente,
  - 7.14.16. Tiempo promedio de duración de chat por agente,
  - 7.14.17. Porcentaje de abandono,
  - 7.14.18. Tiempo promedio de contestación,
  - 7.14.19. Tiempo total de conexión por agente,

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**


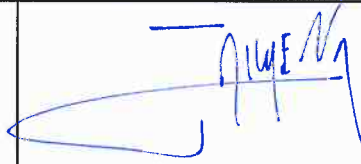
- 7.14.20. Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las llamadas, desde el contacto del usuario hasta su conclusión, incluyendo para llamadas telefónicas opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
  - 7.14.21. Llamadas/ interacciones totales en espera/fila,
  - 7.14.22. Llamadas/ interacciones recibidos, atendidos promedio y totales,
  - 7.14.23. Cantidad de llamadas/ interacciones por Direct Inward Dialing o Direct Dial-In (DID) del número telefónico tanto de entrada como de salida,
  - 7.14.24. Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP,
  - 7.14.25. Duración de las llamadas.
  - 7.14.26. Llamadas/ interacciones concluidas por el usuario o cortadas
  - 7.14.27. Chats concluidos por el usuario o cortadas
  - 7.15. El CRM deberá contar con un cubo de variables que permita la creación por parte del usuario, de cualquier tipo de reporte adicional dentro de la propia herramienta de seguimiento.
  - 7.16. Debe exportar la información contenida en este sistema a efecto que el IMSS pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar en los formatos \*.MDB, \*.XMLS, \*.CSV, \*.PDF \*.TXT, \*.XLS, \*.DOC y \*.DBD. Lo anterior sin perjuicio del que el Instituto defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.
  - 7.17. Los reportes que debe generar la herramienta informática para cada canal de servicio, debe contener al menos Número identificador de llamada, Número de teléfono origen/destino (DID), Fecha y hora de interacción, Ciudad y Estado, Cantidad total de llamadas/interacciones, Cantidad total de llamadas/interacciones efectivamente atendidas, Tiempos totales de espera, Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique).
  - 7.18. La herramienta debe permitir el ingreso de los agentes y supervisores a través de usuario y contraseña, y debe contabilizar el tiempo de logueo, debiendo mostrar en un reporte el nombre del agente, tiempo logueado, tiempo deslogueado, momentos de Login y Logout, por día, periodo y campaña.
- 8. Componentes habilitadores**
- 8.1. El proveedor debe proporcionar Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, voz sobre IP, diademas y todo aquello necesario para la operación). Infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, CRM, y todo aquello necesario para la operación). Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD). Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR). Grabador de llamadas y grabador de las pantallas de los agentes. Marcador o discador, asistido, progresivo o automático y predictivo. Todos aquellos componentes

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

- principales de su solución tecnológica propuesta incluyendo seguridad informática perimetral y componentes de su solución central.
- 8.2. Las Mamparas y sillas para agentes y supervisores deberán cumplir con lo estipulado en el documento Anexo Técnico
  - 8.3. Se requiere la instalación de 2 escritorios ejecutivos, con sillones ejecutivos giratorios y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con dimensiones mínimas de 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad y cabecera.
  - 8.4. Se requiere de hasta 5 pantallas de supervisión para las campañas DIR, de tamaño de 60 pulgadas LED, Smart.
  - 8.5. Las computadoras deben cumplir con lo establecido con el Anexo Técnico
  - 8.6. Se requiere de diademas estereofónicas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido, tipo Plantronics.
  - 8.7. Las computadoras para agentes deben tener inhabilitadas las entradas/salidas para medios de almacenamiento externo, por ejemplo USB, CD/DVD, redes inalámbricas y/o cualquier otro medio que pueda ser utilizado para la extracción o ingreso de información. La función de "imprimir pantalla" debe ser inhabilitada. Las medidas antes mencionadas podrán ajustarse o incrementarse de acuerdo a las necesidades identificadas en la operación.
  - 8.8. Se requiere que el proveedor proporcione un cronograma de mantenimiento y actualización del hardware y software.
  - 8.9. El proveedor debe proporcionar al personal del Instituto el password de administración de los equipos de cómputo correspondientes a PS-P de supervisión.

**APÉNDICE**  
**Campaña Cobranza y Servicios DIR**  
**Especificación Técnica a través del Centro de Contacto CCIMSS**  
**Contrato 2018 - 2019**

9. Los administradores y áreas requirentes de las campañas DIR son:

Instancia administradora y requirente	Nombre	Cargo	Rúbrica	Firma
Coordinación de Servicios Integrales	Lic. Jaime Valadez Aldana	Titular de la Coordinación de Servicios Integrales		
	Lic. Lizbeth Quezada Castro	Titular de la División de Servicios Subdelegacionales	