

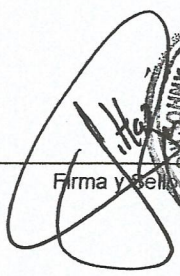
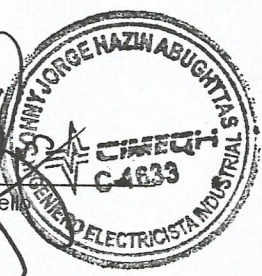
 REPUBLICA DE HONDURAS COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	Comisión Nacional de Telecomunicaciones Formato Técnico del Centro de Atención de Llamadas Call Center Información Técnica Servicio Centro de Contacto (Call Center) Forma 880 Forma 880	Código: MIS-03-FO-32
		Versión: V.2
		Fecha: 8-Dic-2015

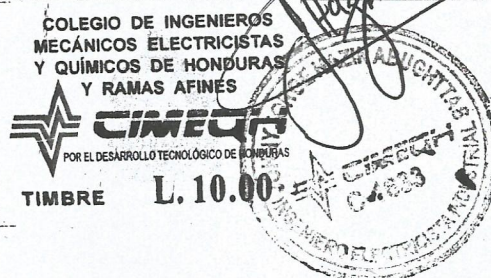
Datos Generales

1.1 Nombre Completo del Solicitante (Persona Natural o Jurídica)		
Servicios de Asistencias S.A. de C.V.		
1.2 Nombre de la Persona Contacto (para efectos de Cadena Nacional):		
Roberto Brevè Reyes		
1.3 Dirección de Correo o Apartado Postal		
rbreve@sashn.com		
		Uso Exclusivo de CONATEL
		Número de Solicitud: Número de Usuario:
1.4 Teléfono (Voz):	1.5 Facsímile:	1.6 Correo Electrónico
9488 3736		rbreve@sashn.com

Declaración del Responsable

2.1 Nombre de la Persona Responsable de Completar esta Forma (Si es distinto al Solicitante):		
Johny Hazin		
2.2 Nombre de la Empresa o Compañía		
Ingeniero Independiente		
Col. Luimisa, Bloque B, Casa No. 6		
2.4 Ciudad	2.5 Municipio y Departamento	
Tegucigalpa	F.M.	
2.6 Teléfono:	2.7 Facsímile:	2.8 Correo Electrónico:
99983525		jhazin@yahoo.com
2.9 Lugar y Fecha:		
Tegucigalpa 03 de Mayo del 2016		
2.10 Firma y Sello		2.11 No. de Colegiación CIMEQH

 Firma y Sello		1633
--	---	------



	Comisión Nacional de Telecomunicaciones Formato Técnico del Centro de Atención de Llamadas Call Center Información Técnica Servicio Centro de Contacto (Call Center) Forma 880 Forma 880	Código: MIS-03-FO-32
		Versión: V.2
		Fecha: 8-Dic-2015

Propósito de la Solicitud

3.1 ¿Es esta una: ☒ Nueva Solicitud ☐ Modificación a una solicitud pendiente?	
1.2 Si esta solicitud está relacionada a un sistema existente en la misma ubicación, proporcionar su número de Registro:	3.3 Si esta solicitud está relacionada a otra solicitud pendiente, indicar el número y fecha de la solicitud pendiente: Fecha:
3.4 El propósito de esta Solicitud es para:	
(A)	A Solicitar autorización de inscripción. B Solicitar autorización de modificación a una inscripción existente. C Solicitar renovación de inscripción para un sistema autorizado D Solicitar modificación de una solicitud pendiente E Solicitar cancelación de Inscripción.
Anote la o las letras que describan en la forma más correcta posible el propósito de la solicitud.	

Ubicación del Centro de Atención de Llamadas

4.1 Dirección exacta u otra descripción geográfica de la ubicación del centro de control del sistema Col. Palmira, Paseo Republica del Peru, Casa 1902	
4.2 Ciudad Tegucigalpa	4.3 Municipio/Departamento Francisco Morazan
4.4 ¿Está ubicado en Zona Libre? Si ☐ No ☒	
4.5 Nombre del Sitio Identificado como Zona Libre	
4.7 Ciudad	4.8 Municipio/Departamento

Operación

5.1 Brindara Atención para:	
a. Clientes Propios:	b. A Terceros (Empresas Clientes): ☒
5.2 Denominación Comercial a identificarse SAS	
5.3 Tipo de empresas clientes a las que ofrecerá el servicio	
Nacionales ☐ Internacionales ☐ Nacionales e Internacionales ☒	

5.4 Listar las empresas clientes a las cuales estará prestando el Servicio Centro de Contacto (Call Center)

a. Nombre de la Empresa	b. Nacional / Extranjera	c. País de Procedencia
DAVIVIENDA SEGUROS	X	
FARMACIAS DEL AHORRO	X	
SEGUROS CONTINENTAL	X	
HONDUTEL	X	
EQUIDAD COMPAÑÍA DE SEGUROS	X	
AMERICAN ASSIST INTERNATIONAL		X



	Comisión Nacional de Telecomunicaciones	Código: MIS-03-FO-32
	Formato Técnico del Centro de Atención de Llamadas Call Center	Versión: V.2
	Forma 880	Fecha: 8-Dic-2015

5.5 Descripción de la conformación de la infraestructura de red de telecomunicaciones al interior del Centro de Atención de Llamadas (Call Center), de acuerdo con literal a) del diagrama presentado (ver Documentos a adjuntarse).

La infraestructura consta de un appliance como firewall (netgate), un servidor de telefonía elastix local (Sin salida a Internet), un switch cisco capa 3, dos troncales SIP (Cable Color y Tigo), un UPS Emerson para protección eléctrica, y 15 computadoras para los agentes, supervisores y otros usuarios.

5.6 ¿Utilizará para la operación y prestación del Centro de Llamadas (Call Center), numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras?

Si ☒ X

No ☐

Equipamiento de la red al interior del Centro de Atención de Llamadas (Call Center)

Equipos que conforman la Red	Dirección IP asignada	Indicar si la dirección IP es Privada o Pública
Firewall Netgate (PFSENSE) – Interfases LAN	10.0.0.1, 192.168.10.1, 172.16.99.1, 172.16.100.1	Privadas
Firewall Netgate (PFSENSE) – Interfase WAN	190.6.197.122	Pública
Servidor Telefonía Call Center (Elastix)	10.0.0.10, 10.116.0.30, 10.110.5.14, 192.168.182.58	Privadas
Enrutador Telefonía Tigo	10.110.5.13 y 10.116.0.29	Privada
Enrutador VOIP Cable Color	192.168.182.57	Privada
UPS Tripplite	172.16.77.60	Privada

Operación para brindar atención a empresas-clientes ubicados en el extranjero

7.1 Nombre o denominación social del proveedor u operador nacional que le brindará la infraestructura de soporte para el transporte del tráfico del Centro de Atención de Llamadas (Call Center).

Tigo Business y Cable Color

1.3 Descripción de cada uno de los tramos o trayectos en el ámbito nacional, indicando los medios de transmisión, tecnología y capacidades en ancho de banda, de acuerdo con literal b) del diagrama presentado (ver Documentos a adjuntarse).

Internet Proveedor Cable Color (Ancho de Banda 5 MB),

1.4 Descripción de cada uno de los tramos o trayectos a nivel internacional, indicando los medios de transmisión, tecnología y capacidades en ancho de banda, de acuerdo con literal c) del diagrama presentado (ver Documentos a adjuntarse).

No hay – Servicio Local

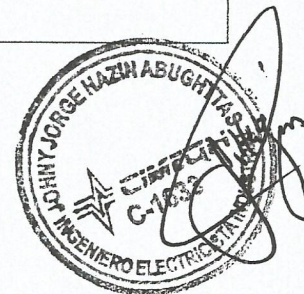
1.5 Interfaz de interconexión entre el medio de transmisión nacional y el medio de transmisión internacional

1.6 Protocolos y Software a implementar para la gestión, enrutamiento y establecimiento de las comunicaciones de voz y datos:

No hay – Servicio Local

TCP/IP/UDP - SIP

1.7 Enumerar los diferentes tipos de prestaciones que brindará como Call Center



 COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL	Comisión Nacional de Telecomunicaciones Formato Técnico del Centro de Atención de Llamadas Call Center Información Técnica Servicio Centro de Contacto (Call Center) Forma 880	Código: MIS-03-FO-32
		Versión: V.2
		Fecha: 8-Dic-2015

1. Coordinación de servicios de asistencia vial, legal, medica, hogar, en viajes.
2. Telemercadeos
3. Gestion de Cobranza
4. Actualización de datos
5. Encuestas.

Operación y prestación en el ámbito Nacional

6.1 Nombre o denominación social del Proveedor de Servicio de Telefonía (fija) que le proveerá las líneas telefónicas para operar y prestar el Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Center) en el ámbito nacional

1. Cable Color
2. Tigo Business

6.2 La provisión del Servicio de Telefonía será por Infraestructura: ☒ Alámbrica ☒ Inalámbrica

6.3 Tecnología: ☐ Conmutación de Circuitos ☐ Conmutación de paquetes ☒ Otra (explique)

TCP/IP-SIP

Líneas telefónicas

6.4 Total de líneas telefónicas

6.5 Número de troncales E1

Enumerar Lineas...90 líneas

No Hay

6.6 Enumerar los diferentes tipos de prestaciones que brindará a las empresas nacionales.

Enumerar Servicios

1. Servicios de Asistencias Vial, Hogar, Legal, Medica, en Viajes
2. Cobranzas
3. Telemercadeo
4. Encuestas de calidad
5. Actualización de datos.

Documentos a adjuntarse:

El solicitante debe adjuntar la información a continuación:

- a) Diagrama de configuración de red al interior del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Center)
- b) Diagrama de configuración de red de la infraestructura de red nacional que le cursa el tráfico (si aplicase).
- c) Diagrama de configuración de red de la infraestructura de red que le transporta el tráfico en el ámbito internacional (si aplicase)
- d) Cada uno de los diagramas anteriores debe mostrar la interconexión o interrelación de uno con otro, desde que se origina la comunicación hasta su finalización en el Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Center)
- e) Adjuntar las especificaciones técnicas del equipamiento instalado en el domicilio del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Center)
- f) Adjuntar recibo de servicio público.

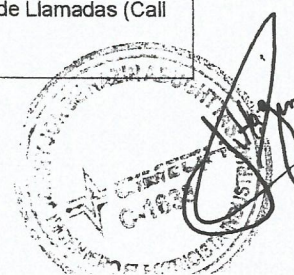
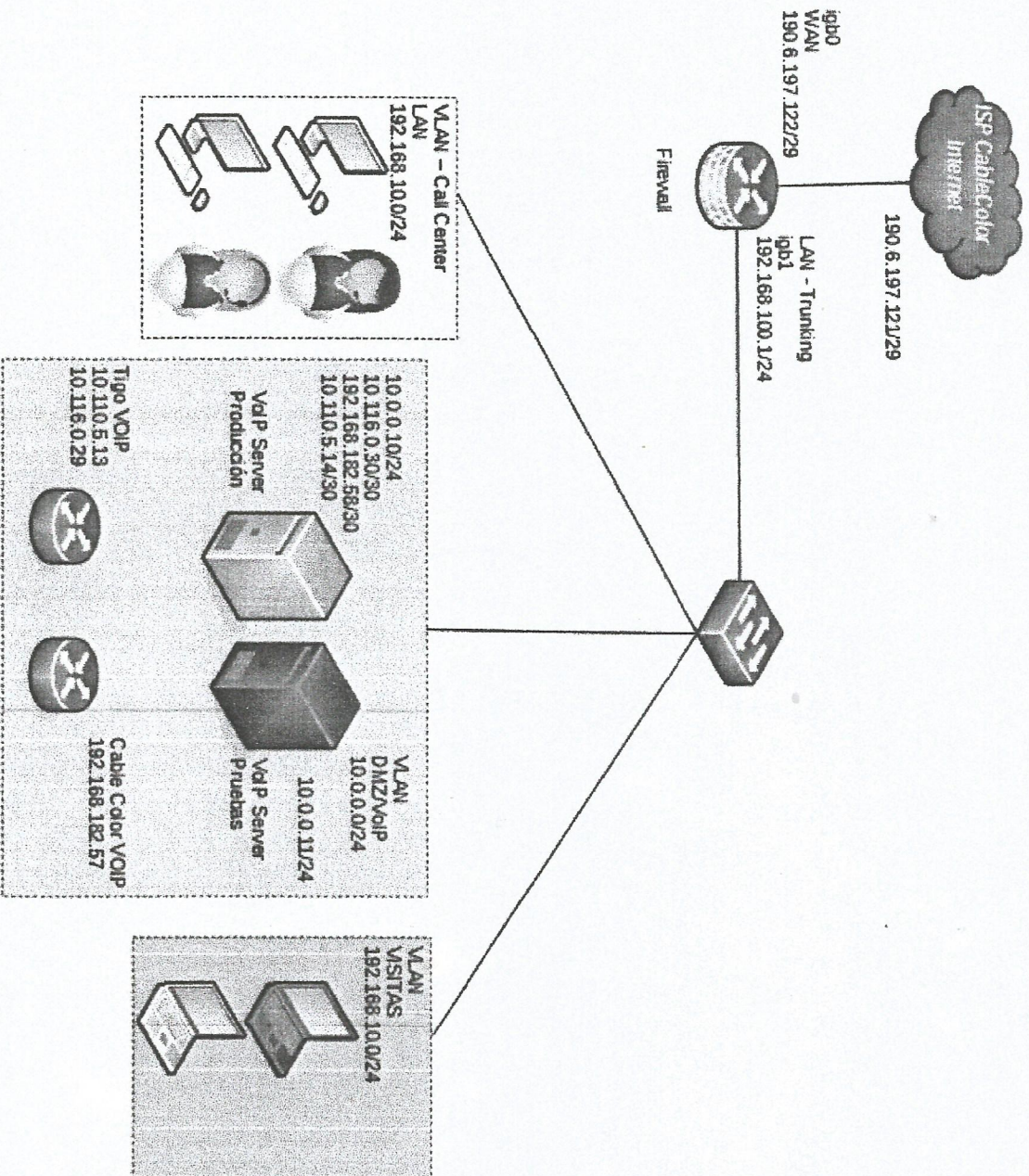


Diagrama de Red de SAS





PERFIL SERVICIOS DE ASISTENCIAS S.A. DE C.V. (SAS)

Servicios de Asistencias S.A. de C.V. fue constituida en Marzo del 2010, con capital 100% hondureño ofreciendo servicios de asistencias como un valor agregado tangible a las empresas para sus clientes, con el propósito de protegerlos con servicios de primera necesidad así como servicios de contact center como un outsourcing que les permita eficiencia y economía.

1. Servicios de Asistencia para Empresas.

SAS ofrece paquetes de Servicios en el área de la asistencia a empresas, tanto locales, regionales e internacionales, ya que cuenta con alianzas para atender servicios en cualquier parte del mundo las 24 horas los 365 días del año.

Los servicios se ofrecen a empresas con alto volumen de clientes como un valor agregado mediante el pago de una cuota mensual o semestral, que le permita una atención personalizada al cliente y le genere a la empresa ingresos adicionales, la apreciación de los servicios es muy elevada por el cliente por el bajo costo que paga lo que hace muy atractivo el producto y que se describen a continuación:

- 1.1. Asistencia Salud. Consultas médicas y orientación telefónica con médicos generales y especialistas a través de directorio médico a nivel nacional en las principales ciudades del país. Envío de ambulancias, médicos a domicilio. Red de odontólogos, clínicas optómetras, coordinación de envío de medicamentos y laboratorio medico a domicilio.
- 1.2. Asistencia Vial. Envío de grúas por averías o accidentes de vehículos, cambio de llanta, paso de corriente, envío de combustible y cerrajería vial a nivel nacional.
- 1.3. Asistencia Legal. Envío de abogados para asistirlo en caso de accidentes de vehículo.
- 1.4. Asistencia Hogar. Envío de técnicos en fontanería, electricidad y cerrajería en caso de accidentes de este tipo en el hogar.
- 1.5. Asistencia en Viajes. Asistencia Vial por emergencias en carreteras
- 1.6. Asistencia en el Exterior. Asistencia Vial por emergencias fuera del país.
- 1.7. Referencias generales de todo tipo vía telefónica.

2. Gestión de Mercadeo y aplicación de encuestas.

Manejo y disponibilidad de bases de datos tanto de la empresa como las propias de SAS.

- 2.1. Sondeos de opinión, tracking publicitario.
- 2.2. Campañas de Mercadeo y Ventas de productos vía telefónica.
- 2.3. Aplicación de encuestas a nivel nacional e internacional.
- 2.4. Manejo y diseño de scripts para venta, retención de clientes y servicio al cliente.

3. Atención al cliente.

Servicios de outsourcing vía telefónica en actividades y funciones que resultan muy costosas realizarlas con personal e infraestructura de la empresa o institución a nivel nacional e internacional a través de voz sobre IP:

- 3.1. Atención de consultas de clientes sobre sus transacciones, estados de cuenta, compras, saldos, procesos, soporte técnico, etc. a través de una línea telefónica exclusiva con disponibilidad 24 horas 365 días del año tanto como Outsourcing tradicional o *In House* optimizando las instalaciones de la empresa. Ofreciendo el recurso humano, capacidad técnica, administrativa y supervisión.
- 3.2. Evaluación de satisfacción de usuario final.
- 3.3. Actualización de datos.
- 3.4. Retención y fidelización clientes.
- 3.5. Grupos de apoyo especializados que brindan soporte a las solicitudes y requerimientos de clientes.
- 3.6. Atención de quejas y reclamos, realizar activaciones y bajas de memberships de clientes, administración documental, gestión de requerimientos legales, análisis y aplicación de ajustes.



SERVICIOS DE ASISTENCIAS S.A. DE C.V.

3.7. Atender todas las llamadas entrantes hasta 24 horas, 365 días del año y darles una respuesta apropiada, que asegure que con la llamada telefónica se le resuelve el problema y no tendrá que visitar ninguna agencia evitando congestión en áreas de atención al cliente.

3.8. Seguimiento de procesos críticos de empresas con informes de resultados e identificación de problemas claves.

4. Gestión de Cobranzas:

4.1. Prevención en el vencimiento de facturas, cuentas por cobrar

4.2. Cobros de cartera vencida y acuerdos de pago

4.3. Gestión de cobranza a todos sus productos crediticios.

5. Capacitaciones y entrenamientos en ventas..

NUESTROS CLIENTES MÁS IMPORTANTES:

1. HONDUTEL.
2. FARMACIAS DEL AHORRO.
2. SEGUROS CONTINENTAL
3. DAVIVIENDA SEGUROS
4. EQUIDAD COMPAÑÍA DE SEGUROS.
5. SEGUROS DEL PAIS.
6. SEGUROS CREFISA.
7. MAPFRE SEGUROS.
8. UNIVERSIDAD JOSE C. DEL VALLE.
9. CURACAO, TROPIGAS, RADIOSHACK Y OPTICAS CURACAO DE GRUPO UNICOMER a través de nuestro aliado AMERICAN ASSIST

INFRAESTRUCTURA TECNICA DE SAS.

Call Center en Tegucigalpa, dimensionado para atender según parámetros de calidad y volumen de llamadas entrantes. Actualmente disponemos de personal de agentes con entrenamiento de servicio al cliente y multilingües según requerimiento.

- Central Telefónica para funciones de Telefonía Voz sobre IP mediante: Recepción de Llamadas, Distribución de Llamadas, Colas de Llamadas, Registros o CDR's, Reenvío de Llamadas, Conferencia de Llamadas, Música en Espera, Caller ID, Login/Logout de Extensiones, Función Supervisor o Escucha de Llamadas.
- Uso y licencias de software, gastos administrativos y otros cargos fijos producto del servicio.
- Servidores DELL Power Edge
- Grabación del 100% de las llamadas
- Conectados con telefonía digital vía SIP al proveedor del servicio telefónico.
- Aplicativo de Operaciones vía web para el seguimiento y control de las llamadas.
- Aplicativo de Cobranzas y Servicio de Atención al Cliente.
- UPS de respaldo para 4 horas para protección de los equipos y planta eléctrica de respaldo a combustible por el tiempo que sea necesario
- Personal calificado con orientación en servicio al cliente.
- Facilidades para enlace con el servidor de cliente corporativo para atender a su cliente en forma rápida y oportuna.
- Presentar los informes según los requerimientos del cliente corporativo.



- Servidor externo de manejo y respaldo de información vía web.
- Comunicación permanente vía correo electrónico.
- Licencias, respaldos, firewalls y medidas de seguridad para proteger la información.
- Capacidad de poder instalar en nuestro equipo módulos de trabajo del cliente si fuera necesario para efecto de intercambio de información o actualización de base de datos del cliente.
- Disponibilidad para capacitar al personal asignado a las políticas y procedimientos del cliente

Disponemos de un call center ubicado en Tegucigalpa desde donde se atiende al cliente las 24 horas 365 días del año.

SAS, cuenta con una amplia red de proveedores a nivel nacional para atender rápidamente al cliente en forma personalizada como si fuera la misma Empresa a quienes se les entrena y capacita para brindar un servicio de calidad.

Los proveedores son debidamente certificados entre los cuales se cuenta con más de 60 grúas, 80 clínicas médicas, en 30 ciudades del país, todas las ambulancias del sistema privado y público como ser hospitales, Cruz Roja, Copeco, Bomberos, 15 abogados y 20 técnicos de hogar y como centro de referencias tenemos acceso en la parte médica a todas la infraestructura hospitalaria, ambulancias tanto aéreas como terrestres, helicópteros médicos y cualquier requerimiento que los afiliados soliciten.

Se asigna un número telefónico exclusivo a cada uno de nuestros clientes, para que sus clientes soliciten servicios y reciban la atención requerida desde el call center donde se contestará en nombre de la Empresa, con suficiente disponibilidad de líneas telefónicas y agentes que le brindaran una atención personalizada sin esperas ni tardanzas. Con cobertura en las principales ciudades del país, además se cuenta con la infraestructura técnica para transferir llamadas de clientes de empresas multinacionales fuera de Honduras como si la llamada fuera local, lo que le permite un contacto directo con sus clientes sin que el cliente local tenga que gastar en llamadas internacionales para comunicarse con su proveedor.

ESTANDARES DE SERVICIO.

El 96% de las llamadas son atendidas en menos de 10 segundos, con un porcentaje de llamadas abandonadas inferior al 3%. El 97% de los servicios son calificados como excelentes o muy buenos por los usuarios mediante encuestas hechas al 100% de los servicios prestados.

Para una compañía donde es fundamental el uso del teléfono, SAS mantiene un número adecuado de agentes de cabina y líneas telefónicas soportadas por las más modernas centrales, servicio 24/7.

Consideramos que el control total de calidad es uno de los elementos claves para una óptima operación y prestación de servicio. En esta área, la aplicación de equipos de calidad es esencial de tal manera que se logre un seguimiento y mejoramiento de cada uno de los procesos. SAS cuenta con sofisticados equipos de grabación de las llamadas telefónicas y aplicaciones de operación donde se registra la bitácora del servicio para la generación de informes y controles de calidad.

Todo esto se complementa con la supervisión y evaluación directa al staff y a la red de proveedores.

PERSONAL CLAVE EJECUTIVO:

Gerencia General: Roberto Brevé Reyes. Con más de 14 años de experiencia en administrar empresas de asistencia. Fue Gerente de GEA por 7 años la segunda empresa de asistencia que se fundó en Honduras en 2002. También fue Gerente General de Hondutel de 1998 a 2002 y ha fungido como Gerente General de empresas nacionales y extranjeras como Nabisco, Trefica, entre otras. Es Ingeniero Industrial graduado de la



SERVICIOS DE ASISTENCIAS S.A. DE C.V.

Universidad del Estado de Louisiana en Baton Rouge USA con maestría en Finanzas en la Universidad Católica de Lovaina en Bélgica.

Gerente de Operaciones: Héron Sánchez. Con 10 años de experiencia manejando la operación de empresas de asistencia, cursa la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Autónoma de Honduras.

Le ofrecemos un menú de servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes.

Contactos Ejecutivos:

Gerente General: Roberto Brevé Reyes 9488 3736 rbreve@sashn.com

Gerente Operaciones: Herson Sánchez 9488 3737 hsanchez@sashn.com