

**PODEMOS HACER POR
TI, LO QUE HEMOS
HECHO POR ELLOS**



LA EXPERIENCIA

NUESTRA PROMESA

- ❖ Acompañamiento en sitio durante los 3 días de máxima carga.
- ❖ Responder a los requerimientos en caliente con flexibilidad y tiempos muy cortos de respuesta.
- ❖ Permitir la atención 7x24 usando las 3000 líneas de entra entregando información automatizada
- ❖ Realizar 3000 llamadas efectivas para contactar y encuestar de forma automática a los jurados de votación



EL CLIENTE

CNE

El Consejo Nacional Electoral garantiza el ejercicio de los derechos políticos de la ciudadanía y promueve el fortalecimiento de la democracia, mediante la organización de procesos electorales y el apoyo a las organizaciones políticas y sociales; asegurando una participación equitativa, igualitaria, paritaria, intercultural, libre, democrática y justa para elegir y ser elegidos.

Centro de Contacto

MULTICOBRO

Centro de contacto reconocido en Ecuador por prestar servicio de atención especializado de cobranza, telemarketing, help desk entre otras.

EL DESAFIO DE DRAGONTECH

Brindar a los votantes y jurados de votación dos líneas de atención (15 y 165) donde pudieran llamar para obtener información automáticamente, durante 15 días, sobre lugares de votación, mesas y asignación de mesas, inscripción de cédulas, etc. usando su número de identificación como referencia.

Entregar plataforma de alta disponibilidad que soporte durante los 3 días de máxima carga con 3000 líneas telefónicas en operación 7x24, 500 asesores.

Confirmación automática de la notificación de nombramientos a vocales de las juntas receptoras del voto y vocales de las Juntas intermedia.

VALOR ENTREGADO

- ❖ IVR transaccional con TTS por 3000 canales.,
- ❖ Agente virtual con TTS y marcación predictiva.
- ❖ Plantillas de captura de información personalizadas.
- ❖ Informes estadísticos y tarificación por zonas, parroquias, provincias según lo requerido.
- ❖ Implementación de alta disponibilidad y contingencia con tiempos mínimos de implementación de los procesos.
- ❖ Satisfacción 100% CNE en entrega de resultados estadísticos, atención al votante y jurados y sistema robusto y de alta disponibilidad (0 caídas)



Contactar 3000 jurados a nivel nacional para realizar encuestas de verificación de resultados de votación el mismo día del cierre de votaciones.

Desarrollo de plantillas que facilitarían la captura de información según fuera necesario durante el proceso de votación, aplicando cambios en caliente.

Almacenar toda la información recolectada y entregar completamente la base de datos y reportes que permitirán consultarla, según requerimientos de CNE.

LA SOLUCION

Implementación y configuración de más de 3.000 canales telefónicos en simultáneo con 500 agentes.

Generación de procesos de IVR transaccional para la atención al usuario con Texto to Speech, informando localización de mesas de votación, asignaciones de jurados, confirmación de cedula e identidad de los votantes etc.

Agente Virtual con Text To Speech para la entrega de información de confirmación de información recibida y sitios de votación.

Marcación predictiva y progresiva para el contacto efectivo de 3000 jurados el día de las votaciones.

Más Información

info@dragontech-la.com

COL (571) 3814950

USA +1305 5078017z

