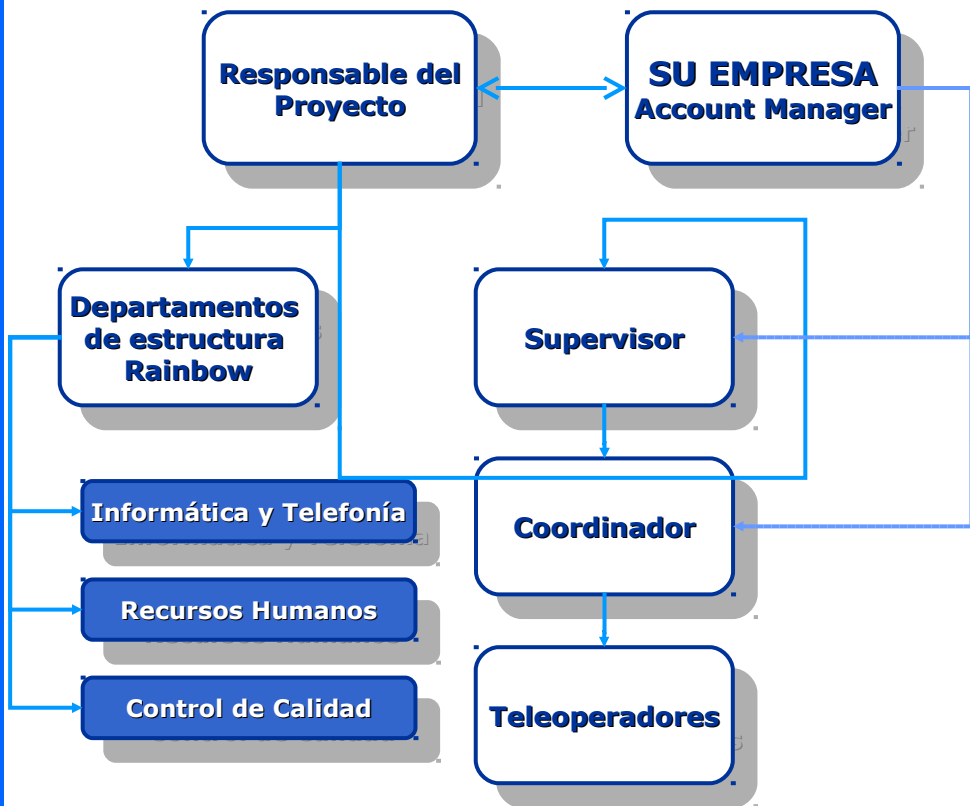
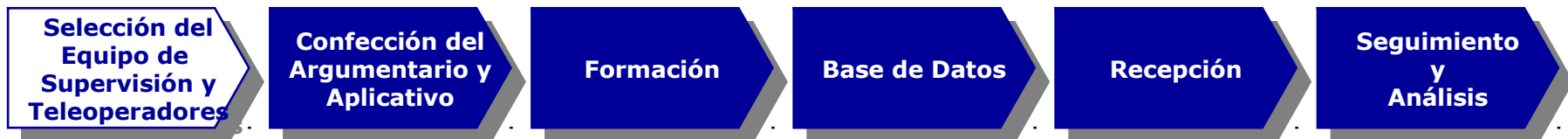


# ***Propuesta De Prestación De Servicios Para:***



ISO 9001:2000  
Certificación n° 62004  
RAINBOW CONSULTING

# Mecánica del servicio



Seleccionaremos a los supervisores y coordinadores cuyo perfil mejor se adapte a este tipo de campaña. Posteriormente seleccionaremos a los teleoperadores idóneos para esta campaña.

# Mecánica del servicio

Selección del  
Equipo de  
Supervisión y  
Teleoperadores

Confección del  
Argumentario y  
Aplicativo

Formación

Base de Datos

Recepción

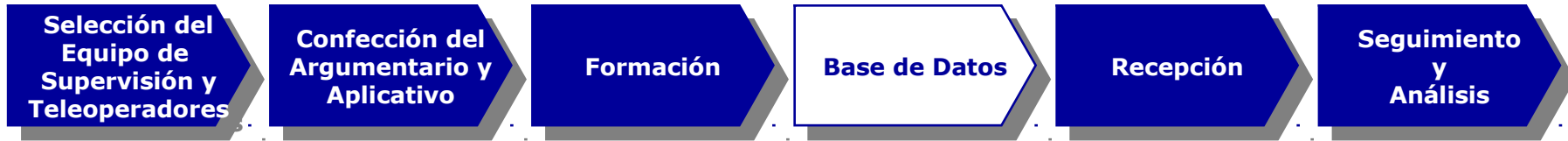
Seguimiento  
y  
Análisis



El argumentario se elaborará conjuntamente con el cliente.

Una vez terminado el argumentario el departamento de Informática elaborará el aplicativo que le aparecerá en la pantalla al teleoperador.

# Mecánica del servicio



## **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

RAINBOW se compromete a utilizar la información (base de datos y material aportado por el cliente) adoptando cuantos dispositivos y medidas sean necesarios para el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos (Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal y el reglamento que la desarrolla, R.D. 994/1999, de 11 de Junio)

En referencia a dicha Ley de Protección de Datos, la forma de proceder con respecto a la recepción, tratamiento y destrucción de las bases de datos será de la siguiente forma:

Las Bases de Datos entrarán por la dirección genérica [sistemasafoxa@rainbow.es](mailto:sistemasafoxa@rainbow.es), y cuando finalice el servicio prestado por Rainbow comunicaciones, serán devueltas al cliente y destruidas en el plazo de un mes, en cumplimiento de la Ley, salvo en caso de petición expresa del cliente del almacenamiento de las mismas, en cuyo caso éstas serán guardadas por un periodo de tres meses en soporte físico, transcurrido el cual serán destruidas.

En el caso de que el cliente solicite grabaciones para la campaña, estas se guardarán durante un mes desde la fecha de finalización de la misma, o durante tres meses, por expresa petición por escrito del cliente, a no ser que el contrato suscrito con el cliente establezca claramente los periodos de custodia de las mismas .

Selección del  
Equipo de  
Supervisión y  
Teleoperadores

Confección del  
Argumentario y  
Aplicativo

Formación

Base de Datos

Recepción

Seguimiento  
y  
Análisis

## ***PROTECCION DE DATOS:***

**1. RAINBOW COMUNICACIONES** se compromete y obliga a que los datos de carácter personal de personas físicas, pertenecientes al fichero de datos propiedad del CLIENTE, a los que acceda en virtud del presente contrato, serán tratados de acuerdo con las estipulaciones del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante designada como LOPD).

**2. RAINBOW COMUNICACIONES** se compromete y obliga a tratar los datos de carácter personal a los que acceda en virtud del presente contrato:

(1)exclusivamente para la realización de las actividades objeto del presente contrato conforme a las instrucciones dirigidas por el CLIENTE.

(2)sin utilizarlos o aplicarlos con un fin distinto al que figura en el presente contrato ni comunicarlos, transmitirlos ni cederlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas físicas o jurídicas .

**3. RAINBOW COMUNICACIONES**, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9 de la LOPD y el Real Decreto 994/1999 de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal (en adelante, designado como RMS), implementará y adoptará las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa adecuadas y necesarias, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal a los que acceda en virtud del presente contrato al objeto de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

A los únicos efectos del presente contrato y de acuerdo con las características de los datos de carácter personal a los que accede RAINBOW COMUNICACIONES, las medidas de seguridad que deberá adoptar serán las correspondientes al nivel básico de acuerdo con lo que a tal efecto dispone el artículo 12 de la LOPD y 4 del RMS.

**4.** Una vez cumplido lo estipulado en el presente contrato RAINBOW COMUNICACIONES procederá a la destrucción o en su caso, según las instrucciones que al respecto se le den, devolución de los datos de carácter personal y de los documentos en que conste algún dato que provengan del fichero de datos propiedad del CLIENTE, sin conservar copia alguna del mismo y sin que ninguna persona, física o jurídica, entre en conocimiento de los datos.

**5.** En el caso de que RAINBOW COMUNICACIONES destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, eximiendo expresamente al CLIENTE acerca de cualquier responsabilidad respecto al cumplimiento, en las actividades objeto del presente contrato, de todos los deberes y obligaciones impuesto por la LOPD y su normativa de desarrollo.

**6.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de la LOPD, RAINBOW COMUNICACIONES se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato. Igualmente, deberá custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier persona ajena a RAINBOW COMUNICACIONES.

Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

# Mecánica del servicio

Selección del  
Equipo de  
Supervisión y  
Teleoperadores

Confección del  
Argumentario y  
Aplicativo

Formación

Base de Datos

Recepción

Seguimiento  
y  
Análisis

Uno o dos días antes del comienzo de la campaña se impartirán las siguientes formaciones:

**Formación de Producto:** La formación inicial la impartirá el cliente.

**Técnicas de recepción y Excelencia telefónica:** se impartirá por el Departamento de Formación de Rainbow Comunicaciones, el cual la adaptará a esta campaña.

**Formación del aplicativo:** consiste el manejo correcto de la aplicación informática, esta formación será impartida por un coordinador de Rainbow Comunicaciones.

**Role Play y examen**

# Mecánica del servicio

Selección del  
Equipo de  
Supervisión y  
Teleoperadores

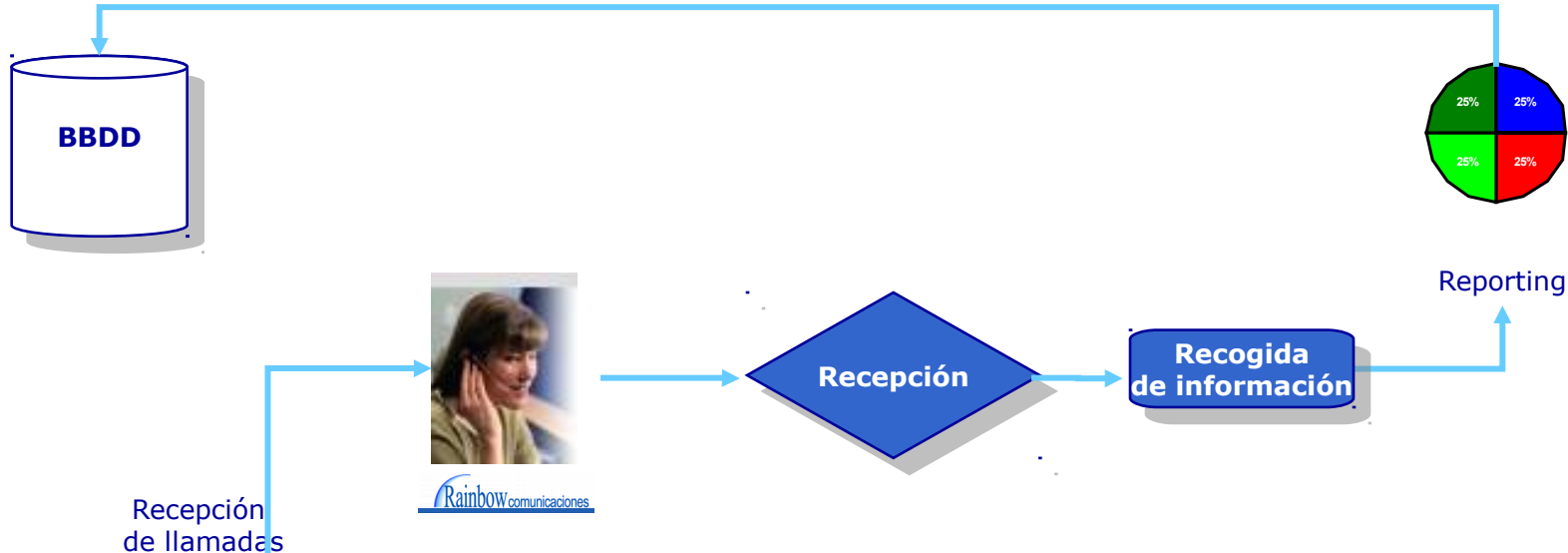
Confección del  
Argumentario y  
Aplicativo

Formación

Base de Datos

Recepción

Seguimiento  
y  
Análisis



Llamadas  
Clientes  
Potenciales

**Dimensionamiento Tipo establecido: En cualquier caso se dimensionará para dar un servicio optimo a la demanda**

- **Lunes a viernes, 7.30 a 12.00 hrs.= 4 agentes= 18 hrs. diarias.**  
**de 12 a 20.30 hrs.= 2 agentes = 17 hrs. diarias.**
- **Sábados, 7.30 a 15 hrs.= 2 agentes= 15 hrs. Diarias.**  
**de 15 a 20.30 hrs.= 1 agente= 5.30 hrs. diarias**
- **Domingos, 7.30 a 20.30 hrs. = 1 agente= 13 hrs. diarias.**

# Mecánica del servicio

Selección del  
Equipo de  
Supervisión y  
Teleoperadores

Confección del  
Argumentario y  
Aplicativo

Formación

Base de Datos

Recepción

Seguimiento  
y  
Análisis

Reporte  
Diario

Diariamente se enviará a su Empresa el reporte cuantitativo de gestión, y el análisis de los eventos realizados.

Reporte  
Mensual

Mensualmente se realizará un informe de gestión cuantitativa y cualitativa.

Seguimiento  
Desempeño

**Muchfiel** "cree" en la calidad y por este motivo ha desarrollado diversos circuitos y procedimientos que optimizan el servicio

 Seguimiento proactivo en función de objetivos marcados.

 Mejora de los objetivos.

 Control de la seguridad y el tratamiento de los datos (según los estándares de la legislación vigente y el cliente).

 Monitorizaciones y acciones de mejora.

Se realizará un control interno por parte del responsable de calidad, mediante las evaluaciones de desempeño y monitorizaciones.



## ➤ Fase Inicial:

**a determinar**

- ✓ Desarrollo software específico
- ✓ Selección Y Formación equipos
- ✓ Adecuación espacios.
- ✓ Parametrización equipos.
- ✓ Diseño de informes.

## ➤ Call Center de recepción:

➤ **Valor Agente/Hora**

**a definir**

➤ **Estimación del coste mensual (1)**

**A DEFINIR €**

➤ **Coste telefónico (1)**

**a repercutir**

(1) El coste telefónico se aplicará exclusivamente para las llamadas salientes.