

Onboarding de los agentes al Call Center:

Paso#1: Interesados en entrar al call center colocarlos en la form:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1aa6GTLn5pR9QFaTJ7TexV55wOqemRbAdqpiQ252fUD4/edit?usp=sharing>

En el tab (New CC Prospects)

Paso#2: Cuando Odalys acepte al agente, se debe Enviar email de bienvenida al agente:

Hola (nombre del agente):

Quiero darte la bienvenida al proceso de contratación al call center.

Para empezar en el Call Center, debes cumplir el 100% de los pasos establecidos a continuación. Aquí te indico los links con las formas que debes llenar y los pasos que debes seguir.

1. **El primer paso** es tener las siguientes licencias y el 100% los contratos de cada estado (adjunto un checklist de cada compañía de seguro con las que hoy que contratarse). Para contratarse debes enviar tus licencias a: yolibel@sunshinelifehealth.com

FL

TX

AZ

GA

IL

NC

SC

UT

CA (se requiere certificación, adjunto los pasos)

2. Adjunto el formato para entregar tu B.O.B. o Book of Business (Copy of ACA Agent Daily Accountability Report Template). Debes entregar la lista **antes de activarte en el Call**

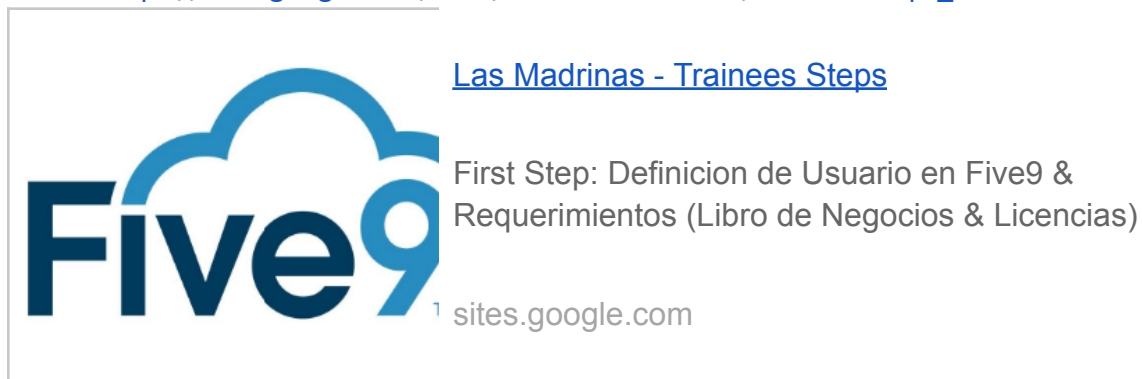
Center por razones de comisión. Solamente los clientes en esa lista se pagarán a tu comisión actual del 100%, el resto se te pagarán a comisión del call center. **Nota:** No se aceptan B.O.B. o correcciones después de que envíes esta plantilla.

3. Todo lo anterior debes adjuntarlo en la forma indicada en el siguiente link:

[Definición de Usuario en Five9 & Requerimientos \(Libro de Negocios & Licencias\)
\(google.com\)](https://sites.google.com/view/sunshinelifehealth/trainees-steps_1)

4. Debes seguir todos los pasos indicados en el siguiente link. Te recomiendo que empieces a ver los videos de entrenamiento de Five9 mientras procesas tus licencias, para que te vayas familiarizando con el sistema.

https://sites.google.com/view/sunshinelifehealth/trainees-steps_1



5. Cuando hayas completado todos los pasos anteriores, debes dejarme saber para programarte tu examen de Five9.
6. Una vez completados todos los pasos me dejas saber para enviarte el contrato del Call Center para que lo firmes.

Paso #3: De la persona encargada de Covered California (Yusimi):

1- Información para certificarse (enviar email al agente con los pasos):

Instrucciones para certificarse con Covered California:

Atención: Con el objetivo de seguir un proceso uniforme para la obtención de la certificación, por favor siga las instrucciones. No enviar emails al staff a menos que sea absolutamente necesario.

Cualquier pregunta, escribir a Yusimi. (yusumi@sunshinelifehealth.com)

1. Obtener la Licencia de California (Non-Resident). <https://nopr.com/>

2. Llenar el siguiente formulario: <https://forms.gle/mtvzn2VV8yYJZuDD6>

3. Recibir link e instrucciones para empezar el curso de certificación (este link viene de Covered California).

Completar el Training a través de Covered California University's Learning Management System (LMS).

-Ingresar al sistema de aprendizaje y seleccionar Certified Insurance Agent Training, localizado bajo "My Courses" en el folder

de "Certification/Recertification". Completar todos los cursos del currículo. Debe usar Mozilla Firefox o Google Chrome.

- Tener en cuenta que el nombre de usuario y el password del portal de aprendizaje (LMS) son diferentes del Portal de Covered California. Su nombre de usuario del LMS es su correo electrónico.

- Una vez completado el curso debe proceder al examen de 55 preguntas que se encuentra en "Certified Insurance Agent Certification Exam". Se le notificará inmediatamente si pasó o no el examen. Covered California le enviará su certificado vía correo electrónico.

4.Cuando tenga su certificado, llenar la siguiente forma: <https://forms.gle/N5xGry8X2VMyxLgn9>

que Yolibel empiece la contratación con Molina, Oscar, Bright de California.

5. De 3 a 5 días después de pasar el examen recibirá un correo electrónico de DocuSign® que contiene un sobre digital para pagar el fee de \$75 de California Department of

Insurance Endorsement. Los pagos no son reembolsables.

6. De 3 a 5 días después de enviar el pago usted recibirá un Non-Monetary Agreement vía DocuSign®. En ese acuerdo usted debe revisar los y firmar Exhibits A-E, y completar el

curso de Voter Registration.

7. Si no hay algo pendiente y todo está correcto y en orden, se le notificará de su estatus de certificación de 7 a 10 días laborales.

8. Yusimi le indicará cuando usted aparezca como “certificado” en el portal de Covered California de Las Madrinas. Yusimi le contactará con instrucciones para que usted complete la creación de su portal.

9. Entrar en su portal usando su nombre de usuario y password. Su perfil es ahora público y le permitirá inscribir clientes a través de Covered California.

10. ¡Empezar a inscribir clientes!

Paso #4:

- 1) Monitorear la google sheet(hoja de respuestas de los agentes que ya les llego la licencia):

https://docs.google.com/spreadsheets/d/11ucl02D_LSzU0-Np-bhddcWZCsq4V952G8VGPjqEf0k/edit?usp=sharing

- 2) Ir a: apply.coveredca.com

Username: OAREVALO1207

Password: Welcome2023!!

Notas:

- Cuando se hace login a Patricia le llega un código de verificación, se le debe pedir y colocarlo en el portal para poder acceder.

Cada 3 meses cambiar el password e informarle a Ricardo.

- 3) Para crear la aplicación del Agente.

- Agent
- Add new Agent
- Llenar información que dejaron en la forma
- Verificar que la información sea igual a como aparece en la licencia.
- Metodo de comunicacion (email)
- Segunda hoja no llenar nada.
- Marcar Finish.

- 4) De 7 a 10 días chequear el portal a ver el status:

- Agent
- View agent
- Certification Status (-Pending -Eligible -Certificated)

- 5) Enviar email al agente:

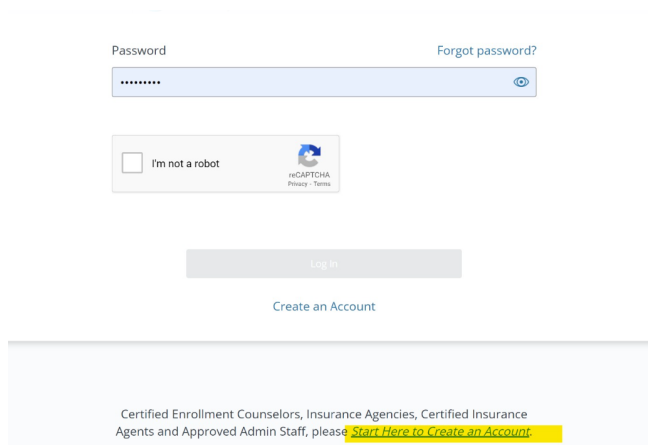
Hola (nombre del agente),

Ya apareces certificada en nuestro portal, lo que significa que puedes abrir tu propio portal y empezar a inscribir clientes tan pronto como tengas las contrataciones de las compañías de seguros. A continuación te doy las instrucciones para abrir tu portal, por favor léelo cuidadosamente antes de proceder. Solo haz click en las partes donde te resalto en amarillo:

1. Hacer click en el siguiente link:

https://apply.coveredca.com/static/lw-web/login?resource_url=https%3A%2F%2Fapply.coveredca.com%2Fapspahbx%2Fahbx.portal%3Flang%3Den_US%26_ga%3D1.124787471.423626231.1404338516#1

2. Hacer click en Start Here to Create an Account, como se indica en la foto:



Password [Forgot password?](#)

☐ I'm not a robot 

[Log In](#)

[Create an Account](#)

Certified Enrollment Counselors, Insurance Agencies, Certified Insurance Agents and Approved Admin Staff, please [Start Here to Create an Account](#)

3. Hacer click en Create account como se indica en la foto:

Covered California Certified Enrollers

Helping consumers enroll into high quality healthcare coverage

Covered California Certified Enrollers include trusted and known organizations such as Certified Insurance Agencies and Certified Enrollment Entities. These organizations are comprised of Certified Insurance Agents and Certified Enrollment Counselors who help consumers learn, navigate, and apply for qualified health, dental, and vision plans offered by Covered California. Select from the appropriate option below to create your Covered California account and begin enrolling consumers into coverage.

To access important resources for Certified Enrollers, visit our [Certified Enroller Resource Page](#)

Certified Insurance Agent & Approved Admin Staff  Create an account using the delegation code provided by your Agency. Create Account	Insurance Agency  Create your Agency account, even for an Agency of one Create Account	Certified Enrollment Counselor  Create an account if you have a Certified Enrollment Counselor delegation code from an Entity Create Account	Certified Enrollment Entity  Learn how to become a Certified Enrollment Entity Learn More
--	---	---	--

4. Seguir las instrucciones de la página:



Log In | Español ▼

FAQs | Live Chat | Find Help

CREATE AN ACCOUNT

1. Use of This Website

2. Delegation code

3. User Information

4. Contact Information

5. Username/Password

6. Account Summary

Use of This Website

Welcome to the Covered California portal. If you use this website, you agree to the Terms and Conditions of Use and our Notice of Privacy Practices. If you disagree with any part of these documents, please do not use our website.

[View the Terms and Conditions of Use](#)

[View the Notice of Privacy Practices](#)

☐ Check this box to show you understand and agree to the Terms and Conditions and Notice of Privacy Practices.

[Continue](#)

3 of 4

5. Llenar los espacios en blanco usando la siguiente información:

En Legal Name pones tu nombre.

The screenshot shows the 'CREATE AN ACCOUNT - WITH YOUR PROVIDED DELEGATION CODE' page on the Covered California website. The page has a blue header with the logo, 'Log In', 'Español', 'FAQs', 'Live Chat', and 'Find Help'. A left sidebar lists steps: 'Use of This Website', '2. Delegation code' (highlighted), '3. User Information', '4. Contact Information', '5. Username/Password', and '6. Account Summary'. The main content area includes a heading, an information icon, and instructions to 'Enter your delegation code and required information here:'. A note states '* Indicates a required field.' There are two input fields: 'Delegation code' and 'Legal Business Name', both marked with a red asterisk. Below these is a 'Select your Role' section with two radio buttons: 'Certified Insurance Agent' (selected) and 'Approved Admin Staff'. A small text block explains that a Certified Insurance Agent is licensed with the California Department of Insurance and has completed the certification process.

Me dejás saber si necesitas alguna ayuda.

Nota: Se debe cambiar:

- Código de Delegación(cada agente tiene el suyo).
- Ir a columna: action
- Edit (perfil del agente)
- Certification status
- Delegation Code.