



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSINESS



bpm
consulting

PROPUESTA COMERCIAL **Servicios Postales Nacionales - 472**

BPM CONSULTING LTDA
Nit: 900.011.395-6
CN - 2841 - 2021

Carrera 17 No. 164 - 25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
Teléfono: + [57] 1 756 90 94. Email.: contacto@bpmconsulting.com.co

www.bpmconsulting.com.co



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSINESS

Bogotá D.C. 10 de febrero de 2021

Señores
SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72
Ciudad

Asunto: Propuesta comercial software de contact center omnichannel.

Estimados señores, reciban un cordial saludo,

De acuerdo con su solicitud nos permitimos enviar propuesta comercial para la prestación del servicio de software de contact center omnicanal integrada para el centro de contacto telefónico y digital de Servicios Postales Nacionales S.A. a nivel nacional, lo que en adelante se denominará plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS.

Anexamos documentos de soporte técnico en donde se encuentra el detalle de soporte establecido para este servicio, ver documento *service desk.pdf*

Confirmamos que el Gerente de Operaciones para este proyecto se encontrará disponible en un máximo de dos horas semanales para seguimiento al proyecto. En caso de requerirse con una dedicación mayor, 4-72 solicitará a BPM Consulting Ltda. la cotización respectiva.

Cordialmente,

Norberto Duarte Monsalve
C.C. 91.278.784 expedida en Bucaramanga
Representante Legal
BPM Consulting Ltda.
Nit. 900.011.395-6

OFERTA ECONÓMICA SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72 _ 2021

Componente Tecnológico 1: Plataforma tecnológica de gestión Omnicanal integrada

Concepto	Unidad Cobro	Cantidad	Valor a 4-72		
			Precio unitario	Total Mes	Total 12 meses
Licencia de inConcert Omnichannel Contact Center	Licencia de agente / mes	65	\$ 359.867	\$ 23.391.368	\$ 280.696.416
Licencia de inConcert Omnichannel Contact Center	Licencia de supervisor, administrador o calidad / mes	6	\$ 359.867	\$ 2.159.203	\$ 25.910.438
				\$ 25.550.571	\$ 306.606.854

**** Componente Tecnológico 2 : Servicios y herramientas tecnológicas**

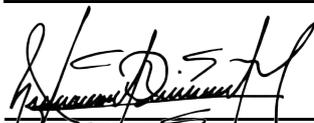
Concepto	Servicio	Descripción	Unidad Cobro	Cantidad	Valor a 4-72
					2021
Comunicaciones	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a	Minuto	1	\$ 10,35
	Envío de SMS una vía	Mensaje de Texto a Celular todo	Mensaje de texto	1	\$ 26
	Envío de correo	Mensaje Correo Electrónico todo	Correo	1	\$ 26
Servicios adicionales	Hora desarrollo	Hora de servicios profesionales para	Hora	1	\$ 165.186
	Speech analytics	Audio procesado por software para encontrar información específica. <i>Nota: el modelamiento del estudio</i>	Paquete de 20 horas de audio procesado	1	\$ 78.660
	Text to speech	Minuto de texto a voz artificial.	Paquete de 1.000 minutos de texto a voz	1	\$ 80.006
Conectividad	Canal Dedicado entre puntos principal o back up 20 MB	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres.	Enlace / Mes	1	\$ 3.054.285
	VPN	Servicio de VPN para conexión de	Conexión / Mes	1	\$ 36.225

** Los valores presentados no contemplan IVA, se incluirá en el momento de su facturación.

**** Componente Tecnológico 3 : Servicios de WhatsApp y Chatbot**

Concepto	Servicio	Descripción General	Unidad Cobro	Cantidad	Valor a 4-72
					2021
WhatsApp Business API	Setup WhatsApp Business API	Habilitación de la licencia de WhatsApp Business API para un	Setup por un número telefónico	1	\$ 960.077
	Licencia WhatsApp Business API	Licencia de WhatsApp Business API para un número telefónico	Licencia para un número telefónico / Mes	1	\$ 960.077
	Usuarios Activos Mensuales - MAU's (Monthly Active Users)	Es un Usuario (el cliente final) a quien la Marca (4-72) le ha enviado, o de	Paquete de 1.000 MAU's / Mes	1	\$ 192.015
	HSM's a Colombia	Mensajes de texto, individualmente aprobados por WhatsApp para	Paquete de 1.000 HSM's / Mes	1	\$ 56.925
Chatbot	Ida y vuelta	Cada vez que el software chatbot emite una respuesta al usuario (cliente final).	Paquete de 1.000 idas y vueltas / Mes	1	\$ 19.665
	Servicios cognitivos	Petición que un chatbot hace a nuestro sistema de inteligencia	Paquete de 20 peticiones / Mes	1	\$ 3.933

** Los valores presentados no contemplan IVA, se incluirá en el momento de su facturación.



Norberto Duarte Monsalve

C.C. 91.278.784 expedida en Bucaramanga

Representante Legal

BPM Consulting Ltda.

Nit. 900.011.395-6

Estimado Cliente:

Queremos informarle que nuestro centro técnico de atención (Service Desk) está a su disposición a partir de este momento para atender sus necesidades. Para que este servicio sea lo más eficiente posible le indicamos el procedimiento que seguimos:

Al dar inicio a la implementación de su proyecto y durante toda esta fase, podrán contactar con el Service Desk para cualquier incidente, tanto si es un problema relacionado con la plataforma o bien con desarrollos personalizados. En esta primera fase, el interlocutor principal será Service Desk, en colaboración con el área de proyectos/implementación hasta que finalice el lanzamiento y estabilización del proyecto.

Es muy importante que los usuarios que contacten con inConcert tengan un conocimiento mínimo de la herramienta y de la operativa, para que sea más fácil la identificación de la casuística que necesita asistencia. Por cualquier duda o coordinaciones de formación, pueden contactarse directamente con el área de training: college@inconcertcc.com.

Una vez formalizada la entrega final del proyecto, la responsabilidad de la operación del mismo, para incidentes o solicitudes de servicio, quedará únicamente en el Service Desk.

1. El alcance de los servicios que se prestan en Service Desk es el siguiente:

a. Acciones correctivas. Cuando una funcionalidad de inConcert deja de funcionar, esta garantía incluye todo el esfuerzo necesario para retornar la plataforma al estado anterior a que presentara el fallo. En base al tipo de incidente y a la afectación en la producción, inConcert asignará al incidente un tipo de priorización y horario de atención diferente en la cola de tareas del Service Desk.

- i. **Prioridad HIGH**, significa que una parte significativa del sistema instalado no funciona o no funciona correctamente, impactando severamente el desarrollo de las actividades del negocio.
- ii. **Prioridad MEDIUM**, cuando el incidente afecta a las operaciones del centro de atención, el cual puede seguir operando, aunque con una pérdida significativa en la productividad y nivel de servicio.
- iii. **Prioridad LOW**, cuando el incidente no afecta significativamente la funcionalidad del sistema.

PRIORIDAD	HORARIO de primera respuesta	TIEMPO OBJETIVO primera respuesta	TIEMPO OBJETIVO resolución	HORARIO de resolución
LOW	24x7	<15 minutos	24 horas	10x5
MEDIUM	24x7	<15 minutos	8 horas	24x7 - Follow the sun
HIGH	24x7	<15 minutos	3 horas	24x7 - Follow the sun



Nota

Tener en cuenta, para los tiempos objetivos de resolución, que las incidencias con prioridad LOW se gestionan únicamente en el horario 10X5 del país resolutor. Las de prioridad MEDIUM y HIGH se gestionan en formato 24x7 "follow the sun".

b. Resolución de problemas. Con el fin de prevenir nuevos incidentes o bien minimizar el impacto de incidentes que no pueden prevenirse, inConcert calificará como "problema" todas las acciones necesarias para prevenir o mitigar los incidentes descritos en el apartado "a".

c. Solicitudes de servicio. Algunas funciones de inConcert requieren de configuraciones especiales que sólo puede realizar personal especializado. Este servicio incluye todos estas actuaciones con un límite de 1 hora, tales como creación de peers, nuevo troncales, etc. Los trabajos que excedan de este tiempo de servicio, podrán ser cotizados de acuerdo con las condiciones acordadas.

i. El tiempo objetivo de resolución para las solicitudes de servicio es NBD (next bussines day) es muy importante que anticipe sus solicitudes de servicio, para que estas puedan ser completadas en tiempo.



Nota

De forma ocasional se puede solicitar asistencia inmediata, pero en ese caso podrá ser facturable según las tarifas vigentes de inConcert, sujeto a la disponibilidad del turno.

d. Solicitudes de cambios. En este apartado quedan encuadradas todas aquellas solicitudes que tienen que ver con los cambios que se solicitan, como inclusión de nuevas funcionalidades, cambios de IPs, mantenimiento de la infraestructura, instalación de hotfixes o de nuevas releases, actualización de sistemas operativos, etc.

i. Las solicitudes relacionadas con cambios, siempre requieren de coordinación previa con inConcert, con un mínimo de 48 horas. Debido a la gran cantidad de casuísticas posibles y en base a la cantidad de horas necesarias y/o dependencias, inConcert podrá planificar el cambio dentro de una ventana de tiempo mayor.



Nota

Por favor, tenga en cuenta que no todas las solicitudes de cambios están cubiertas, por lo que el estudio de las mismas no implica que esta esté realmente incluida. En caso de que los trabajos tengan que realizarse fuera de horario de atención (10x5) inConcert, podrá facturar esos servicios como extra.

e. Acceso a inConcert Knowledge Base. Todos nuestros clientes con acceso al servicio de Customer Service pueden acceder a nuestro portal de conocimiento. Allí encontrarán todas las guías de usuario de los distintos módulos y documentación técnica de instalación, configuración, how-to y artículos de trouble shooting.

KnowledgeBase: inconcert.atlassian.net/wiki

User: guest@inconcertcc.com

Pass: [questinc0nc3rt](#)

f. Información sobre el producto. En este apartado se incluye la resolución de dudas concretas acerca de la plataforma o de las capacidades disponibles. Este servicio no es un servicio de formación y es sólo para la resolución de dudas a personas expertas en la tecnología de inConcert. Le sugerimos previamente a abrir el ticket, buscar la información dentro de la Knowledge Base.

2. Los servicios de Service Desk indicados más arriba, presentan las siguientes EXCLUSIONES.
 - a. **Uso inadecuado** del software inConcert, o fuera de las especificaciones o recomendaciones realizadas por inConcert.
 - b. **Mal funcionamiento de la plataforma de hardware** (servidores y/o estaciones de trabajo), fallos en la plataforma de telefonía (PBX, primarios, etc.) o fallos en la infraestructura (cableado, suministro de energía. Red LAN, etc)
 - c. **Alteraciones o modificaciones al software**, realizadas por personal no cualificado o certificado por inConcert.
 - d. **Cualquier fallo** ocasionado por causas ajenas a la solución de inConcert.
 - e. **Servicios profesionales**, tales como requerimientos de nuevas campañas o modificación de campañas existentes; desarrollo de aplicativos IVR, desarrollos de formularios o aplicativos de gestión, integraciones o cualquier tipo de servicio incluyendo la consultoría necesaria para abordar estos temas.



Nota

Por favor, tenga en cuenta que los puntos indicados en el apartado de exclusiones no están incluidos y que, en caso de que sean solicitados a inConcert, estos requieren de estudio previo y podrán ser facturados.

3. Les rogamos que antes de hacer la solicitud verifique que los accesos remotos se encuentra habilitados y disponibles para que los ingenieros de inConcert puedan acceder a los sistemas. La falta de acceso efectivo por parte del cliente, puede implicar la reasignación de la prioridad del incidente, hasta que este sea garantizado.
4. Las incidencias que procedan quedarán registradas en el portal de Service Desk, independientemente del canal por el cual se comunique. Ud. recibirá una notificación por correo electrónico con el número de referencia y las actualizaciones que se produzcan a lo largo de la vida del ticket.



Nota

Recuerde que el tiempo objetivo de 15 minutos de primera respuesta es sólo para las incidencias presentadas a través del portal de ServiceDesk. Si usted opta únicamente por el envío de un correo, este puede sufrir una demora de 120 minutos, respecto de los casos reportados directamente.

5. Es muy importante cumplimentar toda la información que se requiere en el formulario de apertura, esto permite una mayor rapidez para identificar los accesos e iniciar la oportuna revisión. De la misma forma: **es muy importante que el usuario, realice sus mejores esfuerzos en explicar con el mayor detalle posible todos los síntomas que se observan** e incluso que añada algún "print-screen" o video, que ilustre el problema.
6. El contacto principal con los ingenieros será principalmente a través del portal o telefónico. No obstante, muchas veces se requerirá llamarlo telefónicamente, por lo que es muy importante que nos adjunte un teléfono y el horario en que desea ser contactado, en el formulario de apertura del ticket.



Nota

Tenga en cuenta, que la falta de comunicación entre los ingenieros de inConcert y el cliente, puede provocar que se ajuste la prioridad a la baja o que incluso se cierre el incidente, por inactividad del cliente. En los casos HIGH y/o MEDIUM, se considerará inactividad a partir de los 30 minutos.

- 7.** El cliente, deberá mantener actualizada toda la información referente a los contactos dentro de su organización, con los que deberá interactuar inConcert, para llevar a cabo las actividades de soporte (nombre, teléfono, email, cargo).
- 8.** En algunos casos, el ingeniero de soporte determinará necesaria la presencia en insitu. En esos casos, se coordinará una llamada telefónica con el responsable técnico del cliente para coordinar el alcance de los trabajos a efectuar y los detalles logísticos y si la actuación será facturable.
- 9.** Resolución de la incidencia. Después de la resolución de la incidencia presentada, inConcert documentará en el caso el detalle del problema, su diagnóstico y los pasos seguidos en la resolución. Esta cobertura no incluye la redacción de informes RCA o "postmortem" a no ser que estos sean solicitados por el cliente y aprobados por inConcert, con el único fin de investigar la causa raíz de un incidente que no ha sido debidamente aclarada.
- 10.** Una vez que la incidencia esté resuelta, de forma totalmente automática, se cerrará la solicitud una vez transcurridas 72 horas hábiles. Durante este periodo de tiempo será posible reabrir la incidencia por el cliente de forma automática al insertar un nuevo comentario. Una vez transcurrido este plazo, es necesario contactar telefónicamente y revisar el caso con Service Desk sobre la conveniencia de reabrir el mismo caso o trabajar en uno nuevo.
- 11.** El respaldo de la información crítica del negocio y grabaciones de las llamadas, es exclusiva responsabilidad del cliente. Para ello deberá contar con un plan de respaldo de la información, acorde a su operativa y criticidad. inConcert no asume ningún tipo de responsabilidad sobre la posible pérdida o daños en los datos del negocio.
- 12.** Si tiene algún comentario, queja o reclamo que realizar sobre la atención recibida, no dude en escribirnos a