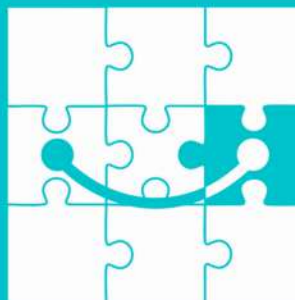


BPO  
**PROPUESTA  
VALOR**



**BPO  
HAPPIFY**  
RESPONDEMOS  
CON UNA SONRISA



## SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72

---



BPO Happify le extiende sus más cordiales saludos. Esperamos cumplir con todas sus expectativas para lograr ser su aliado estratégico en la optimización y rendimiento de procesos, por medio de estrategias tecnológicas bajo un modelo de inteligencia de negocio, lo cual permite el fortalecimiento de la relación con sus clientes.

Ponemos a consideración nuestra oferta que busca asegurar el rendimiento óptimo de su operación, logrando estar disponible en todo momento, gracias a su tecnología en diferentes canales de atención.

Agradecemos su atención y quedamos a la espera de su pronta respuesta.

*Fecha de la propuesta: 16 Enero 2024*

## ALCANCE DEL PROYECTO

---



### Objetivo

Prestar los servicios de plataforma Omnicanal en Nube para Servicios Postales Nacionales 4-72 por medio de los canales telefónicos, escritos, llamadas salientes y comunicaciones masivas (SMS) integrados con bot los cuales permiten automatizar procesos.

### ¿Qué ofrecemos?

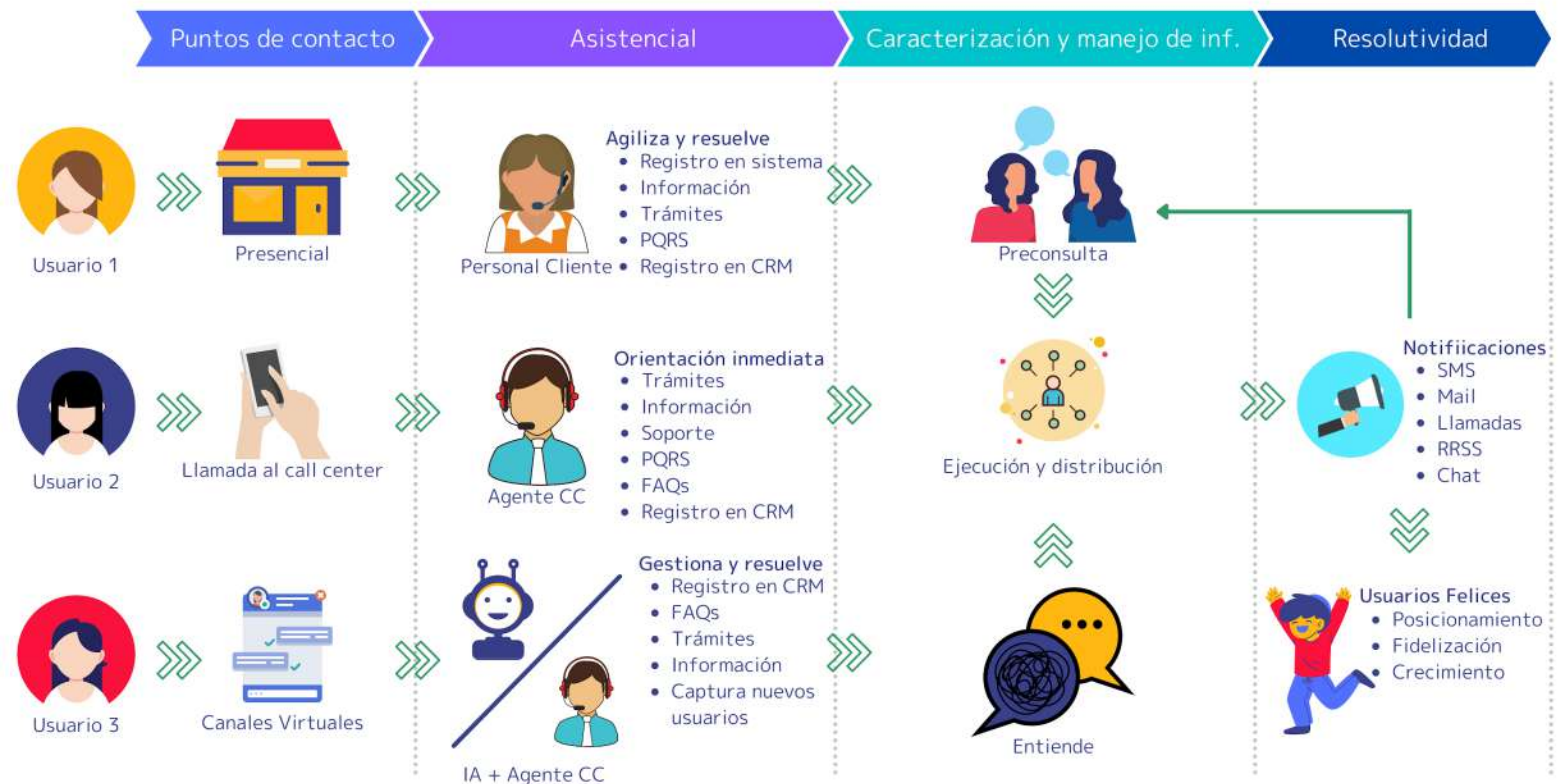
- Servicios administrativos
- Plataforma de gestión telefónica
- Plataforma de gestión de canales no telefónicos
- Omnicanalidad
- CRM
- SFTP
- Grabación y almacenamiento de contactos
- Respaldo de información
- IVR
- Robots de automatización
- Canales de comunicación
- Reportería

# MODELO DE GESTIÓN

BPO



## MODELO DE SERVICIO CON PLATAFORMA OMNICANAL





# DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

BPO



## 1. software Omnicanal en Nube

A partir de ahora hablaremos de nuestra plataforma como VCC, por sus siglas en inglés (centro de contactos virtual). Nuestro VCC proporciona todo lo que necesita para poner en marcha un centro de contacto entrante, saliente o combinado. Es todo lo que podría esperar de un sistema enriquecido en funcionalidades, accesibilidad y oportunidad, además; sin todo el hardware, complicaciones de software y equipos para comprar o mantener.

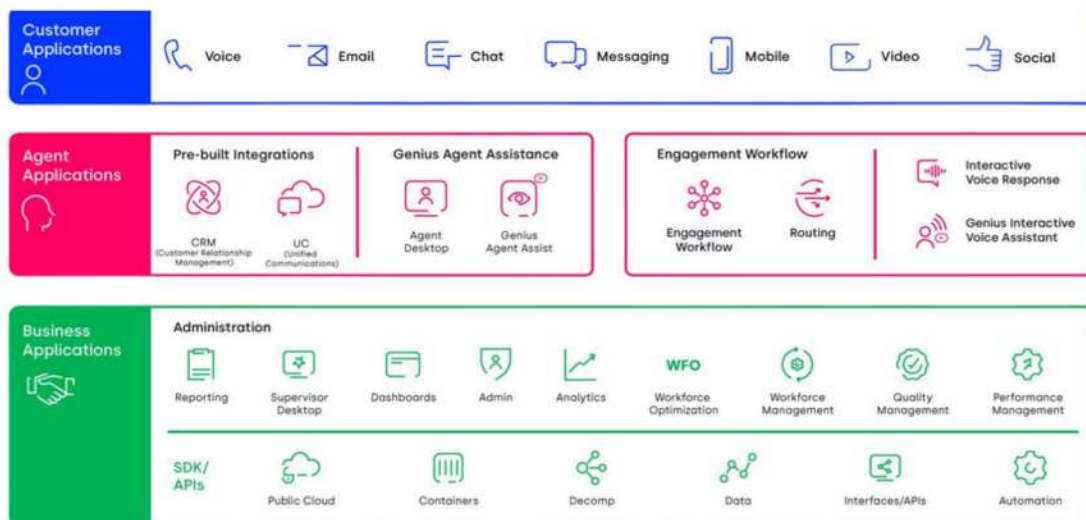
Nuestro VCC proporciona un conjunto integral de servicios para servicio al cliente entrante y soporte, incluida la distribución automática de llamadas (ACD) y el audio respuesta (IVR), junto con potentes marcadores automáticos para ayudarlo a hacer más conexiones con los clientes e impulsar más ventas a través de campañas de voz salientes.



## Características de la plataforma Omnicanal

Parámetros con los que cumple nuestra plataforma:

- Administración de colas por tipo de servicio y priorización
- Distribución de contactos a agentes especializados.
- Control de horarios
- Configuración de mensajes de espera en cola
- Configuración de mensajes en Hold
- Administración de los mensajes
- Virtual Hold
- Herramienta de marcación acorde a la necesidad de la campaña.
- Agenda automatizada para control de los agendamientos.
- Reportería a de todos los canales mencionados en tiempo real, intradía, diario, semanal y mensual que contengan métricas de servicio: Abandono, Eficiencia, Nivel de Servicio, Nivel de Atención, ASA, AHT (Tiempo Hablado, Tiempo de Espera, Tiempo ACW), Ocupación.



## CRM

Contamos con software para la administración de la relación con los clientes, en el que se deja el registro de la información de los contactos de los clientes de la entidad, para los servicios que defina . Aseguramos la integración de esta información con las aplicaciones transaccionales de la entidad a través de web service. Con esta herramienta supliremos una necesidad actual de tener la integridad del cliente en una misma base, desde la información de contacto, la gestión realizada con el cliente, segmento al que pertenece, tipos de servicio que tiene actualmente con la entidad.

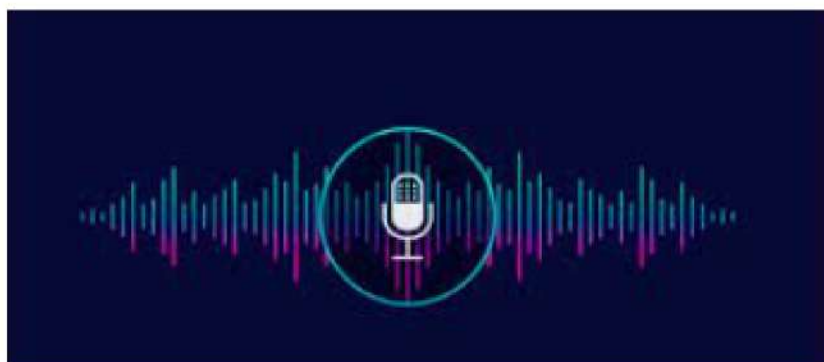




En esta herramienta se deberá obtener la información necesaria para conocer a detalle la gestión realizada por el proveedor en cada uno de los canales. Adicionalmente obtendrá la información del cliente de acuerdo con la descripción requerida.

## Grabación y almacenamiento de Contactos

software para la captura, almacenamiento, y reproducción de voz y pantalla de las interacciones con los clientes. Grabación total de voz de interacciones telefónicas. las grabaciones serán guardadas en el sistema durante tres (3) meses en línea y después de cumplido el tiempo se migrará a una FTP del cliente.







## Respaldo de Información

Política y proceso para el respaldo de interacciones e información (grabaciones, pantallas, logs, correos) el cual estará alineado con la necesidad del servicio de la entidad y se entregará de manera mensual.

## IVR

Desarrollaremos e implementaremos con un sistema de respuesta interactiva de voz que permita:

- Configuración y parametrización ágil.
- Personalizar la experiencia de los clientes en los canales de voz y digitales.
- Recolectar datos complejos y multimodales sobre el paciente de modo de poder anticipar sus necesidades e incrementar la resolución en el primer contacto.
- Transaccionalidad dentro del IVR para realizar procesos que permitan mejorar la experiencia del usuario.
- Esquema de Virtual Hold que consiste en una cola de espera virtual la cual le permita al cliente conocer el tiempo de atención y seleccionar si desea permanecer en la fila o solicitar la devolución de llamada.



- Contador para cada una de las opciones desarrolladas en el IVR que permita identificar las opciones más navegadas, duración, consumo, paso asesor, reincidencia.
- Integración con los portales transaccionales del para facilitar la autogestión de los clientes.



## Plataforma Omnicanal

Reconocimientos

### Gartner

"Five9, un proveedor líder del centro de contacto inteligente en la nube, recibió las puntuaciones de producto más altas en dos de los casos de uso en el Informe de capacidades críticas para el centro de contacto como servicio de Gartner. El Centro de contacto inteligente en la nube de Five9 obtuvo la puntuación más alta en los casos de uso de América del Norte y Centro de contacto ágil, mientras que también obtuvo la puntuación más alta en los 3 casos de uso del Centro de interacción con el cliente y Centro de llamadas de clientes de alto volumen".

<https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-274UTADO&ct=210810&st=sb>



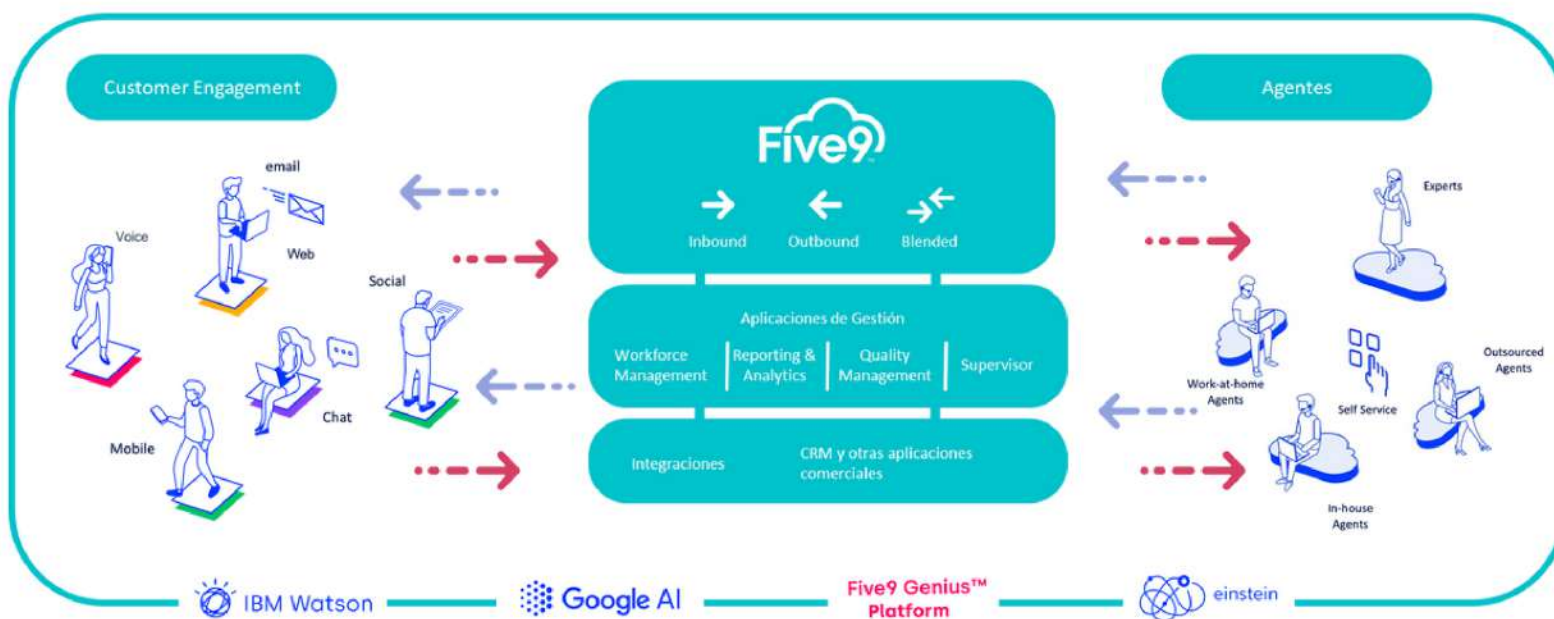
# DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

BPO



## Plataforma Omnicanal

Componentes



NOTA: Anexo guía de funciones de la plataforma



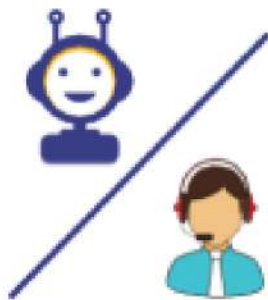
# DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

BPO



## BUSINESS INTELLIGENCE

Herramienta de reportes en donde la entidad, podrá acceder a través de usuario y contraseña, así visualizar y descargar las estadísticas de atención de cada uno de los canales y servicios ofrecidos.



### REPORTERIA

Análisis de la información  
Workforce  
Tableros de control





## Oferta Económica

Item	Cantidad
Suscripción de posición de agente de voz de Virtual Contact Center (VCC) con Active Blending y grabación de llamada, funcionamiento desde nube (Geographic Redundancy Subscription), suscripción de softphone.	40
Suscripción de Supervisor de VCC	2
VCC Administrator	1
Five9 Chat Agent	5
Five9 Email Agent	2
Adaptador Plus para Salesforce	40
Ampliacion Grabación a 3 meses	40
SIP Inbound Subscription	1
SIP Outbound Subscription	1
Servicio de Integración con Facebook Messenger	1
Digital IVA - Capacidad hasta 38.000 mensajes al mes	1

	VALOR MENSUAL	DESCRIPCION
PUESTO DE TRABAJO	\$35.000.000	LICENCIAMIENTO DE PLATAFORMA OMNICAL EN NUBE REPORTERIA.

\*VALORES NO INCLUYEN IVA

# CONDICIONES COMERCIALES



---

## Valores Agregados:

SMS : Bolsa de 50.000 sms sin costo alguno.

Licencia de supervision : Una (1) licencia

Business Intelligence : Acompañamiento una vez

## CONDICIONES COMERCIALES

Tiempo de implementación: Los servicios descritos anteriormente estarán disponibles después de la aceptación de la propuesta en un máximo de treinta (30) días hábiles.

Tiempo de contrato 12 meses.

Vigencia de la propuesta 30 días

Forma de pago: Facturación mensual, pago a 30 días.