Documento Funcional

**VoiceBot**

Código: ###-MES-2021

**Bitácora de documento**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Autor | Revisado por: | Autorizado por: |
|  | Versión 1.0 |  |  |  |
|  | Versión 2.0 |  |  |  |
|  | Versión 3.0 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Contenido

[Descripción 3](#_Toc85456033)

[Definición del alcance 3](#_Toc85456034)

[1. Canal 3](#_Toc85456035)

[2. Crear campo “Canal de origen” 4](#_Toc85456036)

[3. Cambio de nombre en campos 4](#_Toc85456037)

[4. Relación entre “Tipo origen prospecto” y “Subtipo origen prospecto” 5](#_Toc85456038)

[5. Modificación en la reserva de prospecto (CRM) 6](#_Toc85456039)

[6. Modificación del web service del envío de prospecto del CRM al SG5 6](#_Toc85456040)

[7. Modificación en la ventana “Generación de contratos” en SG5 7](#_Toc85456041)

[8. Modificación en la ventana “Listado de prospecto” en SG5 8](#_Toc85456042)

[9. Modificación en la ventana “Registro de prospecto” en SG5 9](#_Toc85456043)

[10. Modificación en la pestaña “Gestión” dentro de las ventanas “Seguimiento de contratos” y “Modificación de contratos” en SG5 10](#_Toc85456044)

[11. Modificación en el “Reporte general de ventas” 11](#_Toc85456045)

[Sistemas/módulos que impactan en la configuración 11](#_Toc85456046)

[Áreas que impactan en la configuración 12](#_Toc85456047)

[Aspectos de seguridad de la información 12](#_Toc85456048)

[Otros 12](#_Toc85456049)

# Descripción

Se solicita implementar una solución que automatice el proceso de auditoria telefónica a nuestros clientes.

Se solicita implementar una solución de VoiceBot o una tecnología de telefonía automatizada similar que ayude a automatizar el proceso de auditoria telefónica a nuestros clientes.

# Definición del alcance

* 1. Descripción del estado actual:

Actualmente, Grupo Muya audita a sus clientes mediante una llamada telefónica gestionadas por un ejecutivo para validar que la información que recibe el cliente del contrato, sea la correcta.

* 1. Descripción de los cambios solicitados:

Se desea implementar un Voicebot o una tecnología de telefonía automatizada similar que pueda interactuar con nuestros clientes siguiendo un speech predeterminado y que mediante una integración con nuestro sistema SG5, el bot pueda obtener los datos correspondientes del contrato para cada cliente.

* 1. Descripción del funcionamiento:

El bot, mediante la integración con nuestro sistema, deberá extraer información sobre los datos personales y los datos particulares de la prospección de cada cliente para que pueda validar. Luego de que el bot haya mencionado los datos necesarios para la validación, se requiere que pueda reconocer la voz del cliente y registrarla, con el fin de poder identificar si el cliente está conforme con la información brindada.  
Por último, el voicebot deberá poder grabar, almacenar las llamadas y devolver la información a nuestro sistema SG5 para que se pueda emitir el contrato si corresponde.

* 1. Validaciones que deben estar incluidas:
  2. Casuísticas que deben estar contempladas:

# Sistemas/módulos que impactan en la configuración

* SG5

# Áreas que impactan en la configuración

* Emisión de contratos

# Anexo: Speech de validación

Los datos subrayados con amarillo son los datos que el Bot tendrá que obtener mediante la integración con nuestro sistema SG5.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIONES** | **SPEECH** |
| Titular: Primer titular | Buenos días/tardes, llamo en representación del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, soy <NOMBRE\_USUARIO> del área de contratos, ¿me comunico con <NOMBRES> <APELLIDO\_PATERNO> <APELLIDO\_MATERNO>?  -esperar respuesta-  Mucho gusto. El motivo de la llamada es para validar la información otorgada al momento de la compra de nuestros servicios, tal como le manifestó su consejero <CONSEJERO>. Si está de acuerdo, voy a proceder a la verificación de sus datos personales.  -esperar respuesta- |
| Titular: Segundo titular | Buenos días/tardes, llamo en representación del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, soy <NOMBRE\_USUARIO> del área de contratos, ¿me comunico con <ST\_NOMBRES> <ST\_APELLIDO\_PATERNO> <ST\_APELLIDO\_MATERNO>?  -esperar respuesta-  Mucho gusto. El motivo de la llamada es para validar la información otorgada al momento de la compra de nuestros servicios, tal como le manifestó su consejero <CONSEJERO>. Si está de acuerdo, voy a proceder a la verificación de sus datos personales.  -esperar respuesta- |

Por razones de su seguridad esta llamada está siendo grabada. Siendo las <RELOJ> horas del día <FECHA\_HOY> vamos a comenzar.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **SPEECH** |
| Titular: Primer titular | Por favor, para verificar, me puede decir su nombre completo y su número de DNI.  -esperar respuesta-   |  |  | | --- | --- | | Nombre completo | <NOMBRES> <APELLIDO\_PATERNO> <APELLIDO\_MATERNO> | | Documento identidad | <TIPO\_DOCUMENTO> - <NUMERO\_DOCUMENTO> |   Gracias. Usted figurará como titular del contrato, su domicilio es <DIRECCION>, distrito de <DISTRITO>, provincia de <PROVINCIA>, departamento de <DEPARTAMENTO>. Su número de teléfono es <CELULAR\_1> y su dirección de correo electrónico es <CORREO\_PERSONAL>.   |  |  | | --- | --- | | **CONDICIÓN** | **SPEECH** | | Si hay 2° titular | Como segundo titular figura <ST\_NOMBRES> <ST\_APELLIDO\_PATERNO> <ST\_APELLIDO\_MATERNO>. | |
| Titular: Segundo titular | Por favor, para verificar, me puede decir su nombre completo y su número de DNI.  -esperar respuesta-   |  |  | | --- | --- | | Nombre completo | <ST\_NOMBRES> <ST\_APELLIDO\_PATERNO> <ST\_APELLIDO\_MATERNO> | | Documento identidad | <ST\_TIPO\_DOCUMENTO> - <ST\_NUMERO\_DOCUMENTO> |   Gracias. Usted figurará como titular del contrato, su domicilio es <ST\_DIRECCION>, distrito de <ST\_DISTRITO>, provincia de <ST\_PROVINCIA>, departamento de <ST\_DEPARTAMENTO>. Su número de teléfono es <ST\_CELULAR\_1> y su dirección de correo electrónico es <ST\_CORREO\_PERSONAL>.  Y como primer titular figura <NOMBRES> <APELLIDO\_PATERNO> <APELLIDO\_MATERNO>. |

Usted está contratando en nuestro <NOMBRE\_CAMPOSANTO>:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **SPEECH** | |
| <DDUU\_CANTIDAD> es mayor a cero | DDUU | Tipo de venta: <DDUU\_TIPO\_VENTA>  Tipo de producto: <DDUU\_TIPO\_PRODUCTO>  Capacidad contratada: <DDUU\_TIPO\_ESPACIO>  Plataforma: <DDUU\_PLATAFORMA>  Código de espacio: <DDUU\_CODIGO\_RESERVA> |
| <SSCC\_CANTIDAD\_1> es mayor a cero | Cremación | Cantidad: <SSCC\_CANTIDAD\_1>  Tipo: <SSCC\_TIPO\_SERVICIO\_1> |
| <SSCC\_CANTIDAD\_2> es mayor a cero | Cremación 2 | Cantidad: <SSCC\_CANTIDAD\_2>  Tipo: <SSCC\_TIPO\_SERVICIO\_2> |
| <SSCC\_CANTIDAD\_3> es mayor a cero | Cremación 3 | Cantidad: <SSCC\_CANTIDAD\_3>  Tipo: <SSCC\_TIPO\_SERVICIO\_3> |
| <SSCC\_CANTIDAD\_4> es mayor a cero | Cremación 4 | Cantidad: <SSCC\_CANTIDAD\_4>  Tipo: <SSCC\_TIPO\_SERVICIO\_4> |
| <SSFF\_CANTIDAD\_1> es mayor a cero | Servicio Funerario | Cantidad: <SSFF\_CANTIDAD\_1>  Tipo: <SSFF\_TIPO\_SERVICIO\_1> |
| <SSFF\_CANTIDAD\_2> es mayor a cero | Servicio Funerario 2 | Cantidad: <SSFF\_CANTIDAD\_2>  Tipo: <SSFF\_TIPO\_SERVICIO\_2> |
| <SSFF\_CANTIDAD\_3> es mayor a cero | Servicio funerario 3 | Cantidad: <SSFF\_CANTIDAD\_3>  Tipo: <SSFF\_TIPO\_SERVICIO\_3> |
| <SSII\_CANTIDAD> es mayor a cero | Servicio inhumación | Tipo de servicio: <SSII\_TIPO\_SERVICIO>  Capacidad contratada: <SSII\_CANTIDAD> |

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **SPEECH** |
| <TOTAL\_AHORRO> mayor a cero | El ahorro total por comprar en prevención es de <TOTAL\_AHORRO> |
| <TOTAL\_DESCUENTO> mayor a cero | El descuento adicional por promoción es de <TOTAL\_DESCUENTO> |

Siendo el precio neto de venta <PRECIO\_NETO\_VENTA> soles.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **SPEECH** |
| <MODALIDAD\_PAGO> igual a 1  Y  Titular: primer titular | Usted ha dado una cuota inicial de <CUOTA\_INICIAL> soles.  Resultado un saldo a financiar por <SALDO\_FINANCIAR> soles.  Con una tasa de interés anual de <TASA\_INTERES>.  Que será dividido en <CANTIDAD\_CUOTAS> cuotas de <CUOTA> soles cada una.  Estas cuotas vencen el <DIA\_VENCIMIENTO> de cada mes, siendo su primer vencimiento el <PRIMER\_VENCIMIENTO>.  Recuerde pagar puntualmente para evitar el pago de moras. Si usted dejara de pagar 2 meses consecutivos, su contrato entrará a un proceso de resolución y/o anulación. |
| <MODALIDAD\_PAGO> igual a 1  Y  Titular: segundo titular | La cuota mensual es de <CUOTA> soles y vencen el <DIA\_VENCIMIENTO> de cada mes, siendo su primer vencimiento el <PRIMER\_VENCIMIENTO>. |
| <MODALIDAD\_PAGO> igual a 0 | El pago por el (los) servicio(s) antes mencionado(s) ha sido realizado al contado. |
| <FOMA> mayor a 0  Y  Titular: primer titular | Sobre el Fondo de Mantenimiento o FOMA, cuyo valor es <FOMA> soles, este será pagado luego de haber pagado las mensualidades antes pactadas. |
| <CARENCIA> mayor a 0  Y  Titular: primer titular | Existe el periodo de carencia, que es el tiempo en el cual no debe utilizar el espacio contratado por un periodo de <CARENCIA> mes(es), de lo contrario invalida el contrato. Si no pasa el tiempo de carencia tendría que pagar el costo de carencia, nivelándose al precio de necesidad inmediata y perdería todos los descuentos obtenidos. Es decir, pagaría <COSTO\_CARENCIA> soles. |
| <MODALIDAD\_PAGO> igual a 1  Y  Titular: primer titular | Para hacer uso de los productos contratados, usted deberá…   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONDICIÓN** | **SPEECH** | | | <DDUU\_MINIMO\_INH> mayor a cero | DDUU | haber abonado la suma de <DDUU\_MINIMO\_INH> soles para el primer espacio. | | <SSCC\_CANTIDAD\_1> es mayor a cero | Cremación | haber abonado el 100% de su derecho y servicio de cremación. | | <SSFF\_CANTIDAD\_1> es mayor a cero | SSFF | haber abonado el 100% de su servicio funerario. | | <SSII\_CANTIDAD> es mayor a cero | Serv. Inhum. | haber abonado el 100% de su servicio de inhumación. | | <SSII\_CANTIDAD> = 0  Y  <DDUU\_CANTIDAD> es mayor a cero | Serv. Inhum. | Recuerde que usted tendría que pagar el costo por servicio de inhumación o sepultura por cada vez que haga uso de un nivel, siendo el costo actual de <SSII\_PRECIO> soles, sin embargo, este importe está sujeto a variación. | |

¿Está conforme con la información brindada?

-esperar respuesta-

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **SPEECH** |
| Titular: segundo titular | Como segundo titular ¿acepta que, ante la ausencia del primer titular, usted lo reemplazará en todos los derechos y obligaciones contractuales?  -esperar respuesta- |

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **SPEECH** |
| <ACEPTA\_ENV\_ELECT> igual a 1 | Debido a que su contrato será enviado digitalmente, por favor responda “Sí acepto” si estuviera de acuerdo:  ¿Usted acepta que la correspondencia de su contrato, es decir, el envío digital del mismo, sea realizado a su correo electrónico?  -esperar respuesta-  ¿Usted acepta que se reemplace su firma manuscrita por una aceptación por voz que quedará grabada en nuestros registros informáticos, la cual tendrá todos los efectos legales?  -esperar respuesta-  Su contrato será emitido y enviado a la bandeja de entrada de su correo electrónico señalado anteriormente. |
| <ACEPTA\_ENV\_ELECT> igual a 0 | Su contrato será emitido y su consejero coordinará con usted la firma del mismo. |

Para finalizar, por favor responda a las siguientes 2 preguntas:

1. ¿Usted acepta que cualquier comunicación referida a cobranzas u otro trámite respecto al producto adquirido sea realizado a su correo electrónico y/o número de celular?

-esperar respuesta-

1. ¿Usted autoriza que la compañía pueda usar sus datos personales para una venta cruzada de algún producto o servicio disponibles para nuestros clientes?

-esperar respuesta-

Finalmente, debemos manifestarle que cualquier cambio en sus datos personales incluyendo la dirección del correo electrónico o número de celular debe ser comunicado a la compañía en el plazo de los 8 días siguientes de ocurrido el cambio.

¿Usted tiene alguna duda de lo anteriormente mencionado?

-esperar respuesta-

Si tiene futuras dudas comuníquese con nosotros a través de nuestra central telefónica o con su consejero de ventas. Muchas gracias por su tiempo y por confiar en nosotros, hasta luego.