Documento Funcional

**Sistema de gestión de canales**

Código: ###-MES-2021

**Bitácora de documento**

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

Contenido

[Descripción 3](#_Toc102130939)

[Definición del alcance 3](#_Toc102130940)

[1. Usuarios: 3](#_Toc102130941)

[2. Módulos: 4](#_Toc102130942)

[3. Configuración, soporte y consultoría: 5](#_Toc102130943)

[Sistemas/módulos que impactan en la configuración 5](#_Toc102130944)

[Áreas que impactan en la configuración 5](#_Toc102130945)

[Aspectos de seguridad de la información 5](#_Toc102130946)

[Otros 6](#_Toc102130947)

# Descripción

* Se solicita implementar una plataforma multi-agente que permita gestionar la comunicación que se realiza por nuestro canal de WhatsApp y responder las consultas de los clientes a través de agentes o por un Bot con un flujo establecido.

# Definición del alcance

## Usuarios:

La plataforma deberá contar, como mínimo, con los siguientes usuarios y características, pero no limitándose a solo estos:

* 1. Licencias requeridas:

Se está solicitando un total de 5 licencias distribuidas de la siguiente manera:

* Cantidad de usuarios de agentes: 4
* Cantidad de usuarios de supervisor/administrador: 1
  1. Usuarios de agentes:

Una vez publicado el flujo del Bot, el módulo de agente deberá derivar a los clientes a un área de espera donde se asignará automáticamente al asesor con menor carga de tickets.

* Funcionalidades mínimas requeridas para los asesores:

1. Reasignar: Esta opción deberá permitir reasignar la conversación a un nuevo asesor.
2. Tipificar: Esta opción deberá permitir etiquetar la conversación según el tipo de consulta.
3. Enviar HSM: Esta opción deberá permitir utilizar mensajes HSM (High Structure Message) para iniciar o reabrir conversaciones.
4. Enviar respuesta rápida: Esta opción deberá permitir configurar respuestas rápidas para la atención de los clientes
5. Adjuntar archivos: Esta opción deberá permitir enviar archivos de diferentes tipos (PDF, Word, Excel, etc.)
6. Enviar imágenes, emojis y Gif.
   1. Usuarios de supervisor/administrador:

Los usuarios de supervisor/administrador deberán tener las mismas opciones que los usuarios de agentes, pero también deberán poder visualizar todas las conversaciones que los agentes hayan tenido o estén realizando en vivo por los canales de comunicación conectados a la plataforma con la posibilidad de poder intervenir si es necesario. De igual manera, se deberá poder asignar o distribuir las conversaciones como el usuario de supervisor/administrador crea conveniente.

## Módulos:

La plataforma deberá contar, como mínimo, con los siguientes ambientes y características, pero no limitándose solo a estos:

1. Reportes:  
   Se requiere la generación de un reporte que se puedan descargar en formato Excel y que contengan las siguientes cabeceras:
2. Reporte de conversaciones  
   Se requiere un solo reporte que contenga la siguiente información como mínimo:

* Nombre del cliente
* Tipo de conversación (entrante o saliente)
* Estado de conversación ([Activos](https://docs.microsoft.com/es-es/dynamics365/customer-service/oc-conversation-state#active), Conversación en espera, [Cerrado](https://docs.microsoft.com/es-es/dynamics365/customer-service/oc-conversation-state#closed))
* Canal (red social por el cual entro la conversación)
* Se derivo la conversación a un agente (Sí o no)
* Nombre del agente que atendió la conversación
* Fecha de inicio de conversaciones
* Hora de inicio de conversaciones.
* Fecha de finalización de conversaciones
* Hora de finalización de conversaciones.
* Número de ticket
* Resultado de encuesta (Dato obtenido del flujo del Bot)
* Tipo de consulta (Dato obtenido del flujo del Bot)
* Sub tipo de consulta (Dato obtenido del flujo adjunto)

1. Campañas:

Desde este módulo se podrán configurar las fechas, el modo de envío y la base de datos que desea contactar a través de los mensajes HSM. El número de contactos que se enviará los HSM por medio de las campañas son aproximadamente 1000 personas. Las bases de datos de contactos que se desea cargar a la plataforma contienen las siguientes cabeceras:

1. Nombre
2. DNI
3. Edad/ fecha de nac.
4. Correo
5. Celular
6. Sede/ ciudad
   * + - La cantidad de conversaciones iniciadas por la empresa serán aproximadamente de 1000 contactos y se realizarán esporádicamente.
   1. Diseñador de Bot:

A través de este módulo se deberá poder configurar los flujos de atención que tendrá el Bot. (Se adjuntará el flujo)

* 1. Bandeja de entrada/mensajes:

En este módulo los agentes responderán las consultas asignadas y se deberá poder visualizar el historial de las conversaciones que los agentes o los bots estén realizando por los canales de comunicación conectados a la plataforma. También debe permitir ver los siguientes estados de conversaciones:

* [Activo](https://docs.microsoft.com/es-es/dynamics365/customer-service/oc-conversation-state#active) (En atención)
* Conversación en espera
* [Cerrado](https://docs.microsoft.com/es-es/dynamics365/customer-service/oc-conversation-state#closed) (Finalizado)
* La cantidad de conversaciones iniciadas por el usuario serán aproximadamente de 800 contactos mensualmente.
* Se deberá poder atender una cantidad de 8 conversaciones, como mínimo, en simultaneo.

## Configuración, soporte y consultoría:

Se debe incluir la verificación del negocio en Facebook Business Manager y la activación de 2 números WhatsApp Business API, una de ellas será utilizadas en Perú para el área de Comercial/SAC, y la segunda línea será utilizada en Ecuador para las mismas áreas.

Como configuración base deberá contar como mínimo con los siguientes puntos, pero no limitándose solo a estos:

1. Se requerirá 2 horas de capacitación para nuestros agentes y supervisores/administradores. La primera hora de capacitación es de la plataforma y la segunda hora de capacitación es de construcción de bots.
2. El servicio ofrecido a Grupo Muya deberá contar con un soporte básico de atención lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas (Zona horaria de Perú), como mínimo, para la atención de consultas. Indicar el tiempo requerido de respuesta por parte del proveedor.
3. Los nodos que requerirá el Bot de Grupo Muya son entre 75 y 90 aproximadamente.

**IMPORTANTE:**

El proveedor deberá detallar bajo las políticas de Facebook, si se deberá asumir un pago adicional para la implementación de la plataforma o para la activación de 2 números WhatsApp Business API. Si el proveedor no detalla, se asumirá que el responsable de los costos adicionales será el proveedor.

# Áreas que impactan en la configuración

* Comercial
* SAC

# Aspectos de seguridad de la información

# Otros