

Lima, 13 de Diciembre del 2021

COTIZACIÓN #13122021

PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA

Grupo Muya

Empresa: Grupo Muya

Atención: Paul Peñaherrera

Email: ppenaherrera@grupomuya.com.pe

- Servicio: "Agente para atención al cliente"

Alcance:

- ✓ Recibir llamadas de clientes camposanto. Validar información y coordinar con funeraria. Servicios para **GRUPO MUYA**.
- ✓ 3 agente de servicio compartido para **GRUPO MUYA**
- ✓ **GRUPO MUYA** proveerá dialogo o guion junto con el acceso al CRM para poder validar información del cliente.
- ✓ **GRUPO MUYA** proveerá la base de datos de las funerarias con las cuales se tendría que hacer las coordinaciones.
- ✓ Se realizará un reporte para **GRUPO MUYA** de manera diaria, semanal o mensual, según indiquen. Este reporte mostrará los resultados de las llamadas recibidas, así como también la cantidad de llamadas que fueron efectivas.

Fijo: (01)641-9176 / 965307901

www.enlacecontactcenter.com

Dirección: Calle José del Llano Zapata 419 –Miraflores

- ✓ Este servicio durará un año.
- ✓ Todas las llamadas son grabadas al 100%.
- ✓ El servicio de agente compartido se brindará de 6:00pm a 9:00am (Hora de Perú) de Lunes a Domingo.
- ✓ Generar reportes que ayudan a la optimización de los recursos y mejora continua de la gestión:
 - TMO (Tiempo de llamadas)
 - AHT (Tiempo promedio de llamadas)
 - Total de llamadas realizadas
 - Llamadas abandonadas/perdidas
 - Llamadas contestadas
 - Llamadas transferidas
 - Mensajes de voz
 - Porcentajes de conversaciones contestadas en determinados periodos
- ✓ Departamento de control de calidad y capacitación de agentes.
 - Calibraciones continuas de los agentes, grupales e individuales) lo que asegura una homogeneidad del servicio y la más alta calidad y eficiencia; estándares de calidad que nos hicieron acreedores de los premios ATSI (Asociación internacional de teleservicios) en los Estados Unidos.

Fijo: (01)641-9176 / 965307901

www.enlacecontactcenter.com

Dirección: Calle José del Llano Zapata 419 – Miraflores



- ✓ Supervisión especializada y selección de agentes calificados
 - ✓ Instalaciones e infraestructura adecuadas para trabajo



Sedes de Otte Polo Group en América

- 📍 Pittsburgh, Pensilvania
- 📍 Marietta, Georgia
- 📍 Fort Myers, Florida
- 📍 Coral Gables, Florida
- 📍 Managua, Nicaragua
- 📍 Lima, Perú

- ✓ Contamos 6 Oficinas de respaldo en Latinoamérica y los Estados Unidos
- ✓ Seguridad de la información y confidencialidad
- ✓ Back-up y sistemas de contingencia

Plataforma de atención telefónica			
Almacenamiento y seguridad			
Electrónica de Red			
Servidores			

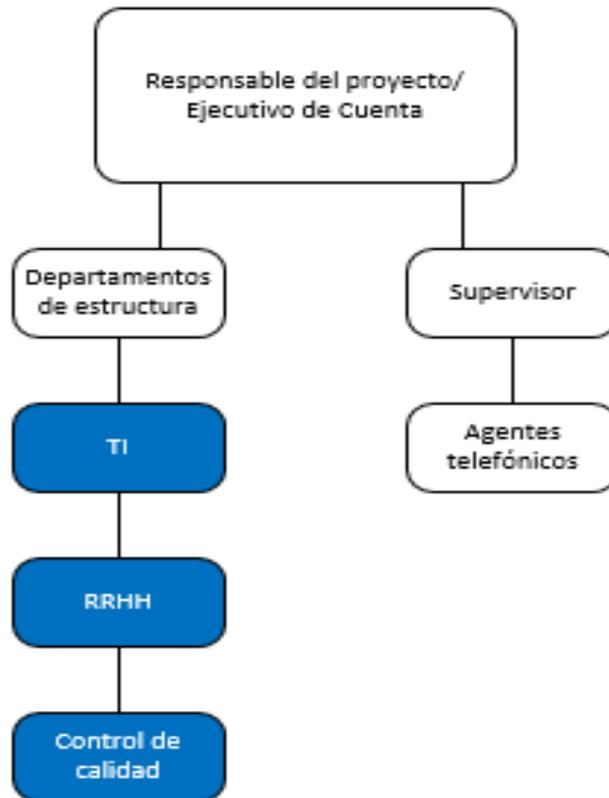
Fijo: (01)641-9176 / 965307901

www.enlacecontactcenter.com

Dirección: Calle José del Llano Zapata 419 – Miraflores

- ✓ Organización del servicio:

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO



Fijo: (01)641-9176 / 965307901

www.enlacecontactcenter.com

Dirección: Calle José del Llano Zapata 419 – Miraflores

Inversión:

Horas de atención			
Lunes a Domingo de 6pm a 9am			
Servicio	Cantidad	Precio Unit.	Precio
Posición Agente Inbound	3	S/ 3,532.71	S/. 10,598
1 DID Lima Numero Local	1	S/ 34.00	S/. 34
Canal de Implementacion	3	S/ 32.00	S/. 96
Setup Fee (Training, Programacion) Pago unico	1	S/ 400.00	S/. 400
Total Primer Mes			S/ 11,128
IGV			S/ 2,003
Total			S/ 13,131
Total Mensual (a partir del segundo mes)			S/ 10,728
IGV			S/ 1,931.06
Total			S/ 12,659.19

Beneficios del Servicio:



Reducción de
Costos Fijos



Atención a
todas las llamadas



Horarios
Definidos



Recepcionista
Dedicado



Optimización
de Productividad

RPT

REPORTERÍA

Diseño y elaboración y automatización de reportes

ANL

ANÁLISIS

Análisis de datos para generar conclusiones que faciliten la toma de decisiones

INV

INVESTIGACIÓN

Levantamiento y análisis de información a través de investigación por diversos canales (presencial, web, telefónico)

EPT

ELABORACIÓN DE PRESENTACIÓN

Diseño, gráfica y contenido de presentación mensual

Fijo: (01)641-9176 / 965307901

www.enlacecontactcenter.com

Dirección: Calle José del Llano Zapata 419 – Miraflores

Entregables:

- ✓ **REPORTE E INDICADORES DE GESTIÓN (KPI)**
 - Total de llamadas recibidas
 - Total de llamadas contestadas / no contestadas
 - Llamadas atendidas: Efectivas / No Efectivas

Condiciones comerciales:

- ✓ Precios en moneda nacional
- ✓ No se garantiza que la llamada o correo enviado a su cliente o base de datos sea efectivo(a).
- ✓ Horario de trabajo de lunes a domingo de 6:00pm a 9:00am (Hora de Perú).
- ✓ Contrato por 1 año.
- ✓ Inicio de operaciones: 3 días útiles posteriores a la firma de contrato
- ✓ Forma y plazo de pago: Transferencia o depósito bancario / 100% por adelantado

❖ **Cotización válida por 10 días útiles**

Clientes satisfechos con Enlace Contact Center

- Gas Center
- Multilab
- Deloitte & Touche SRL
- AJEPER
- McCann & Erickson
- ProInversion
- TC Technology
- Autocam
- Arcor
- Agrovision
- Bumeran
- EUROMOTORS
- Grupo La Razón
- Cetemin
- Bodas Lima
- Rayo Verde
- Open Plaza

Fijo: (01)641-9176 / 965307901

www.enlacecontactcenter.com

Dirección: Calle José del Llano Zapata 419 – Miraflores

"Escogimos a Enlace Call Center por el prestigio de la empresa y el precio que ofrecen. Así mismo, recomendaríamos a la empresa por los buenos resultados obtenidos a través de los servicios de telemarketing con los cuales logramos aumentar considerablemente el número de participantes en los eventos importantes que hemos tenido como firma y a su vez generar mayor impacto en nuestros clientes."

- Sergio Rubio Bernal, Deloitte & Touche S.R.L.

Información General de la Empresa

1. **Denominación Social:** LUZMILA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - LUZMILA S.R.L
2. **Numero de RUC:** 20535690996
3. **Dirección:** Calle José del Llano Zapata 419, Miraflores, Lima, Perú
4. **Teléfono:** (01) 640-9176 – 965-307-901
5. **Email:** mrrios@enlacecontactcenter.com

Fijo: (01)641-9176 / 965307901

www.enlacecontactcenter.com

Dirección: Calle José del Llano Zapata 419 – Miraflores