



# DOCUMENTO DE PROPUESTA DE SERVICIOS

**Servicios:** Provisión de plataforma SaaS

Voice + SMS + Moments (Solución de automatización de flujos)

**Cliente:** GRUPO MUYA

AWARDS:



BEST RATED A2P  
SMS PROVIDER  
2017, 2018  
RATED TIER 1 SMS  
FIREWALL VENDOR  
IN 2017, 2018



SECURITY  
CERTIFIED



## Historial de cambios de documentos

Versión	Fecha	Autor	Notas de Revisión
v1	23/12/2021	Carlos Vásquez	Creación del documento

## Justificación

### Situación actual:

Grupo Muya confía en la experiencia de INFOBIP para la implementación de los siguientes productos:

- Canal de Voz
- Solución Moments

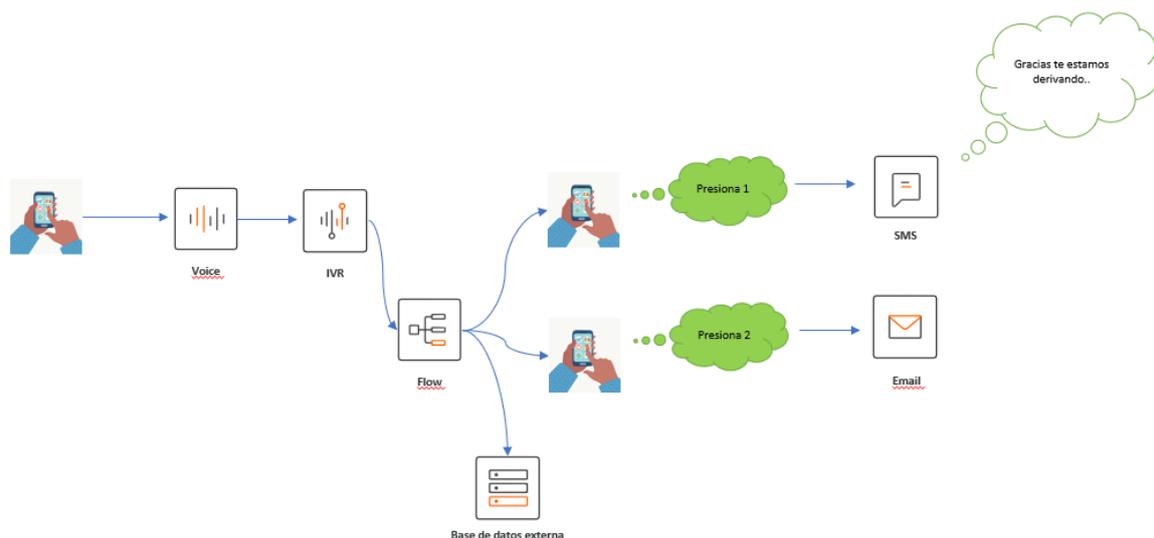
## Objetivos del Proyecto

Habilitar el canal de Voz y Moments con IVR para que los afiliados al llamar a Grupo Muya, puedan saber el tipo de contrato que tienen y luego ser derivados a los proveedores correctos.

## Requisitos

A continuación, la figura muestra el escenario de funcionamiento a implementar

### Flujo de comunicación solicitado



- El usuario llama a la central telefónica de Grupo Muya
- La central telefónica debe estar conectada vía SIP o por PSTN a la nube de Infobip

- Cuando la llamada sea transferida al IVR diseñado en Moments, se le pedirá al cliente sus datos DNI y fecha de nacimiento
- Dentro del flujo de IVR, se tendrá un callAPI box que llamará a los sistemas de grupo Muya.
- Al verificar que es un cliente, entonces el IVR le indicará los tipos de contrato de servicios con los que cuenta. Es decir...marque 1 para el servicio A, marque dos para el servicio B, etc.
- Cuando el cliente elija la opción requerida, el IVR le indicará se pondrán en contacto el él/ella. Por detrás el IVR tendrá un callAPI box que enviará un HSM de WhatsApp, o un SMS o un correo (estos dos últimos canales tienen que ser contratados a Infobip)

Para la configuración del IVR se usará Moments

## 1. Configuración de IVR a través de MOMENTS

La creación del IVR es más simple ya que se diseña mediante una plataforma low code basada en bloques de decisión. Ver imagen.

The screenshot displays the Moments IVR configuration interface. On the left, a flowchart shows the process flow: 'Predefined Audience' (Last Name) leads to 'Start Call' (Starts call from the number 442075388132), which then leads to a 'Collect' block (Collect into Var). The 'Collect' block has four options: 'Var is 1 (English)', 'Var is 2 (Spanish)', 'Define content in panel', and 'In all other cases'. On the right, the configuration panel shows three conditions for the 'Collect' block. Condition 1 is 'Var is 1'. Condition 2 is 'Var is policyno2'. Condition 3 is 'Var is Select...'. A red arrow points to the '+ ADD MEANING FOR CONDITION' link under Condition 3, with a warning message below it: 'Collect conditions must have value defined'. The interface also includes a sidebar with navigation icons, a top navigation bar with 'OVERVIEW', 'TEMPLATES', and 'ANALYTICS', and a bottom status bar with 'DRAFT Collect response' and 'Last saved in 4 seconds'.

## Premisas

Se supone, para la ejecución del proyecto, que:

- El cliente pondrá a disposición a una persona de contacto para realizar todas las coordinaciones que la provisión del servicio presentado requiera.
- Cliente tendrá listas las APIS para ser consumidas por el IVR
- Cliente tendrá listo los audios para guiar al usuario o pueden usar el TTS que viene con el producto.
- Cliente debe tener habilitada la línea de WhatsApp con Infobip para enviar el HSM

## Alcances

### ➤ Servicio de Voz:

- ✓ Configuración de número de siete dígitos (VLN) en la plataforma de Infobip
- ✓ Configuración de servidor SFTP en caso el cliente requiera que las grabaciones vayan a un servidor de propiedad del cliente.
- ✓ Configuración en la nube de Infobip para recibir la llamada de la PBX de Grupo Muya

### ➤ Moments

- ✓ Creación de un flujo de IVR para consultas.
- ✓ Configuración de módulo de People

## Riesgos

Los riesgos específicamente inherentes a la implementación del proyecto son (pero no se restringen a):

- Retrasos por las partes en proveer información vital para la implementación del proyecto.
- Requisitos fundamentales del cliente no mapeados previamente a este documento.
- No tener listas las APIs o audios por parte del cliente
- No contar con el número de WhatsApp

## **Restricciones**

Están por fuera del alcance del presente proyecto:

- Configuración de IVR a través de API
- Desarrollo de APIs externas por el lado del cliente.
- Configuración de integraciones de Conversations con sistemas externos del cliente (CRM, ERP, BD, etc.) más allá de lo indicado
- Entrenamiento con alcance más allá del establecido y/o entrenamiento posterior al dictado

# Alcance de Entrenamiento

## MOMENTS

Dirigido a: área marketing, TI y otras áreas de interés

Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3
<p>Este módulo abarca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acerca de Moments ¿qué es Moments?</li> <li>✓ Cómo usar el módulo de Moments</li> <li>✓ Cómo agregar los datos de tus clientes al módulo de People</li> <li>✓ Cómo manejar la audiencia y alcanzar a la persona indicada.</li> <li>✓ Crear perfiles de clientes unificados</li> <li>✓ Atributos estándar y personalizados</li> <li>✓ ¿qué son segmentos, etiquetas y eventos?</li> <li>✓ Etiquetas y administración de lista negra</li> <li>✓ Opciones avanzadas</li> </ul>	<p>Est modulo abarca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Importar directamente los contactos para definir una audiencia o elegir desde People a través de etiquetas o segmentos.</li> <li>✓ Agregar variables personalizadas como nombre, ciudad, etc.</li> <li>✓ Programar mensajes y enviarlos en un periodo seleccionado para asegurarse de ser notado.</li> <li>✓ Uso de templates</li> <li>✓ Características específicas de Flow</li> <li>✓ Creación de flujos con distintos triggers de inicio</li> <li>✓ Analizar los datos de la campaña</li> </ul>	<p>Este modulo abarca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Panel de monitoreo en vivo</li> <li>✓ Analíticas de canales</li> <li>✓ Creación de reports personalizados</li> <li>✓ Uso de logs para resolución de problemas simples</li> <li>✓ Ver rendimiento de campañas individuales basadas en distintos parámetros.</li> <li>✓ Realizar un seguimiento de las reacciones y la participación de los usuarios finales</li> <li>✓ Beneficios de los distintos reportes</li> </ul>