



**infobip**

# BUSINESS PROPOSAL

05 de Enero del 2022

**PREPARADO PARA:**

Jorge Aguirre

**Grupo Muya**

**PREPARADO POR:**

Lizzet Hidalgo Valencia

Lizzet.hidalg@infobip.com

+51 992 726 200

**Nombre de la solución:**

**“Canal SMS y Voice + Solución de Marketing automation (Moments) “**

Infobip opera una de las plataformas de comunicaciones y mensajería propietarias líderes en el mundo, diseñada para conectar a los operadores de redes móviles con las empresas. Las alianzas estratégicas con los principales grupos de telecomunicaciones nos permiten ofrecer una integración y una entrega fluidas.

Con más de 1.100 desarrolladores e ingenieros altamente capacitados, Infobip innova constantemente en la intersección de las tecnologías de Internet y telecomunicaciones

**Nombre Legal:** Infobip Ltd. | **Fundación:** 2006 | **Empleados Totales:** 3100+ | **Oficinas a nivel mundial:** +70 **Clientes B2B**

**activos únicos:** 10,000+ | **Transacciones mensuales:** +7 Billones

**Dirección oficina local:** Av Dionisio Derteano 184 Oficina 302, San Isidro, Lima, Perú.

# SOLUCIÓN OMNICANAL

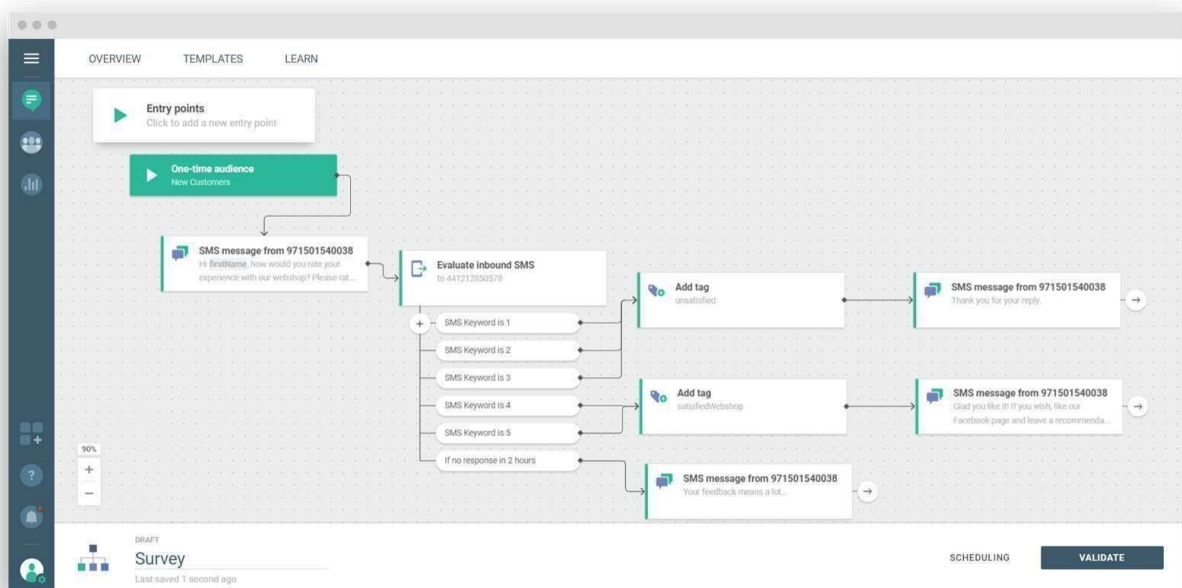
Con pocos clicks se pueden crear flujos de trabajo que permiten organizar y gestionar fácilmente todos sus programas y proyectos de comunicación multicanal de forma manual a través de portal web. Infobip se integra y sincroniza sin problemas con cualquier CRM o herramienta de inteligencia empresarial a través de API's, lo que permite a las empresas llegar a cualquier cliente, en cualquier dispositivo y obtener información en tiempo real sobre las comunicaciones y campañas.



- Broadcast
  - Flujos de trabajo
  - Failover
  - Verificación de números
  - Validación de e-mail
  - 2FA (Autenticación)
  - OTP (One Time Password)
  - Mobile Identity
- CX**

# MARKETING AUTOMATION – MODULO MOMENTS

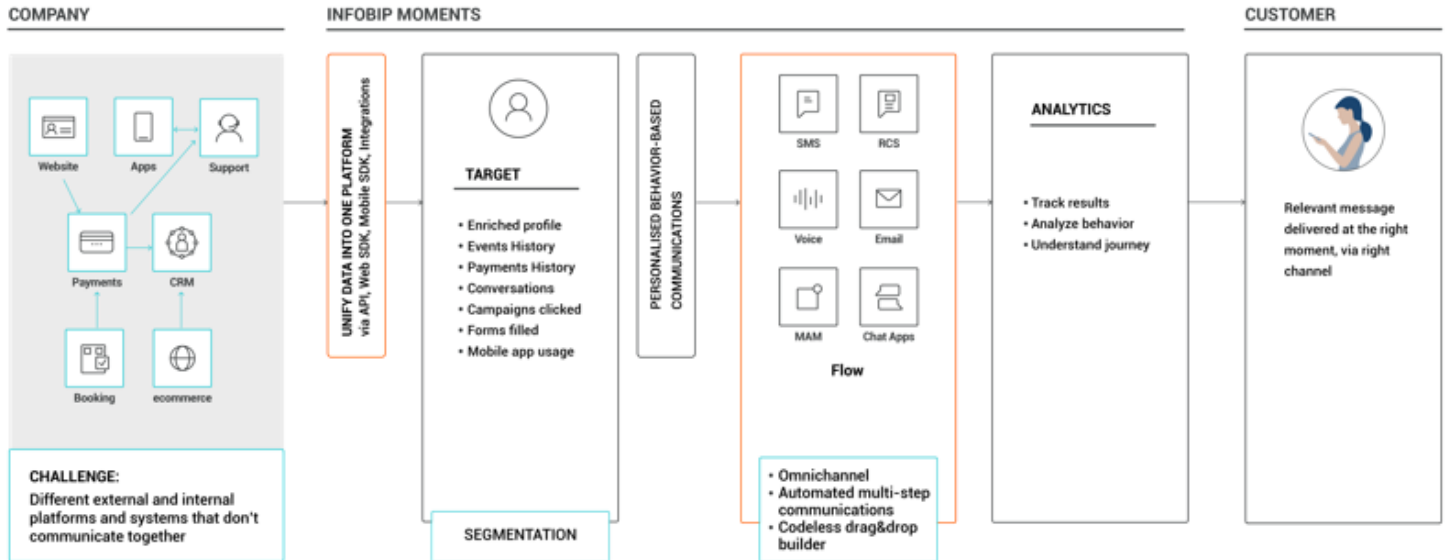
El **flujo de trabajo** permite opciones avanzadas de interacción con los clientes. **Las empresas pueden automatizar toda la interacción con el cliente** desde su página Web y combinar diferentes canales en diferentes etapas. La comunicación puede iniciarse con un mensaje SMS, esperar un tiempo, analizar el resultado de la interacción y en base a las acciones del usuario final, continuar el customer journey vía correo electrónico o cualquier otro canal requerido.



- Send Viber message
- Send Facebook message
- Send Telegram message
- Send Email
- Send Voice message
- Send Push notification
- Evaluate inbound message
- Evaluate event
- Failover
- Add Tag
- Remove Tag
- Add to Blacklist
- Remove from Blacklist
- Pause
- Evaluate data

# Moments: Como funciona

## MOMENTS Anatomy



## Valor de usar Infobip Moments



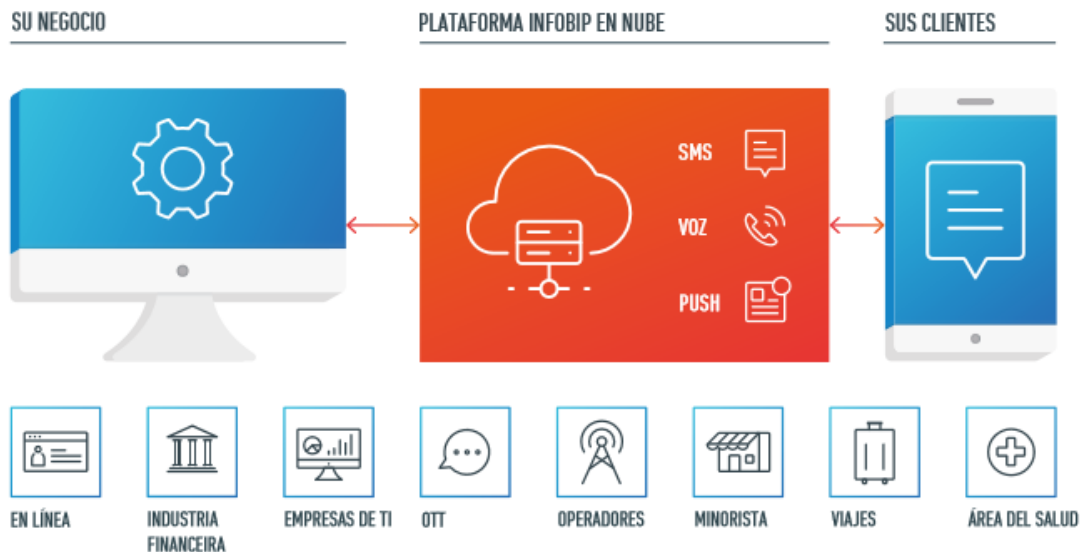
<https://www.infobip.com/docs/moments>

# CANAL DE SMS

Infobip ofrece un único punto de conexión para todas las campañas locales y globales del cliente. Usando nuestras soluciones podrá ingresar inmediatamente al mercado móvil. Además nuestros informes y análisis detallados permiten la toma de decisiones, mejorando su tasa de conversión en campañas de comunicación.

Así mismo, en los dispositivos que cuentan con datos para navegar, según un estudio realizado de comportamiento de usuarios se detectó que el 98% de los SMS son leídos versus un 20% en correos electrónicos o 12% en redes sociales.

El ecosistema de Infobip se describe a continuación:



## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INFOBIP

- Conexión directa con todos los operadores móviles nacionales (MOVISTAR – CLARO – ENTEL – BITEL).
- Plataforma segura y certificada en las normas ISO 27001 y 9001.
- Posibilidad sin costo adicional de crear campañas DOBLE VÍA (2WAY), donde se tendrán las siguientes funciones:
  - o Enviar un mensaje de salida MT (Mobile terminated) y mensaje de entrada MO (Mobile originated)

- Crear campañas de 2 VÍAS multinivel (MT o MO)
  - Acompañar los costos asociados a todas las campañas en tiempo real.
  - Generación de reportes detallados sin costo de las campañas a nivel operador.
- Transacciones por segundo: 200 SMS a todos los operadores aproximadamente. Tomar en cuenta que es referencial pues se depende de las rutas de los operadores móviles.
  - Ratio de entrega promedio: 99%
  - Posibilidad de crear subcuentas con usabilidades, saldos y facturación independientes.

## **PORTAL INFOBIP**

Es una interfaz web, por la cual el cliente puede crear campañas de SMS, gestionar las actividades y acompañar campañas de servicios y comportamiento sin la necesidad de conocimiento técnico.

## **API DE INFOBIP**

Nuestra API totalmente documentada ([dev.infobip.com](http://dev.infobip.com)) hace de Infobip el proveedor más completo para todas las necesidades del cliente en comunicación móvil. Es una herramienta de integración sencilla, segura y poderosa que permite en un único acceso una visión detallada de todos nuestros servicios de comunicación. Está basada en los estándares REST, posibilitando que usted use su navegador para ingresar a URLs. Para interactuar con nuestra API basta con usar cualquier HTTP en cualquier lenguaje de programación. El tiempo de operación (uptime) asegurado de la plataforma es del 99.99%.

Integrándose al servicio tendrá acceso a:

- Más de 800 operadores en el mundo entero con el servicio de SMS.
- Omnicanalidad con SMS, Mailing, WhatsApp.
- Infraestructura de API georedundante.

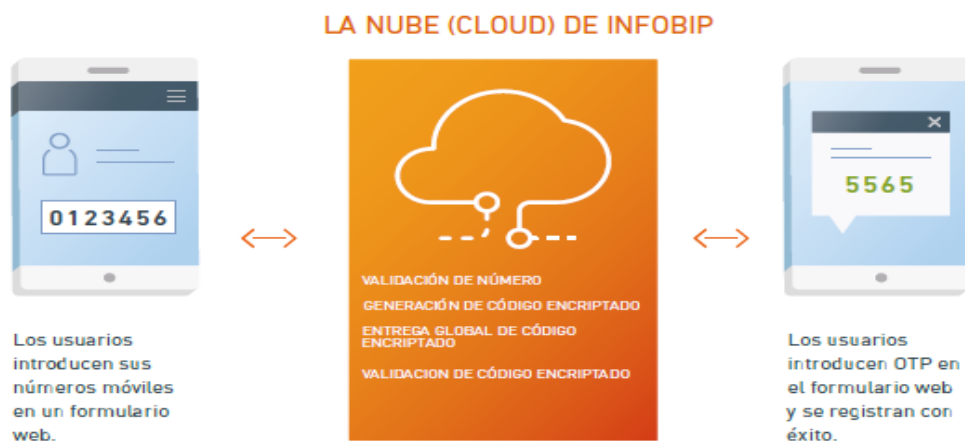
## **2FA – FACTOR DE DOBLE AUTENTICACIÓN**

La solución 2-FA de Infobip asegura, de manera fácil y rápida, una segunda capa de seguridad, utilizando un dispositivo móvil como un canal independiente para autenticación de la identidad del usuario.

El 2-FA del Infobip requiere que se tenga un dispositivo móvil para completar el segundo factor de autenticación de identidad. Un PIN único y provisorio es enviado por SMS o Voz al dispositivo móvil registrado del usuario. El usuario debe entrar con el PIN recibido en el aplicativo o navegador web, para que sea identificado como dueño del teléfono celular.

- **Beneficios de la solución**

- **Más seguridad** al utilizar el algoritmo Time-based One-Time Password (TOTP) que confirma la identidad del usuario y protege el sistema contra phishing o hackers. certificación ISO 27001
- **Minimización de violaciones de cuentas con la configuración avanzada de aplicativos** (*PIN Time to Live*, Tentativas de PIN, Tentativas de Verificación, Duración del Intervalo de Verificación, Tentativas de Iniciación, Duración del Intervalo de Iniciación).
- **Reducción de costos** con el servicio de HLR (*Number Lookup*) antes del envío del PIN.



**Manual de producto: <https://www.infobip.com/docs/sms>**

# CANAL DE VOICE (IVR)

El Servicio INFOBIP presenta una solución que permite al CLIENTE hacer y recibir mensajes de voz desde y hacia los usuarios finales (Servicio de Voz); y una solución que permite al CLIENTE de llamar a los Usuarios Finales y entregar grabaciones, texto convertidos, mensaje de voz a cualquier teléfono en el mundo (Servicio de TTS, Text to Speech).

## ESPECIFICACIONES DELSERVICIO VOZ:

- Interfaz del servicio: SIP y servicios web de voz
- Características: Voz entrante totalmente compatible, alta proporción de mensajes enviadas simultáneas por segundo, CLI garantizado, códigos de VOIP compatibles estandarizado

“Interactive Voice Response “o “IVR” se refiere a una tecnología que permite al Cliente interactuar con el sistema principal de una empresa a través de un teclado del teléfono o mediante el reconocimiento de voz, después de lo cual puede dar servicio a sus propios requerimientos, siguiendo el diálogo IVR.

Para mayor información de la solución revisar el link del detalle:

<https://www.infobip.com/docs/voice-and-video>



# PROPUESTA COMERCIAL

## Modelo de negocio:

El modelo de pago corresponde a “Software as a service” (SaaS) y está constituido por la sumatoria de cuatro rubros, los cuales son flexibles y se pueden configurar en función de las necesidades específicas del cliente:

<b>1. FEE MENSUAL</b>
-----------------------

<b>2. SOPORTE</b>	<b>3. SERV. PROFESIONALES</b>
-------------------	-------------------------------

## Vigencia del contrato:

<b>12</b> meses	<b>24</b> meses	<b>36</b> meses
--------------------	--------------------	--------------------

## Servicios profesionales:

Este rubro corresponde al aprovisionamiento inicial de los servicios y se paga una única vez al inicio del contrato. Como se puede apreciar, el precio total dependerá de la solución escogida por el cliente y los servicios que desee habilitar:

<b>Tipo de servicio</b>	
<b>Servicios profesionales (Revisar alcance en la propuesta de servicios)</b>	\$ 3,968
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 3,968</b>
<b>Descuento 15% acuerdo anual</b>	\$ 595
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3,373</b>
<i>(*) Los precios están expresados en dólares americanos y no incluyen IGV</i>	

**(\*\*) El valor de este acápite puede ser fijado en moneda nacional S/, soles. El tipo de cambio se definirá el día del cierre del acuerdo.**

### **Consideraciones:**

- El alcance del presente servicio se encuentra descrito en el documento "Documento de propuesta de Servicios - Grupo Muya\_Voz\_v1" adjunto a la presente propuesta.
- Cada sesión de entrenamiento propuesta es de una (1) hora de duración.
- Se requiere que el cliente proporcione una persona de contacto para realizar todas las coordinaciones que la provisión del servicio requiera.
- Valores sin impuestos locales

## MODELO COMERCIAL MOMENTS ENTERPRISE – SOLUCIÓN DE MARKETING AUTOMATION

MOMENTS	ENTERPRISE
MEP – Monthly Engaged Persons <sup>1</sup>	From 10.000
Canales incluidos en el plan	Todos los canales
Flow <sup>2</sup>	X
Failover <sup>3</sup>	X
Construcción de IVR <sup>4</sup>	X
A/B testing	X
Segmentación de eventos	X
Plantillas	X
Motor de IA	Send time optimization
Funnel analytics	X
Flow API	X
Call API	X
Integrations	X
Analytics	X
Multilenguaje	X
Broadcast <sup>5</sup>	X
Basic CDP <sup>7</sup>	X
Eventos estándar	X
Eventos personalizados	X
<b>Aplicaciones móviles</b>	Gratis
Web Push	Gratis
Messenger	Gratis
WhatsApp	1 remitente gratis, MAU gratis con todos los remitentes, HSM por consum
Email <sup>9</sup>	Free
SMS	Por consumo
RCS	Por consumo
Viber	Por consumo
Voice and Video	Por consumo

- **Las personas comprometidas mensuales (MEP):** son los contactos con los que interactuó mediante el uso de Flow. Los mensajes push web y móviles enviados a través de API y mensajes de difusión no aumentan el recuento total de MEP.
- **Creador de Customer journey;** Diseña campañas personalizadas de varios pasos en cualquier canal.
- **Llegue automáticamente a un cliente** a través del canal de respaldo si su primer método de entrega no tuvo éxito.
- Solo disponible con canal de comunicación por voz.
- **La transmisión** es una forma sencilla de enviar mensajes masivos por correo electrónico, SMS, aplicaciones de chat y más.
- **People** es una plataforma de datos de clientes que permite una vista de 360 ° de los perfiles de los clientes. Conecte los datos del cliente, analice el comportamiento, realice un seguimiento del rendimiento.
- **El CDP básico** representa todas las funcionalidades básicas actuales de Personas: perfiles, carga de archivos, etiquetas, segmentos, campos personalizados.
- **Política de uso justo:** las cuentas están limitadas por defecto a 50 millones de mensajes push por mes.
- 10 correos electrónicos por MEP comprometido de forma gratuita con un plan Moments.
- Puede encontrar una descripción detallada de las funciones y los canales en: <https://www.infobip.com/docs/product-documentation>

Moments	ENTERPRISE (**)		
Plan Price	MEPS	Fee mensual	Fee adicional MEPS
	10,000	\$ 1,018	\$ 0.11
	50,000	\$ 2,446	\$ 0.028

(\*) Los precios están expresados en dólares y no incluyen IGV

(\*\*) Precios consideran un 10% por un acuerdo anual

(\*\*\*) El valor de este acápite puede ser fijado en moneda nacional S/, soles. El tipo de cambio se definirá el día del cierre del acuerdo.

➤ VOZ (PERU)

Concepto	Precio por segundo
Voice Inbound	PEN 0.068

(\*) Valores expresados en Soles y no incluyen IGV.

Virtual Long Number (VLN) – Número de 7 dígitos.

Concepto	Precio
One-time Setup Fee	PEN 50.00
Monthly Fee	PEN 50.00

(\*) Valores expresados en Soles y no incluyen IGV.

#### Voice – Recording & Storage – ITEMS OPCIONALES:

Concepto	Precio por Segundo
Recording Monthly Fee (60/60 model)	PEN 0.016
Storage Monthly Fee	PEN 0.22

(\*) Valores expresados en Soles y no incluyen IGV.

- Los precios están expresados en Soles y no incluyen IGV.
- Modalidad postpago a 30 días.

➤ **SMS**

<b>RANGO DE CONSUMO</b>	<b>PRECIO (S/) / SMS</b>
<b>10,000 a 500,000</b>	PEN 0.050
<b>500,001 a 1,000,000</b>	PEN 0.045
<b>1,000,000 en adelante</b>	PEN 0.040

(\*) Los precios están expresados en Soles y no incluyen IGV

*Reajustes de precios. GRUPO MUYA entiende y acepta que el precio pactado en este acuerdo podrá ser reajustado por INFOBIP cuando surjan circunstancias, se verifiquen eventos, se lleve a cabo un aumento de los precios de los Operadores de Red o Proveedores de Servicio, exista un incremento en las tasas de cambio aplicadas por los Operadores de Red y / o se expidan nuevas normas y / o regulaciones legales que de manera directa o indirecta hagan más gravosa la operación para INFOBIP.*

*Cualquier cambio en los precios deberá ser comunicado previamente al CLIENTE por correo electrónico con un plazo de preaviso razonable. INFOBIP informará al CLIENTE de dicho cambio tan pronto como sea posible por correo electrónico. En caso de que el CLIENTE expresamente no aceptare las modificaciones efectuadas por INFOBIP, el presente Contrato podrá ser suspendido o terminado inmediatamente. Sin perjuicio de ello, en caso de existir sumas adeudadas por el CLIENTE, éste deberá pagar a INFOBIP todas las sumas de capital, junto con el interés moratorio pactado en este Contrato.*

*Si el CLIENTE no responde y continúa utilizando los servicios después de que expire el período de preaviso otorgado, los nuevos valores entrarán en vigencia automáticamente y el CLIENTE será responsable del pago de acuerdo con los nuevos precios.*

## PAQUETES DE SOPORTE

(\*) Mandatorio la contratación del plan de soporte Advanced para la activación de soluciones SaaS

PAQUETE DE SOPORTE	DESCRIPCIÓN	PRECIO MENSUAL	COMPLEMENTO	PRECIO POR COMPLEMENTO
<b>BASIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta: mejor esfuerzo</li> <li>• Canales de asistencia: correo electrónico</li> <li>• Disponibilidad: horario comercial</li> </ul>	<b>\$0</b>	Tiempo de respuesta: 24 horas	<b>\$154</b>
<b>ADVANCED</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta: 6 horas</li> <li>• Canales de asistencia: correo electrónico</li> <li>• Disponibilidad: horario comercial</li> </ul>	<b>\$537</b> (Valor con 10% de desc)	Tiempo de respuesta: 4 horas  Canal de soporte: Chat	<b>\$236</b>  <b>\$414</b>
<b>PROFESSIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta: 1 hora</li> <li>• Canales de asistencia: correo electrónico, chat</li> <li>• Disponibilidad 24/7</li> <li>• Informe de servicio mensual incluido</li> <li>• Ruta de escalada incluida</li> </ul>	<b>\$1660</b>	Canal de soporte – Canal dedicado al cliente	<b>\$474</b>



## RESUMEN DE LA OFERTA

Soluciones		Pago Unico	Recurrente	Cantidad
SMS	P*Q		Según requerimiento	Según requerimiento
VOICE	P*Q		Según requerimiento	Según requerimiento
Moments				
	Monthly Fee		\$ 1,018	Hasta 10k MPES
Support				
	Monthly Fee		\$ 537	
Prof. Services				
	Paquete Starter	\$ 3,373		
<b>Total</b>		<b>\$ 3,373</b>	<b>\$ 1,555</b>	

(\*) Precios en dólares y no incluyen IGV

**(\*\*\*) El valor de este acápite puede ser fijado en moneda nacional S/, soles. El tipo de cambio se definirá el día del cierre del acuerdo.**

- Para un acuerdo de 12 meses con las soluciones descritas: **Whatsapp API + Answers** se otorgará en favor de su representada para la 1ra línea Whatsapp:
  - Whatsapp Setup Fee = Sin cargo**
  - Whatsapp Monthly Fee = Sin cargo**
  - Whatsapp MAUs = Ilimitados**
- Para un acuerdo de 12 meses con las soluciones descritas: 10% de descuento en los siguientes fees mensuales:
  - Fee Moments**

## b. Fee Soporte

**Nota:** El caso el cliente desé culminar el acuerdo antes de los 12 meses. Se procederá a facturar las gratuidades otorgadas sobre la línea de WhatsApp. Ejemplo:

**Se retira las mes 5:** Cliente pagará \$2,000 + 320\*5

3. La **inversión recurrente mensual del proyecto es de 1,555 USD** para hasta 10,000 MPES (MO-MENTS), canal de SMS y Voice, incluyendo el canal de soporte adecuado para el proyecto.
4. El modelo financiero del acuerdo comercial es mediante un modelo postpago a 30 días de entregada la factura por el mes previo de consumo (normalmente se entrega el 10 de cada mes).

### NOTAS IMPORTANTES

Modelo de facturación	POSTPAGO.
Términos de pago	30 días calendario a la fecha de Recepción de la factura.
Vigencia del Acuerdo	12 meses.
Oferta válida hasta	1/18/2022

Observaciones:





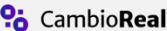



- Valores Netos en dólares americanos.
- Los valores no incluyen IGV.

## SOBRE INFOBIP

Infobip es líder mundial en comunicación omnicanal. Nuestro negocio es simplificar la forma en que las marcas se conectan, atraen y complacen a sus clientes a escala global.

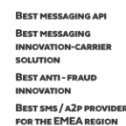
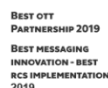
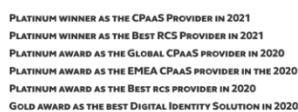
Nuestra plataforma de comunicaciones programables ofrece un conjunto de herramientas para la participación y el soporte avanzados del cliente, además de seguridad y autenticación. Ponemos esto a su disposición a través de la más amplia gama de canales de comunicación posibles.

## NUESTROS CLIENTES Y PARTNERS

 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10X decrease in customer service cost</li> <li>• 19% Boost in NPS score</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 96% decrease in wait time</li> <li>• 69% of chats self-served</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Work from home enabled with cloud solutions</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• More customer interactions by implementing a chatbot</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• More registrations with the right channel and the right process.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40% better conversion rates</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 39% NPS boost</li> <li>• 6x growth in online sales</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducing a chatbot decreased pressure on call center.</li> <li>• Increased client satisfaction.</li> </ul>



## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



# GRACIAS!

Estimado Paul,

Gracias por su tiempo. Estamos seguros de que la solución propuesta se adapta perfectamente a las necesidades de su negocio y mostrará beneficios muy rápidamente.

Nuestra compañía fue creada para permitir a las empresas comunicarse con sus clientes a través de dispositivos móviles de una manera más eficiente y rentable. Con Infobip obtienes un poderoso socio comercial que puede ayudarte a lograrlo. Característica de servicios de Infobip:

- Soluciones flexibles basadas en las necesidades comerciales específicas del cliente.
- Rendimiento, seguridad y confiabilidad a escala global, con presencia local.
- Implementación rápida, innovación
- Plataforma integral de comunicaciones móviles y ventanilla única para todas las necesidades móviles A2P.

Nuestra reputación de excelente servicio al cliente se extiende por todo el mundo, y esperamos poder ayudarte a alcanzar sus objetivos comerciales.

Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en ponerse en contacto conmigo en cualquier momento y con gusto lo ayudaré. Gracias nuevamente por la oportunidad y espero tener noticias tuyas pronto.

**Lizzet Hidalgo Valencia**  
Senior Sales Manager

T +51 992 726 200