Resumen de proveedores:

1. Infobip 1:

* Solución: “Canal SMS y Voice + Solución de Marketing automation (Moments)
* Alcance:
  + - * + Modulo Moments (permite automatizar toda la interacción con el cliente y combinar diferentes canales en diferentes etapas)
        + SMS (Conexión directa con todos los operadores móviles nacionales)
        + Canal de Voice (IVR)
* Propuesta:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Soluciones* |  | Pago Único | Recurrente |  |
| *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 |  |  |
| *Total* |  | $ 3,373 | $ 1,555 |  |

1. Infobip 2:

* Solución: “Canal ws + Answers (BOT)”
* Alcance:
  + - * + WhatsApp Business Account
        + Plataforma de construcción de Chatbots – Answers
* Propuesta:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Soluciones |  | Pago Único | Recurrente | Cantidad |
| WhatsApp | Plantillas HSM |  |  | $ 0.0444 |
|  | Setup Fee | $ - |  |  |
|  | Monthly Fee |  | $ - | Ilimitado |
| Answers |  |  |  |  |
|  | Monthly Fee |  | $ 2,249 | 75,000 |
| *Support* |  |  |  |  |
|  |  |  | $ 537 |  |
| *Prof. Services* |  |  |  |  |
|  | Paquete Starter | $ 3,373 |  |  |
| *Total* |  | $ 3,373 | $ 2,786 |  |

1. Bitrix24:

* Solución: OnPremise Business 250 & Procesos de Negocios & Omnicanal
* Alcance:
  + - * + Bitrix 24 Business 250 Usuarios (Licencia de uso)
        + Wazzup para Instagram y para Whatsapp
        + 100 Gb de Almacenamiento OnCloud
        + Helpdesk y tickets
        + ChatBotB24 Advanced
* Propuesta:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Soluciones | Cantidad | P. Unitario | Desc. | Importe Total |
| Bitrix 24 Business 50 usuarios | 1 | $ 2.700,00 | 0% | $ 2,700.00 |
| Wazzup para Whatsapp Max 12 Meses | 1 | $ 1.440,00 | 20% | $ 1,152.00 |
| Soporte B24 | 36 | $ 35,00 | 30% | $ 882.00 |
| Bitrix24 OnCloud: Servicio de Configuración Básica | 1 | $ 665,00 | 0% | $ 665.00 |
| Capacitación Funcional: Herramientas de Gestión y Trabajo colaborativo. | 3 | $ 14,00 | 0% | $ 42.00 |
| Paquete de Servicios Professional | 1 | $ 7.650,00 | 0% | $ 7,650.00 |
| Capacitación para Implementación Personalizada (CIP) | 3 | $ 70,00 | 0% | $ 210.00 |
| Inst Máquina virtual sobre Linux | 1 | $ 560,00 | 0% | $ 560,00 |
|  |  |  |  |  |
| Total |  |  |  | $ 12.979,00 |

1. Zen:

* Solución: Freshworks
* Alcance:
  + - * + WhatsApp Business
        + Generador de bot de chat y Análisis de bots de chat (incluye hasta 3000 sesiones de bot/mes)
        + Canales de correo electrónico, redes sociales, de mensajes y de telefonía (Telefonía necesitaría una integración por troncal IP para la interconexión o comprar una línea en USA)
        + Panel de control de Omnichannel
        + Helpdesk y tickets
        + Informes y panel de control
* Propuesta:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Soluciones | Valor Anual | Agentes | Subtotal |
| Freshdesk Pro Omnichannel Anual | $708.00 | 1 | $708.00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Servicios de Consultoría | Valor | Horas | Subtotal |
| Consulting | $60.00 | 45 | $2,700.00 |

Total: $708.00 + $2,700.00 = $3,408.00

1. Enlace Contact Center:

* Solución: “Agente para atención al cliente”
* Alcance:
  + - * + 3 agente de servicio compartido
        + Recibir llamadas de clientes camposanto. Validar información y coordinar con funeraria.
        + Grabación de llamadas
        + Generación de reportes (TMO, AHT, Total de llamadas realizadas, Llamadas contestadas, Llamadas transferidas, etc)
* Propuesta:

Horario de atención: lunes a Domingo de 6pm a 9am

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Soluciones | 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/. 34.00 |
| Canal de Implementación | 3 | S/ 32.00 | S/. 96.00 |
| Setup Fee (Training, programación) | 1 | S/ 400.00 | S/. 400.00 |
| 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 |

Adicional: Tcontakto y Atento no presentaron propuesta porque no iba a poder ofrecer un precio competitivo



* Cantidad de requerimientos = Horario actual de 09:00 – 18:00 (L – S, 600 mensuales, 20 x día) – (Cantidad general, no tenemos el % específico de consulta por uso de sepultura)
* Cantidad de requerimientos = Horario fuera de oficina (L – D, 70 mensuales, 2 x día) – (Cantidad general, no tenemos el % específico de consulta por uso de sepultura, de acuerdo a la información brindada por la subgerenta SAC, los casos de sepultura pueden llegar a 10 llamadas mensuales)
* # de personas = 1 en la central (1500 \* 1.45 \*12 = 26 100)
* Pago del sistema: 300 soles mensuales (300 \* 12 = 3600)

CONCLUSIONES:

* Se revisó por el área de proyectos la información del usuario y notamos que el numero de servicios para atender se encuentra muy por debajo de la capacidad que se pueda contratar con proveedores externos.
* Q mes = 10 vs (Ver columna anual los costos de los proveedores)

RECOMENDACIONES:

* Se recomienda turnar los horarios de las ejecutivas SAC con la finalidad de ganarle espacio a los horarios fuera de oficina
* Se recomienda que la Subgerenta SAC continue supervisando las llamadas que se recibe fuera de horario para que se pueda tomar en cuenta una de las opciones cuando la ratio de llamadas aumente.