



Soluciones tecnológicas para contact centers

## PROPUESTA COMERCIAL

Cliente: **Grupo Muya**

Plataforma: **ORION CONTACT CENTER**

Fecha: **11 de Marzo de 2022**

Propuesta N°: **DALCC00282**

### ORION Omnicanal RRSS & WhatsApp



Buenos Aires, 11 de marzo de 2022

**At: Paul Peña Herrera/Marina Díaz**

Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Nos dirigimos a usted en respuesta a vuestra solicitud de cotización.

Somos una empresa dedicada al desarrollo, implementación, venta y soporte técnico de soluciones tecnológicas para centros de contacto.

Contamos con una presencia ininterrumpida de más de 30 años en el mercado latinoamericano, alianzas estratégicas robustas con otros fabricantes de IT, y un equipo humano altamente capacitado y especializado, por lo que podemos ofrecer plataformas seguras y customizables de acuerdo a las necesidades de su organización.

Nos avala el respaldo de más de 1000 clientes activos en la región, quienes depositan día a día su confianza en nuestra tecnología para alcanzar los resultados de sus negocios.

En CyT estamos comprometidos permanentemente con la Calidad de nuestros productos y servicios. Para garantizar este compromiso, desde el año 2008 CyT cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 certificado por Bureau Veritas Certification - Bureau Veritas Argentina S.A.

Sin otro particular, le recordamos que estamos a su disposición y lo saludamos atentamente.

**CyT Comunicaciones**

Diego Hepner  
**Ejecutivo de Cuentas**

**+54 9 11 5016 2755**

**[dhepner@cytcomunicaciones.com.ar](mailto:dhepner@cytcomunicaciones.com.ar)**

**Índice**

1. Introducción.....5  
2. Beneficios .....6  
3. Características .....7  
4. Propuesta Comercial .....9  
5. Términos y Condiciones Comerciales .....11

## Introducción

Hoy en día, las empresas requieren plataformas de comunicación inteligentes que permitan ofrecer mejores servicios y experiencias a sus clientes, donde la movilidad, las redes sociales y la personalización son algunos de los pilares de esta transformación.

La economía digital exige una competitividad basada en la transformación de la infraestructura de comunicaciones, acompañando el nuevo modelo de negocios, donde importan, cada vez más, factores como:

- Reducción del gasto operativo
- Constante crecimiento de tráfico a través de diversos canales de comunicación
- Servicio de calidad, en modalidad 24x7

Entendiendo los constantes desafíos que enfrentan las empresas, en **CYT Comunicaciones** brindamos diversas soluciones tecnológicas innovadoras, como **ORION Contact Center**.

Dicha tecnología ha obtenido el **PREMIO ORO** en la edición 2021 del Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes (PAMOIC), en la categoría que calificó las **soluciones que contribuyen a una mejor Operación Interna**, por su eficiencia y valor agregado en campañas de atención al cliente.

Se trata de una **Plataforma OMNISCANAL**, es decir, **gestiona todas las comunicaciones** entrantes y salientes, cualquiera sea el canal utilizado (telefonía, redes sociales, chat, email, sms, etc), **desde una única pantalla**.

Es la suite más **COMPLETA** del mercado, ya que fue diseñada por nuestros ingenieros para elevar la **productividad integral del centro de contacto**, por lo que responde en forma flexible y segura a la transformación digital que atraviesan las organizaciones, facilitando la operatoria de los agentes y mejorando, como resultado, la satisfacción de sus clientes.

**ORION CONTACT CENTER** es una de las plataformas inteligentes líderes, pensada para maximizar el valor del centro de contacto y la rentabilidad de su negocio.

## Beneficios

**ORION Contact Center** le permite:

- **Eficiencia en los procesos de comunicación con sus clientes:** permite mejorar en forma sostenida la relación con sus clientes, optimiza los procedimientos y agiliza las transacciones. Cuenta con todos los medios necesarios para incrementar la contactabilidad eficiente, detectar a tiempo las transacciones mal gestionadas y reducir posibles insatisfacciones.
- **Satisfacción en la atención al cliente:** logra ofrecer un nivel superior de servicio, cumpliendo las pautas de calidad necesarias, mejorando la experiencia de sus clientes en cada contacto establecido con su organización.
- **Unificación de todas las herramientas en una única plataforma:** centraliza todos los servicios necesarios para gestionar sus comunicaciones masivas, aun cuando sus centros de atención se ubiquen en puntos físicamente remotos.
- **Aprovechamiento y cuidado de los recursos humanos:** aumenta notablemente la productividad de sus operadores y disminuye su stress, ya que se dedican únicamente a gestionar llamadas que requieran de su experiencia, evitando tiempos muertos o llamados infructuosos. Además, la información suministrada en los reportes y monitores online posibilita evaluar y cuantificar el desempeño de su personal, en tiempo real o a lo largo de las campañas.
- **Reducción de costos y tiempos:** reduce en forma considerable los tiempos de operación, por lo que puede generar más contactos efectivos en la misma cantidad de tiempo, o aprovechar sus recursos humanos para realizar nuevas campañas, diversificando su negocio y aumentando su rentabilidad potencial.
- **Obtener una ventaja competitiva en su mercado:** ofrece una atención personalizada eficiente a través de cualquier canal de comunicación, brinda servicios de recordatorios (vencimientos, facturación, etc), facilita la auto-gestión telefónica, etc, lo que incrementa la lealtad de sus clientes.

## Características

**ORION Contact Center** es una solución tecnológica que permite administrar todas las comunicaciones, gracias a la potencialidad de sus módulos y una gran capacidad de integración con sistemas de gestión.



- **Telefonía:** soporta todos los protocolos de comunicación telefónica.
- **Web Chat:** permite interactuar fácilmente con los clientes desde el website institucional.
- **Redes Sociales:** gestiona los nuevos canales digitales con todas las métricas y trazabilidad de las herramientas propias de la plataforma.
- **Discador Predictivo:** mejora la productividad de los agentes en campañas de discado con 3 modalidades: predictivo, de potencia o asistido.

**-Predictivo:** realiza las llamadas y una vez establecido el contacto efectivo entrega la llamada a un agente, en función a algoritmos especializados que analizan en tiempo real los datos dinámicos de los agentes, la contactabilidad y el tiempo medio hablado. La llamada puede ser transferida junto con los datos del contacto.

**-De potencia:** al establecer el contacto se emite un mensaje pregrabado, el cual puede contener o no datos asociados personalizados, los cuales se obtienen de una base de datos de la empresa. Se puede configurar una opción de transferencia a agentes en caso de que el cliente desee hacerlo.

**-Asistido:** facilita para los agentes y grupos la posibilidad de agendar futuras comunicaciones y de visualizar los datos de contacto antes de realizar las llamadas.

- **IVR:** optimiza el rendimiento de los recursos y agiliza la gestión del usuario, maximizando el horario y vías de atención, sin incrementar la dotación de personal. Así mismo, libera a los operadores de gran cantidad de tareas rutinarias y sin valor agregado (como buscar o ingresar información en base de datos) y permite que los clientes dejen mensajes por voicemail.
- **ACD:** permite la distribución dinámica de las llamadas entrantes y salientes a las distintas posiciones de agentes, permitiendo una carga de trabajo uniforme por operador. Esta distribución se realiza en base a algoritmos y sistemas de asignación parametrizables por el usuario y se monitorea en forma constante (skills, disponibilidad, etc).
- **CTI (Computer Telephony Integration):** integra la comunicación telefónica con el CRM, en tiempo real.
- **Cola Unificada:** es el corazón de una verdadera plataforma Omnicanal; todos los canales son gestionados en forma unificada por los agentes, desde su estación de trabajo.
- **Monitoreo Online:** posibilita el seguimiento en línea o instantáneo de los principales indicadores establecidos previamente (KPI).
- **Grabador de Llamadas:** permite la grabación y almacenamiento de todas las conversaciones cursadas en la plataforma, o solo de aquellas que requieran ser registradas, pudiendo seleccionar: grabar por agente, por campaña o por dirección de la llamada. De esta forma, se resuelven requerimientos de control de calidad, reclamos, seguridad, etc. La búsqueda de las grabaciones almacenadas es ágil y flexible.
- **Estadísticas:** elabora reportes detallados con información de las llamadas almacenadas en base de datos, exportación y visualización en tiempo real. Los reportes se personalizan de acuerdo a las necesidades propias de cada contact center: ACD, campañas, nivel de servicios, performance de agentes, status de llamadas realizadas por discador, etc.

## Propuesta Comercial

ITEM	DETALLE	VALOR
1	<p><b>Servicio ORION Contact Center en la NUBE (INSTALADO EN DATA CENTER DE IPLAN)</b></p> <p><b>Funcionalidades WhatsApp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Integración con Brokers oficiales.</b> Cuenta WhatsApp Business Verificada.</li> <li>● <b>Cola Unificada.</b> Distribución de chats entrantes en forma inteligente entre los agentes mediante una cola unificada.</li> <li>● <b>Conversaciones simultáneas.</b> Cada Agente puede tener hasta 3 conversaciones abiertas al mismo tiempo.</li> <li>● <b>Recepción de mensajes multimedia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Texto</li> <li>◆ Imágenes</li> <li>◆ Documentos</li> <li>◆ Vídeos</li> <li>◆ Audio</li> </ul> </li> <li>● <b>Envío de mensajes multimedia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Texto</li> <li>◆ Imágenes</li> <li>◆ Documentos</li> </ul> </li> <li>● <b>Ubicación: Integración con Google Maps.</b></li> <li>● <b>Agente multiskill.</b></li> <li>● <b>Bot para pre atención.</b></li> <li>● <b>Reportería y Supervisión:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Monitores en tiempo real.</li> <li>◆ Reportes detallados del canal de WhatsApp.</li> <li>◆ Grabación de chats.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ESQUEMA DE LICENCIAMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>4 Licencias de agentes IP para atención del canal de WhatsApp.</b></li> <li>● <b>1 Licencia de Bot sin integraciones</b></li> <li>● <b>1 Licencia de Supervisor.</b></li> </ul>	<p><b>USD 580.- (Mensual)</b></p>

	<b>Solución Hosteada en Nube de IPLAN.</b> Incluye licenciamiento Microsoft y Hardware en Datacenter de IPLAN	
2	Instalación, configuración, puesta en marcha y capacitación en forma remota.-	USD 800.- (Pago por única vez)
3	Alta de Cuenta Verificada de WhatsApp Business	USD 250.- (Pago por única vez)

### Notas Generales

- La plataforma es Full IP.
- La conectividad hacia la plataforma ORION Contact Center en Nube será mediante túnel VPN LAN to LAN.
- Para el canal de WhatsApp se requiere la contratación de un Broker oficial.

## Términos y Condiciones Comerciales

- Los valores están expresados en dólares estadounidenses.
- Los valores detallados son a precios FOB Buenos Aires y no incluyen impuestos ni remesas si las hubiera.
- No se incluye tráfico de WhatsApp.

Tiempo de Entrega	30 días a partir de la Orden de Compra.
Validez de la oferta	30 días.
Forma de Pago	<p><b>Solución:</b> Contrato a <b>36 meses</b>.</p> <p>Junto con la Orden de Compra se deberá abonar un trimestre a modo de garantía del servicio que se aplicara a los últimos tres meses del contrato.</p> <p>El Servicio se facturará mensualmente a mes adelantado.</p> <p>Finalizada la instalación se facturará el primer mes de servicio.</p> <p>Al finalizar el contrato la renovación será automática anualmente.</p> <p><b>Instalación:</b> 50% junto con la Orden de Compra y 50% finalizada la misma.</p>
Abono de Mantenimiento y Mesa de Ayuda 5x8	Incluido en la cuota mensual.

**Garantía:** El servicio estará en garantía durante la vigencia del contrato.

*Sin más, saluda a usted muy atentamente. -*

Diego Hepner  
Ejecutivo de cuentas  
CyT Comunicaciones

