



PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA LARAIGO PARA EL PROYECTO GRUPO MUYA

Atención
Grupo Muya

De nuestra consideración

Sírvase recibir nuestro más sincero saludo, el motivo de la presente es presentarle a nuestra empresa VCA CONSULTING & SOLUTIONS.

VCA Consulting & Solutions fue fundada en el año 2004 y somos proveedores líderes de soluciones tecnológicas para la gestión de activos y servicios estratégicos. Ofrecemos una completa gama de soluciones que contribuyen al proceso de transformación digital de las empresas.

Conforme a su requerimiento, presentamos nuestra propuesta para la implementación de la plataforma LARAIGO.

Sin otro particular y agradeciendo su gentil atención nos despedimos de usted y quedamos atentos a su respuesta o comentario.

Atentamente,

Giancarlo Arrascue
Analista Comercial
VCA Consulting & Solutions

CONTENIDO

SOLUCIÓN PROPUESTA	5
Modo Administrador/Supervisor	6
Modo Asesor	7
Funcionalidades modo Asesor	8
Herramientas modo Asesor	9
Dashboards - Dashboard Gerencial	10
Reportes - Mapa de calor de conversaciones	11
Tickets	12
Personas	13
Oportunidades	14
Diseñador de Bots	15
Plantillas de comunicación	16
Campañas	17
ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN	18
Servicio Base de Datos	18
Aplicación LARAIGO	18
Componentes de Integración	19
Servicio de almacenamiento (Cloud Storage)	19
CRONOGRAMA	20
PROPUESTA ECONÓMICA	21
Condiciones comerciales	22
Anexo 1. Definiciones	23
Anexo 2. Pricing	24
Anexo 3. Soporte	25
Anexo 4. Pricing Flujo	26
Anexo 5. Ejemplo de nodos	27

ALCANCE

- Se implementará la plataforma Laraigo para el proyecto de Grupo Muya. Se conectarán los canales digitales de acuerdo al siguiente esquema:
 - **Área Comercial, área de Servicio al Cliente:** Whatsapp, Facebook Messenger, Instagram.
 - **Área de TI:** Whatsapp

- El servicio incluye la verificación del negocio en el Facebook Business Manager y la activación de 2 números Whatsapp Business API.

- De acuerdo a la cantidad de contactos mensuales esperados se implementará el plan Advanced.

- Se desarrollará un bot para la atención de las consultas de los clientes.

Canales : Whatsapp, Facebook Messenger, Instagram.

Plan : Advanced

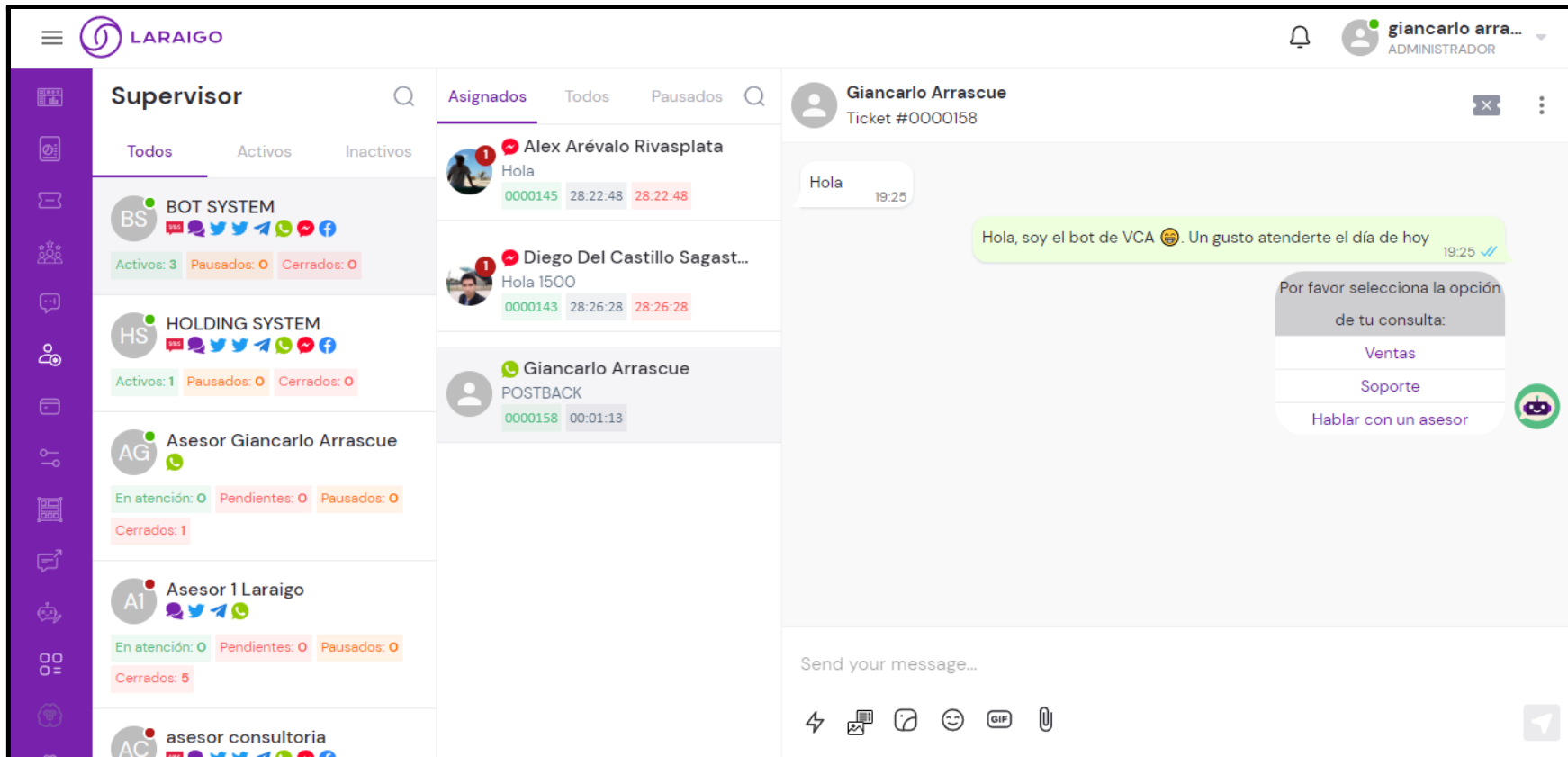
Desarrollo del Bot: Sí

SOLUCIÓN PROPUESTA

- LARAIGO es una plataforma omnicanal en la nube que permite gestionar la comunicación de todos los canales digitales y dar oportuna respuesta a las consultas de los usuarios a través de bots con un flujo establecido.
- Asimismo posee la reportería necesaria para evaluar nuestra atención al cliente por los canales conectados.
- La plataforma se integra con diversos canales de comunicación como Facebook, WhatsApp, ChatWeb, Instagram, Twitter, Telegram, App móvil entre otros.
- Se pueden crear usuarios para agentes en [modo administrador/supervisor](#) y [modo asesor](#) según los planes contratados.
- La plataforma cuenta con los siguientes ambientes:
 - [Dashboards](#)
 - [Reportes](#)
 - [Tickets](#)
 - [Personas](#)
 - [Oportunidades](#)
 - Bandeja de mensajes
 - Supervisor
 - Facturación
 - Configuración
 - [Plantillas de comunicación](#)
 - [Campañas](#)
 - [Diseñador de bots](#)
 - Configuración de variables
 - Modelos IA
 - Inteligencia Artificial

Modo Administrador/Supervisor

Al loguearnos como administradores/supervisores de la plataforma podremos visualizar todas las conversaciones que nuestros agentes hayan tenido o estén realizando en vivo por los canales de comunicación conectados a la plataforma con la posibilidad de poder intervenir si es necesario.

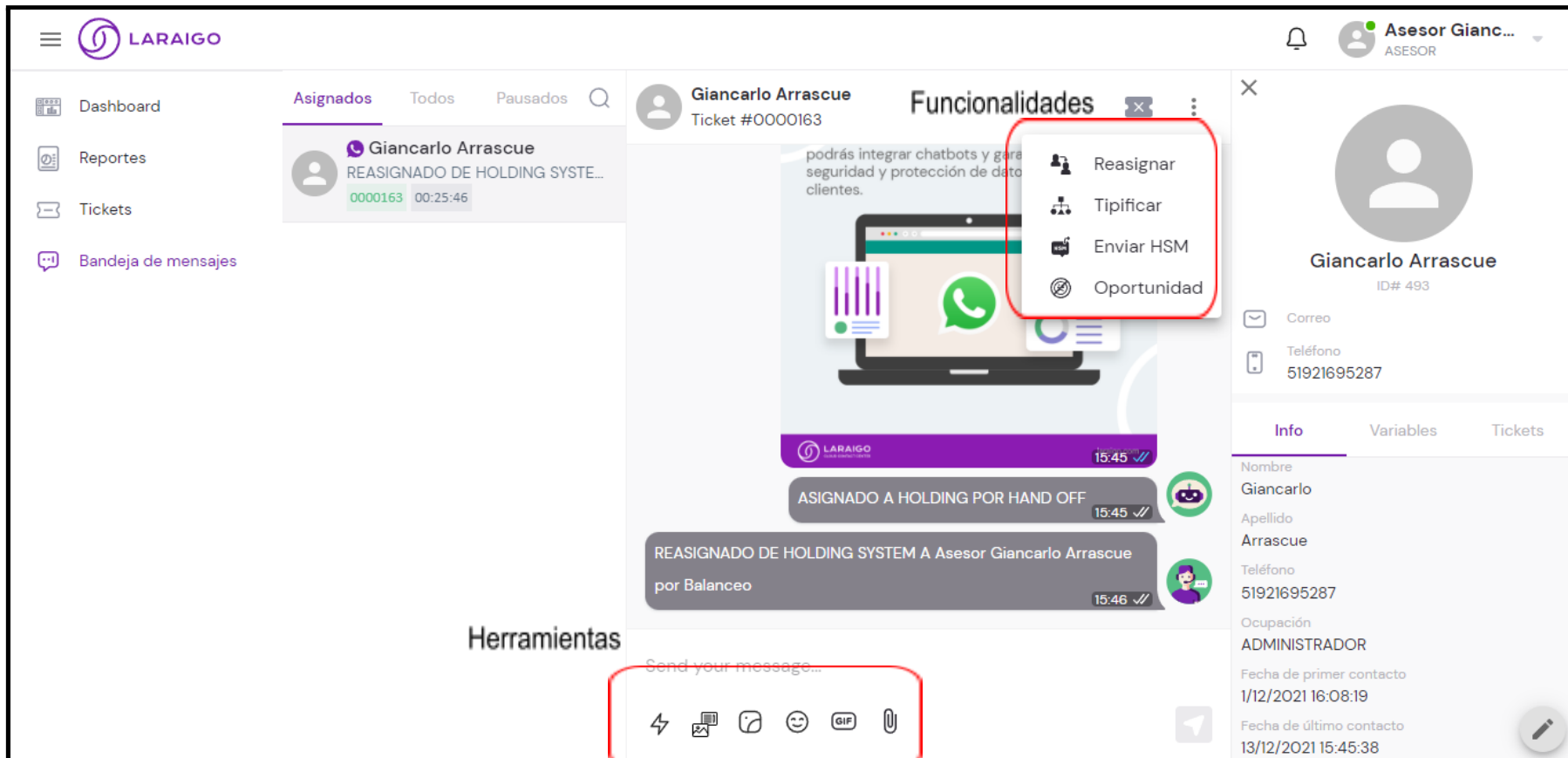


The screenshot displays the Laraigo Supervisor interface. On the left, a sidebar contains navigation icons. The main area is divided into three sections:




- Supervisor Panel:** Shows a list of agents and systems with their status (Active, Paused, Closed).
 - BOT SYSTEM:** 3 Active, 0 Paused, 0 Closed.
 - HOLDING SYSTEM:** 1 Active, 0 Paused, 0 Closed.
 - Asesor Giancarlo Arrascue:** 0 In attention, 0 Pending, 0 Paused, 1 Closed.
 - Asesor 1 Laraigo:** 0 In attention, 0 Pending, 0 Paused, 5 Closed.
 - asesor consultoria:** (partially visible)
- Assigned Agents List:** Shows a list of agents with their last message and timestamp.
 - Alex Arévalo Rivasplata:** "Hola" at 28:22:48.
 - Diego Del Castillo Sagast...:** "Hola 1500" at 28:26:28.
 - Giancarlo Arrascue:** "POSTBACK" at 00:01:13.
- Chat Window:** Shows a conversation with Giancarlo Arrascue (Ticket #0000158).
 - Message 1: "Hola" at 19:25.
 - Message 2: "Hola, soy el bot de VCA 🤖. Un gusto atenderte el día de hoy" at 19:25.
 - Message 3: A menu prompt: "Por favor selecciona la opción de tu consulta:" with options: "Ventas", "Soporte", and "Hablar con un asesor".

Modo Asesor

Una vez realizada la atención por el bot los clientes son derivados a un área de holding donde se asignan automáticamente al asesor con menor carga de tickets. La cantidad de asesores a conectar a la plataforma depende del plan contratado.



Funcionalidades modo Asesor

 Reasignar	1
 Tipificar	2
 Enviar HSM	3
 Oportunidad	4

(1) Reasignar	Permite reasignar la conversación a un nuevo asesor.
(2) Tipificar	Permite etiquetar la conversación según el tipo de consulta.
(3) Enviar HSM	Permite utilizar mensajes HSM (High Structure Message) para iniciar o re-abrir conversaciones.
(4) Oportunidad	Permite clasificar al nuevo cliente como una oportunidad de venta para el seguimiento respectivo.

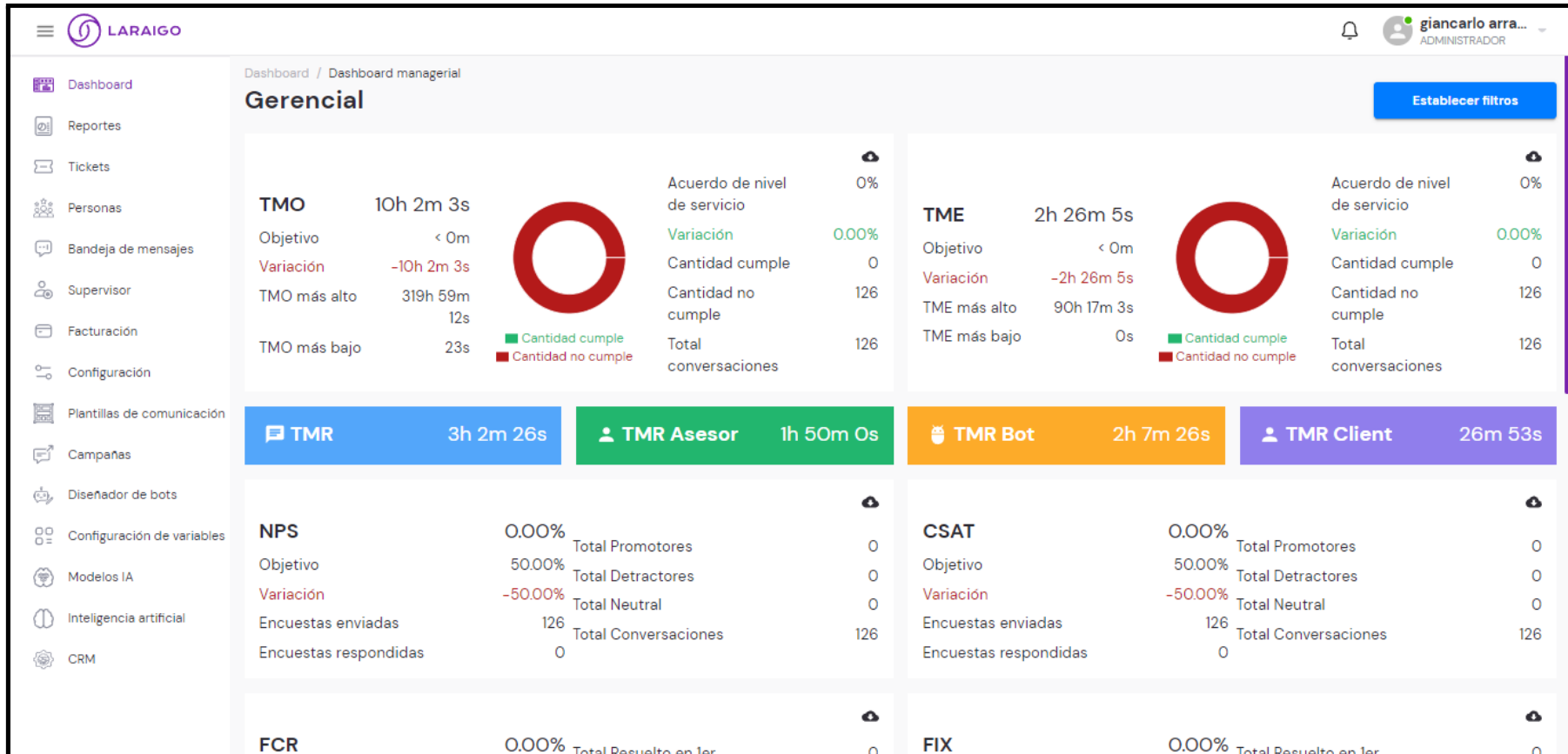
Herramientas modo Asesor



(5) Enviar respuesta rápida	Permite configurar respuestas rápidas para la atención de los clientes.
(6) Enviar respuesta enriquecida	Permite configurar y enviar respuestas con imágenes y botones.
(7) Enviar imágenes	Permite enviar archivos de tipo imagen.
(8) Enviar emoji	Permite enviar emojis.
(9) Enviar Gif	Permite enviar Gifs
(10) Archivos Adjuntos	Permite enviar archivos de cualquier tipo (Pdf, Word, excel,etc.)

Dashboards - Dashboard Gerencial

Desde esta vista se podrá observar los indicadores de gestión del tiempo de atención al cliente y el nivel de satisfacción con las respuestas recibidas .



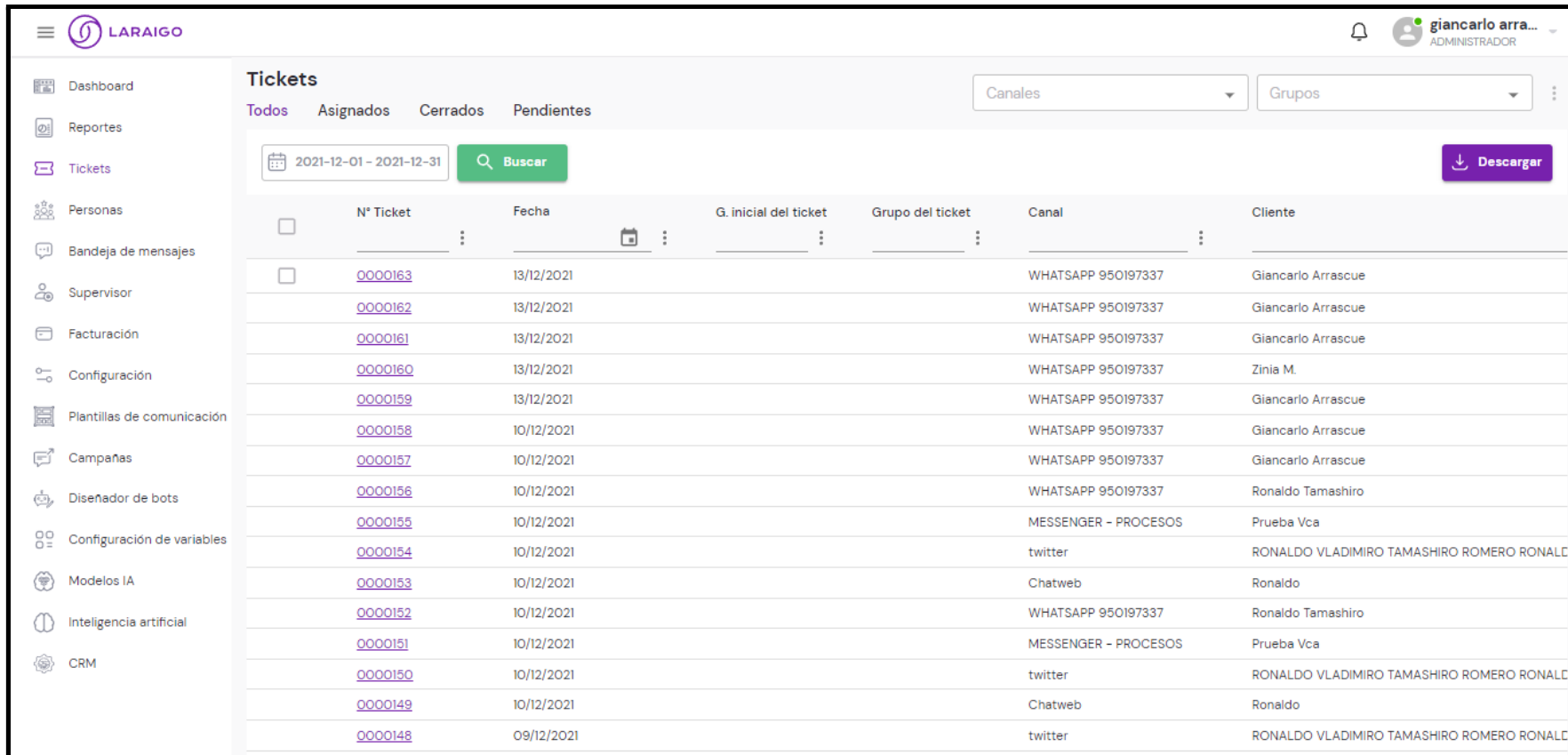
Reportes - Mapa de calor de conversaciones

Permite visualizar el historial de conversaciones por día y rango horario para observar los picos en la demanda de atención y distribuir al personal de atención al cliente.



Tickets

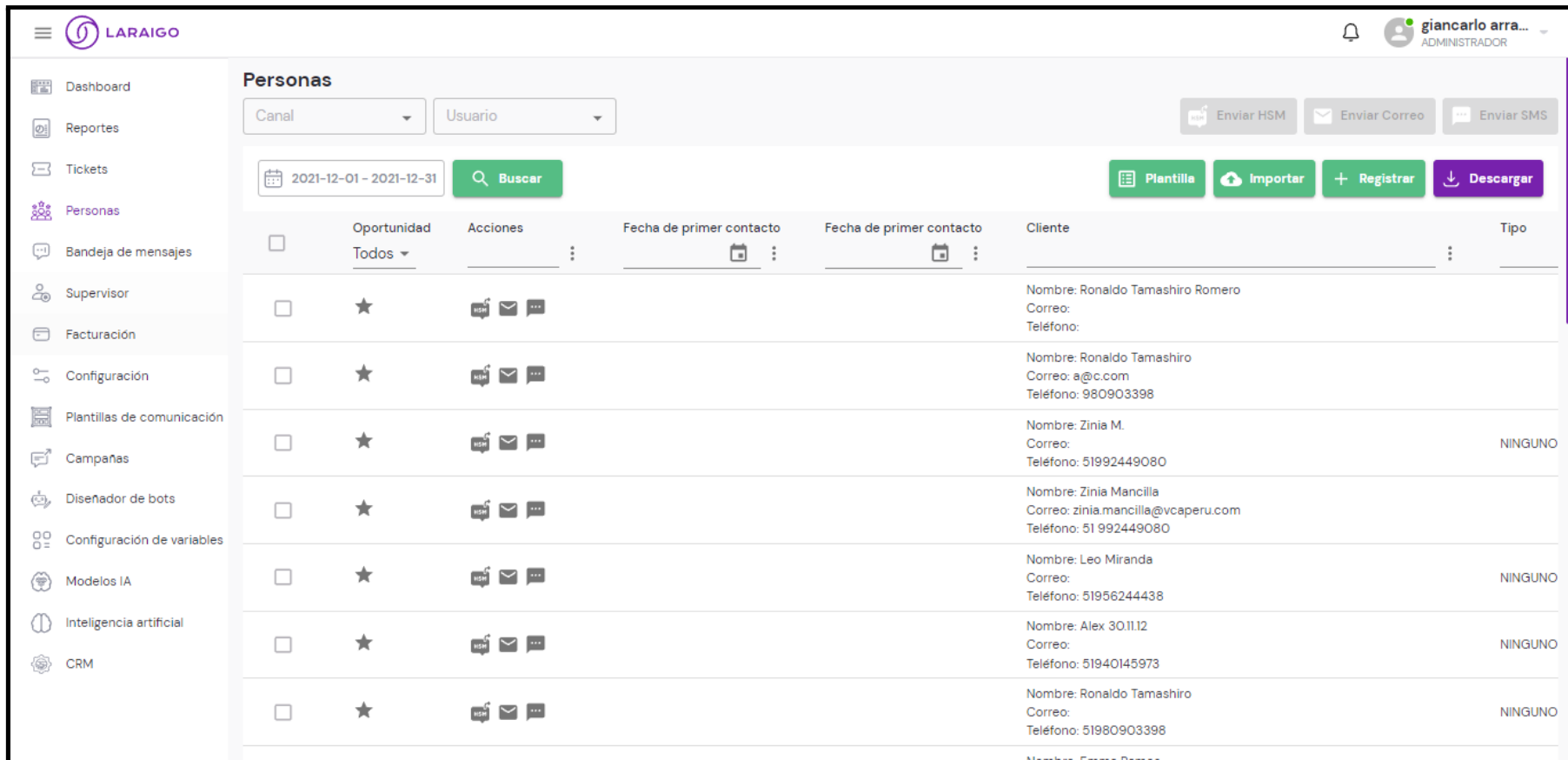
Toda comunicación que ingrese por los canales de atención serán almacenados en la base de datos de la plataforma mediante un sistema de tickets. Las columnas que se muestran en esta vista son configurables con la posibilidad de descargar toda la información en formato excel.



	N° Ticket	Fecha	G. inicial del ticket	Grupo del ticket	Canal	Cliente
<input type="checkbox"/>	0000163	13/12/2021			WHATSAPP 950197337	Giancarlo Arrascue
<input type="checkbox"/>	0000162	13/12/2021			WHATSAPP 950197337	Giancarlo Arrascue
	0000161	13/12/2021			WHATSAPP 950197337	Giancarlo Arrascue
	0000160	13/12/2021			WHATSAPP 950197337	Zinia M.
	0000159	13/12/2021			WHATSAPP 950197337	Giancarlo Arrascue
	0000158	10/12/2021			WHATSAPP 950197337	Giancarlo Arrascue
	0000157	10/12/2021			WHATSAPP 950197337	Giancarlo Arrascue
	0000156	10/12/2021			WHATSAPP 950197337	Ronaldo Tamashiro
	0000155	10/12/2021			MESSENGER - PROCESOS	Prueba Vca
	0000154	10/12/2021			twitter	RONALDO VLADIMIRO TAMASHIRO ROMERO RONALD
	0000153	10/12/2021			Chatweb	Ronaldo
	0000152	10/12/2021			WHATSAPP 950197337	Ronaldo Tamashiro
	0000151	10/12/2021			MESSENGER - PROCESOS	Prueba Vca
	0000150	10/12/2021			twitter	RONALDO VLADIMIRO TAMASHIRO ROMERO RONALD
	0000149	10/12/2021			Chatweb	Ronaldo
	0000148	09/12/2021			twitter	RONALDO VLADIMIRO TAMASHIRO ROMERO RONALD

Personas

Esta vista permitirá observar de manera organizada los principales datos de las personas contactadas por la plataforma. Ofreciendo opciones de comunicación como envío de mensajes HSM, correos electrónicos o mensajes de texto.



The screenshot shows the 'Personas' (People) section of the Laraigo platform. It features a sidebar with navigation options like Dashboard, Reportes, Tickets, and Personas. The main area displays a list of contacts with columns for Oportunidad, Acciones, Fecha de primer contacto, Cliente, and Tipo. Each contact row includes a checkbox, a star icon, and icons for HSM, email, and SMS. The 'Cliente' column provides contact details such as name, email, and phone number. The 'Tipo' column shows 'NINGUNO' for several contacts.

Oportunidad	Acciones	Fecha de primer contacto	Fecha de primer contacto	Cliente	Tipo
★	[HSM] [Email] [SMS]			Nombre: Ronaldo Tamashiro Romero Correo: Teléfono:	
★	[HSM] [Email] [SMS]			Nombre: Ronaldo Tamashiro Correo: a@c.com Teléfono: 980903398	
★	[HSM] [Email] [SMS]			Nombre: Zinia M. Correo: Teléfono: 51992449080	NINGUNO
★	[HSM] [Email] [SMS]			Nombre: Zinia Mancilla Correo: zinia.mancilla@vcaperu.com Teléfono: 51 992449080	
★	[HSM] [Email] [SMS]			Nombre: Leo Miranda Correo: Teléfono: 51956244438	NINGUNO
★	[HSM] [Email] [SMS]			Nombre: Alex 30.11.12 Correo: Teléfono: 51940145973	NINGUNO
★	[HSM] [Email] [SMS]			Nombre: Ronaldo Tamashiro Correo: Teléfono: 51980903398	NINGUNO

Oportunidades

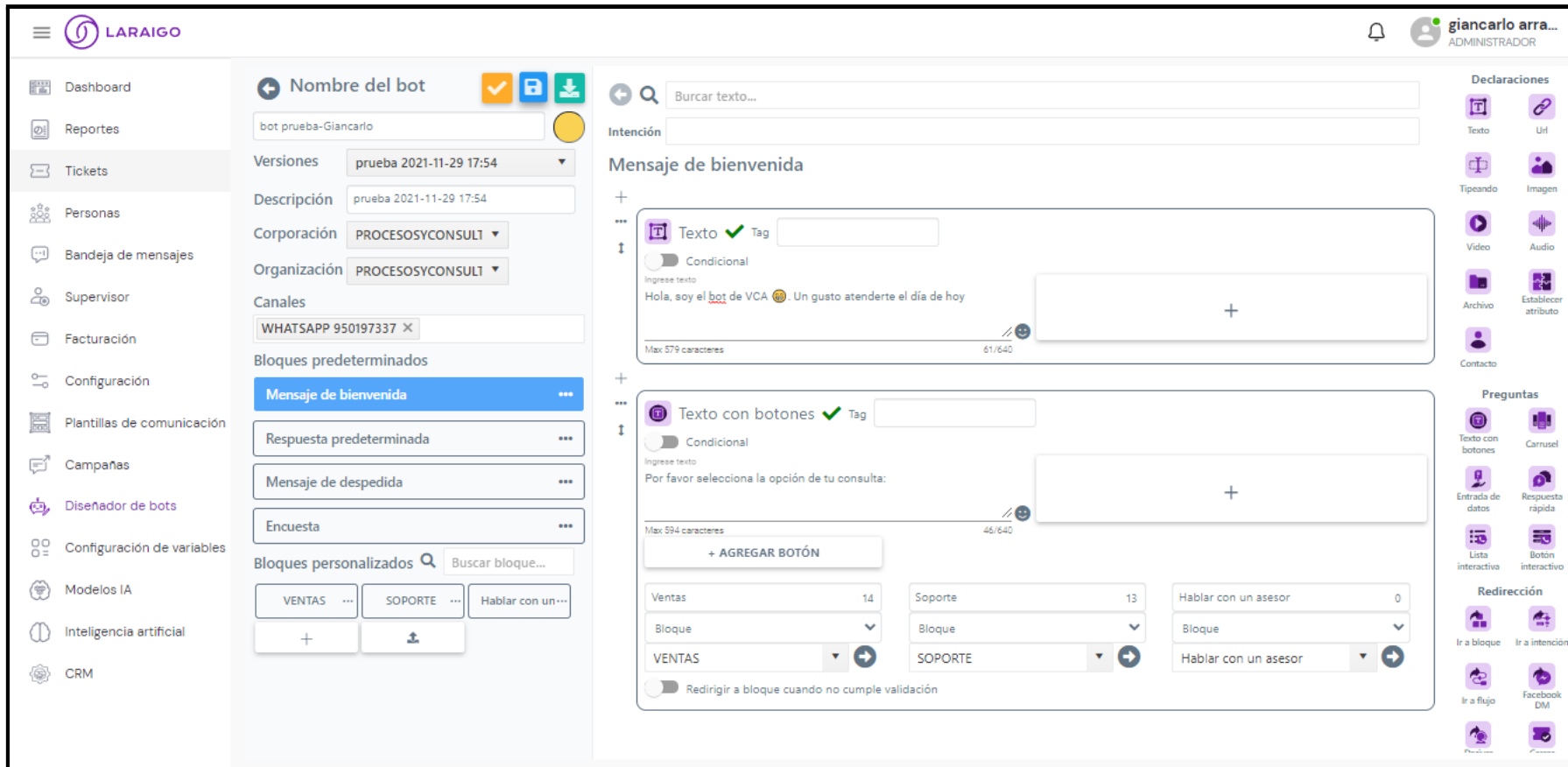
Desde este ambiente se podrán visualizar a los clientes clasificados como oportunidades para hacer el seguimiento en las distintas fases del ciclo de vida de los mismos.

The screenshot shows the Laraigo CRM interface with a sidebar on the left and a main content area. The main area is divided into four columns representing different stages of the sales cycle: New, Qualified, Proposition, and Won. Each column contains several cards representing sales opportunities. Each card displays the product name, price, salesperson, and tags. The interface also includes a top navigation bar with the Laraigo logo and a user profile for 'giancarlo arra... ADMINISTRADOR'.

Stage	Product	Price	Salesperson	Tags
New	venta de televisor	S/ 12000	Emma Ramos	
	Venta de computadora	S/ 5555	Zinia M.	
	Venta de terreno Piura	S/ 15000000	Alex Arevalo	Terreno, Piura, Mancora, Inmobiliaria, Lote
	Laptop Gamer Ultron gtforce 6500	S/ 6599	Leo Miranda	Information, Product
Qualified	Venta de Lote 150 mts	S/ 42000	Alex Arevalo	Lote, Construccion
	TOUR DE MACHU PICHHU	S/ 1500	Emma Ramos	Information
	depa	S/ 20000	Emma Ramos	
Proposition	Iphone 13	S/ 6500	Alex Arevalo	
Won	Compra de Boletos de avión	S/ 20000	Ronaldo Tamashiro	Viajes, Internacional, Boletos
	Hospedaje en el destino	S/ 2400	Ronaldo Tamashiro	Airbnb, Hospedaje, Estadia, Turismo

Diseñador de Bots

A través de este ambiente se podrán configurar los flujos de atención mediante el uso de Cards. Dentro de las opciones se encuentra el envío de texto, imágenes, videos, archivos (Pdf, Word, Excel, ppt, etc.), derivación a un asesor, validación de datos , integraciones vía api rest, conexión a los servicios de inteligencia artificial, ubicación, entre otros.



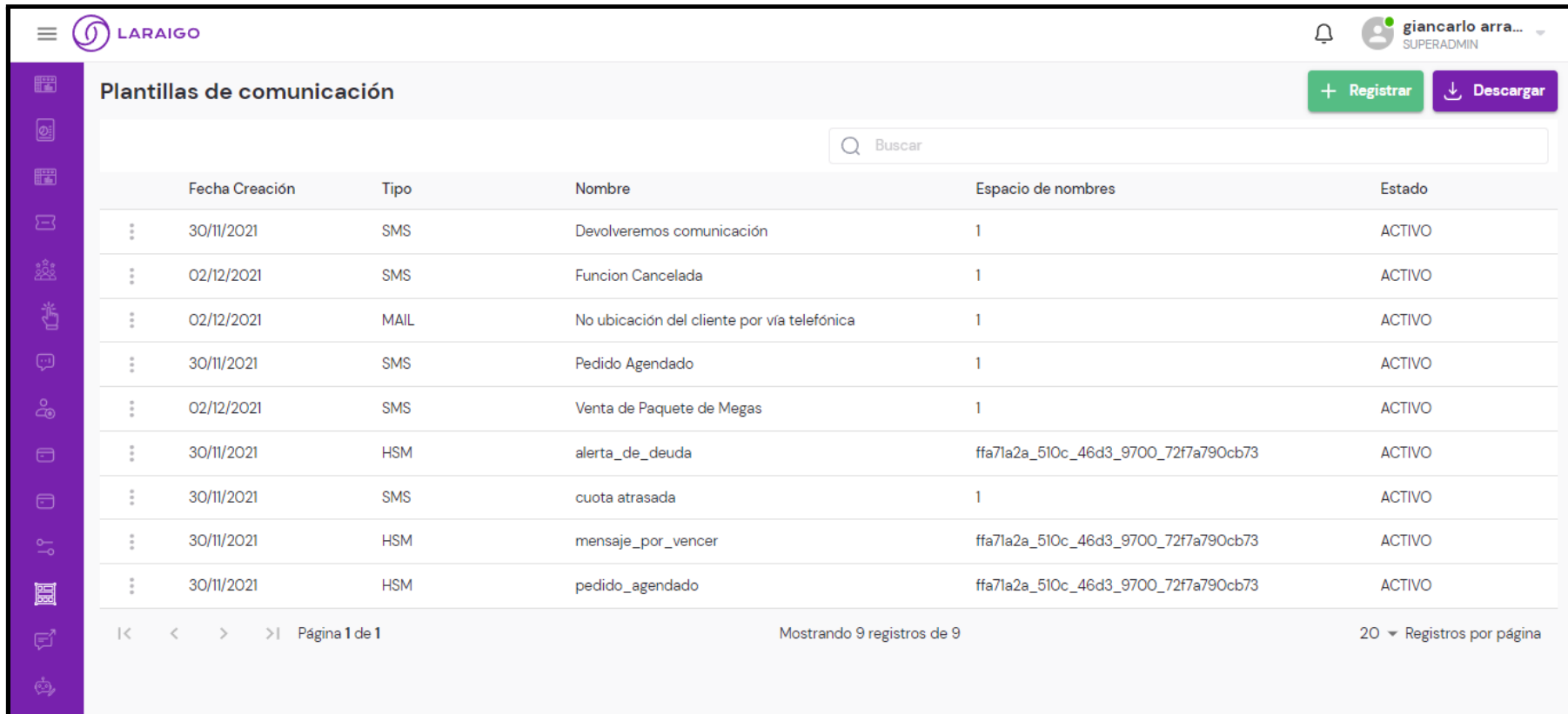
The screenshot displays the Laraigo Bot Designer interface. On the left is a navigation menu with options like Dashboard, Reportes, Tickets, Personas, Bandeja de mensajes, Supervisor, Facturación, Configuración, Plantillas de comunicación, Campañas, Diseñador de bots, Configuración de variables, Modelos IA, Inteligencia artificial, and CRM. The main area is titled 'Nombre del bot' and shows configuration for 'bot prueba-Giancarlo'. It includes fields for 'Versiones' (prueba 2021-11-29 17:54), 'Descripción' (prueba 2021-11-29 17:54), 'Corporación' (PROCESOSYCONSULT), and 'Organización' (PROCESOSYCONSULT). There are sections for 'Canales' (WHATSAPP 950197337) and 'Bloques predeterminados' (Mensaje de bienvenida, Respuesta predeterminada, Mensaje de despedida, Encuesta). A 'Bloques personalizados' section allows searching for blocks like VENTAS, SOPORTE, and Hablar con un... The right side shows the 'Mensaje de bienvenida' configuration with two message cards. The first card is 'Texto' with the message 'Hola, soy el bot de VCA. Un gusto atenderte el día de hoy'. The second card is 'Texto con botones' with the message 'Por favor selecciona la opción de tu consulta:' and a table of buttons:

Ventas	14	Soporte	13	Hablar con un asesor	0
Bloque		Bloque		Bloque	
VENTAS		SOPORTE		Hablar con un asesor	

Below the table is a checkbox for 'Redirigir a bloque cuando no cumple validación'. On the far right, there are sections for 'Declaraciones' (Texto, Url, Tipando, Imagen, Video, Audio, Archivo, Establecer atributo, Contacto) and 'Preguntas' (Texto con botones, Carrusel, Entrada de datos, Respuesta rápida, Lista interactiva, Botón interactivo). A 'Redirección' section includes options like 'Ir a bloque', 'Ir a intención', 'Ir a flujo', and 'Facebook DM'.

Plantillas de comunicación

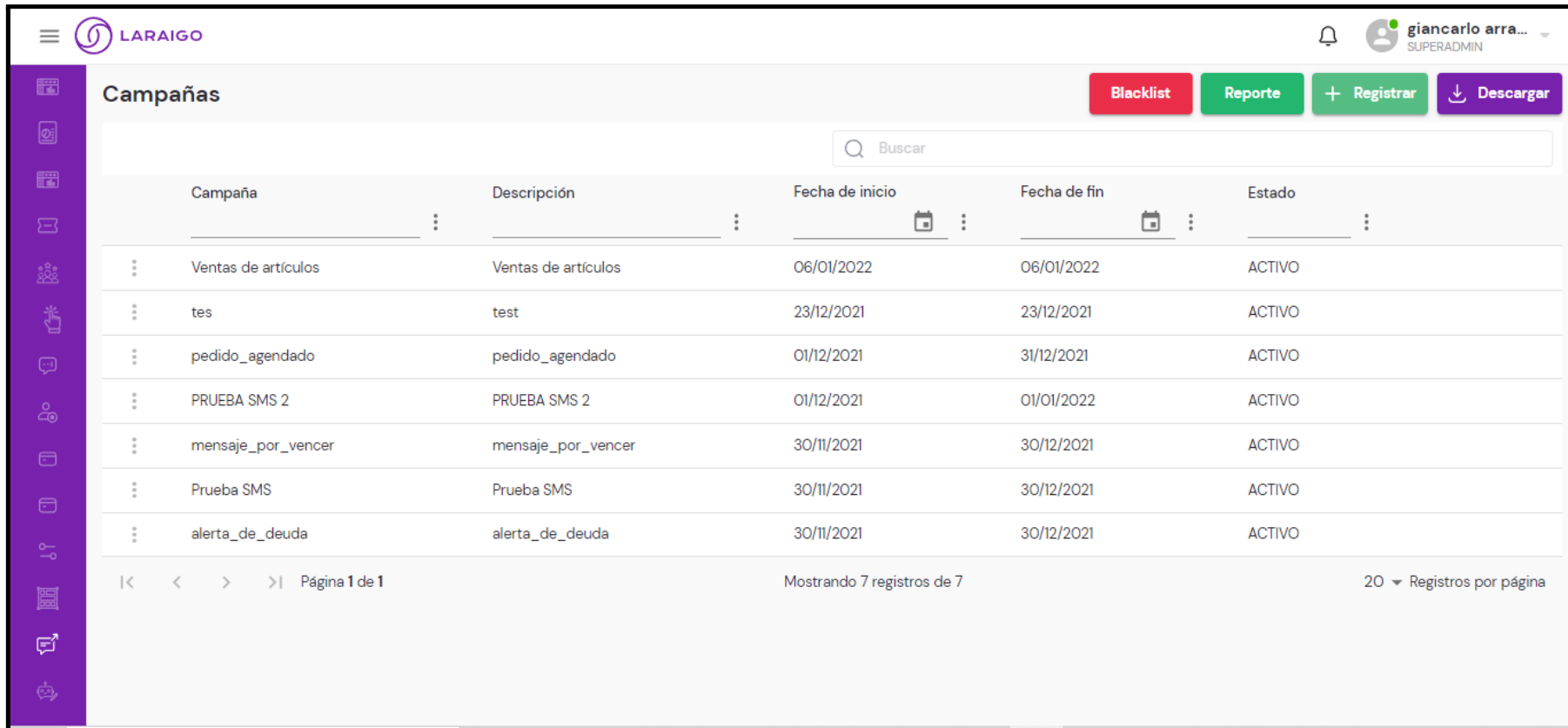
Para poder iniciar una conversación se deben configurar modelos de mensajes que deben ser aprobados por Whatsapp. Una vez aprobados pueden ser utilizados para el envío de mensajes masivos a través de la vista Campañas.



Fecha Creación	Tipo	Nombre	Espacio de nombres	Estado
30/11/2021	SMS	Devolveremos comunicación	1	ACTIVO
02/12/2021	SMS	Funcion Cancelada	1	ACTIVO
02/12/2021	MAIL	No ubicación del cliente por vía telefónica	1	ACTIVO
30/11/2021	SMS	Pedido Agendado	1	ACTIVO
02/12/2021	SMS	Venta de Paquete de Megas	1	ACTIVO
30/11/2021	HSM	alerta_de_deuda	ffa71a2a_510c_46d3_9700_72f7a790cb73	ACTIVO
30/11/2021	SMS	cuota atrasada	1	ACTIVO
30/11/2021	HSM	mensaje_por_vencer	ffa71a2a_510c_46d3_9700_72f7a790cb73	ACTIVO
30/11/2021	HSM	pedido_agendado	ffa71a2a_510c_46d3_9700_72f7a790cb73	ACTIVO

Campañas

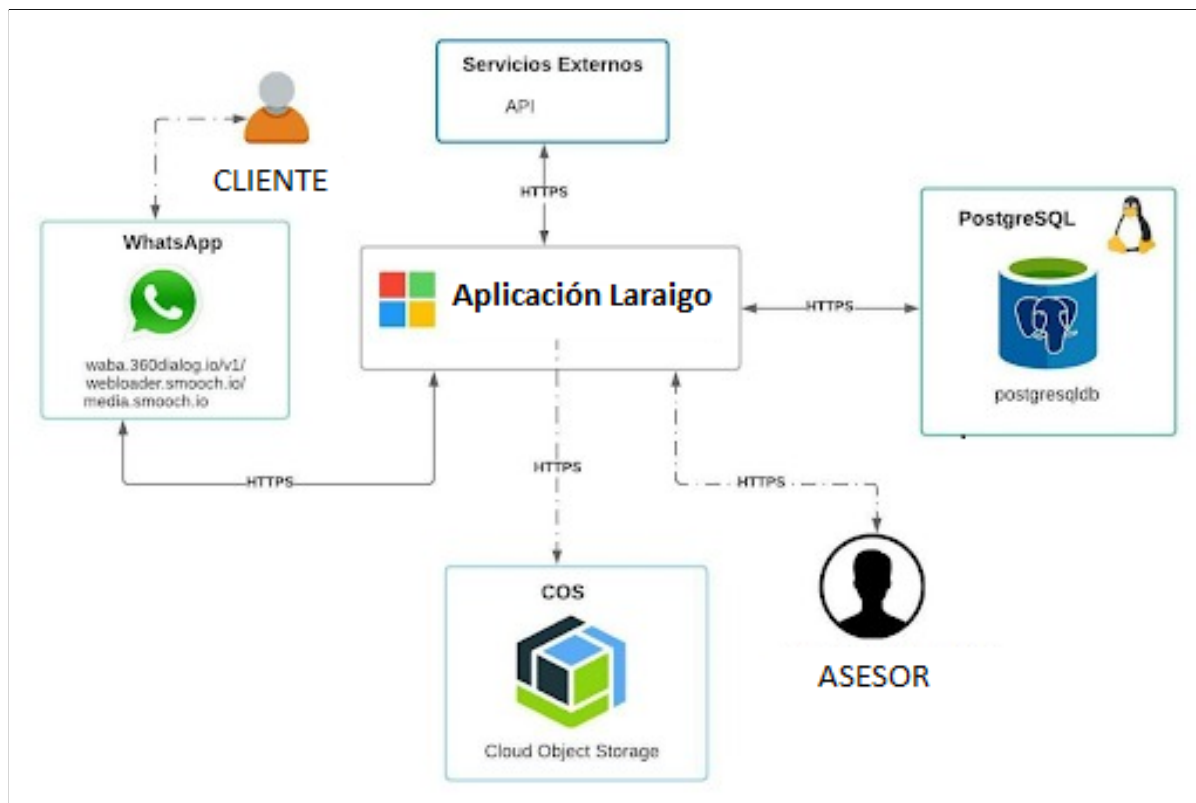
Desde esta vista se podrán configurar la fecha, el modo de envío y la base de datos que deseamos contactar a través de los mensajes HSM.



Campaña	Descripción	Fecha de inicio	Fecha de fin	Estado
Ventas de artículos	Ventas de artículos	06/01/2022	06/01/2022	ACTIVO
tes	test	23/12/2021	23/12/2021	ACTIVO
pedido_agendado	pedido_agendado	01/12/2021	31/12/2021	ACTIVO
PRUEBA SMS 2	PRUEBA SMS 2	01/12/2021	01/01/2022	ACTIVO
mensaje_por_vencer	mensaje_por_vencer	30/11/2021	30/12/2021	ACTIVO
Prueba SMS	Prueba SMS	30/11/2021	30/12/2021	ACTIVO
alerta_de_deuda	alerta_de_deuda	30/11/2021	30/12/2021	ACTIVO

ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN

El siguiente gráfico permite visualizar los componentes de la plataforma LARAIGO Conversations cuando se conecta con el canal de Whatsapp.



La arquitectura de LARAIGO Conversations está conformada los siguientes componentes:

Servicio Base de Datos

LARAIGO utiliza PostgreSQL como motor de base de datos para el almacenamiento de la información transaccional de la plataforma. La instancia proporciona características de réplica, fail-over y alta disponibilidad. Todas las conexiones a la base de datos usan encriptación TLS/SSL para la información en tránsito. Los datos almacenados son encriptados utilizando AES-256. El acceso a la base de datos se da dentro de la red privada de IBM Cloud, donde se encuentran desplegados todos los componentes de la plataforma.

Aplicación LARAIGO

Es un conjunto de componentes desplegados en nuestros servidores en la red privada de IBM Cloud. Esta aplicación provee la interfaz de usuario para los asesores y supervisores de la plataforma. Permite la creación de flujos automatizados para la interacción entre el sistema y los diversos canales disponibles. Asimismo, permite gestionar el intercambio de mensajes entre los clientes y asesores de la plataforma.

Componentes de Integración

Los servicios de aplicaciones proveen capacidades de integración con otros servicios mediante conexiones seguras y a través del consumo de APIs. Estas integraciones se pueden configurar y desarrollar según la necesidad del cliente.

Servicio de almacenamiento (Cloud Storage)

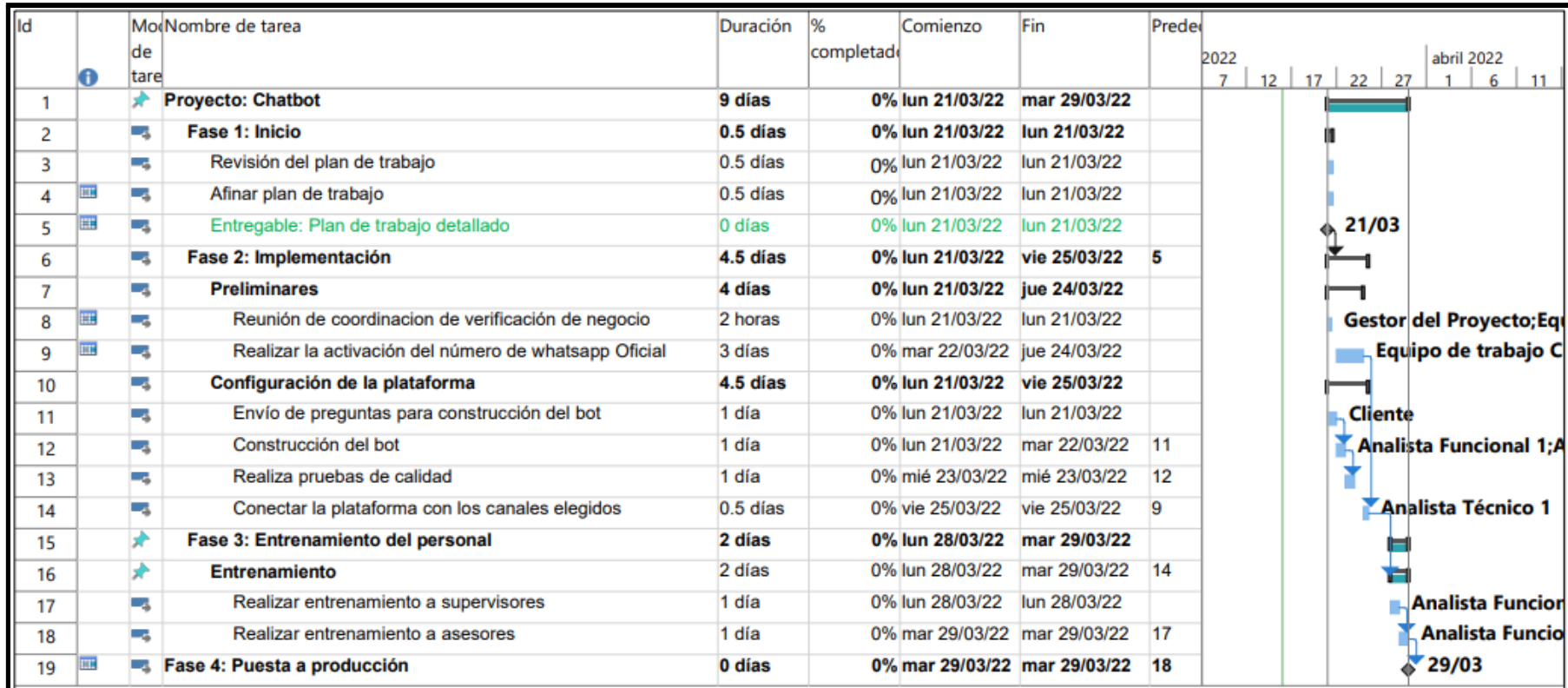
Object Cloud Storage es el repositorio de documentos utilizados en la plataforma, ya sea para uso de los clientes o usuarios (asesores, supervisores). Proporciona fiabilidad, seguridad, disponibilidad y recuperación tras desastre sin réplica.

Toda información es almacenada y respaldada de manera segura y encriptada. La información que se almacena con IBM Cloud Object Storage se cifra y se distribuye entre varias ubicaciones geográficas, y se accede a la misma a través de HTTPS. Este servicio utiliza las tecnologías de almacenamiento distribuido que proporciona el sistema IBM Cloud Object Storage (antes llamado Cleversafe). IBM Cloud Object Storage provee niveles de resiliencia que permiten asegurar la disponibilidad del contenido.

IBM Cloud Storage cumple con estándares de seguridad definidos por ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018 (<https://www.ibm.com/cloud/compliance>)

CRONOGRAMA

Se estima un aproximado de 9 días para la implementación de la solución.



PROPUESTA ECONÓMICA

Se consideran los siguientes conceptos y tipos de pago para la propuesta:

<i>CONCEPTO</i>	<i>TIPO DE PAGO</i>	<i>PRECIO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>SUB TOTAL</i>	
Desarrollo del Bot (*)	Único	\$ 100	1	\$100.00	
(*) Precio por cada 25 nodos				TOTAL	\$100.00

<i>CONCEPTO</i>	<i>TIPO DE PAGO</i>	<i>PRECIO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>SUB TOTAL</i>	
Plan Advanced (**)	Mensual Fijo	\$ 139	1	\$139.00	
Número Whatsapp adicional	Mensual Fijo	\$ 19	1	\$19.00	
(**) Bolsa por 1,000 contactos mensuales (0.065 USD por contacto adicional). 5 Agentes				TOTAL	\$158.00

En caso se superen las 1,000 conversaciones Whatsapp mensuales se deberán aplicar las siguientes tarifas:

TARIFAS WHATSAPP	Precio Whatsapp	Comisión VCA	Total
Conversaciones iniciadas por EL USUARIO	\$ 0.0179	\$ 0	\$ 0.0179
Conversaciones iniciadas por LA EMPRESA	\$ 0.0598	\$ 0.005	\$ 0.0648

Condiciones comerciales

- Las facturas se emiten y pagan en **dólares americanos** e incluyen el impuesto general a las ventas (IGV).
- La **definición de los conceptos** utilizados en la propuesta económica se describe en el [Anexo 1](#).
- Las características del **plan contratado** se muestran en el [Anexo 2](#).
- Luego de implementado el servicio se brindará una **capacitación** para descargar la información.
- El **soporte básico** no tiene costo adicional e involucra la atención de consultas vía correo electrónico con un máximo de tiempo de respuesta de 24 horas, de lunes a viernes en el horario de 11 am a 4 pm. Se muestran los planes de soporte en el [Anexo 3](#).
- Para la construcción del bot, se tomarán en cuenta las tarifas señaladas en el [Anexo 4](#). El cliente debe entregar las preguntas a configurar en el bot.
- Se muestra un flujo ejemplo con 25 nodos en el [Anexo 5](#).
- A partir del 1ero de febrero de 2022 entrarán en vigencia los nuevos precios basados en conversaciones para el canal whatsapp, que deberán ser agregados al precio del plan contratado en caso se consuman las 1,000 conversaciones gratuitas, según la definición de Whatsapp. Para mayor información revisar el siguiente enlace: [Precios por conversaciones Whatsapp](#).

Anexo 1. Definiciones

Definiciones	
Contacto	Un contacto único al mes es una cuenta de WhatsApp, Facebook ID, Twitter ID o cualquier identificador que tenga el usuario y lo haga único por el canal que se comunica. El precio es por contacto único Inbound en un mes calendario. Se le denomina Inbound al mensaje entrante, es decir, al que origina el contacto hacia el canal de comunicación expuesto. Los mensajes son ilimitados durante el mes.
Agente	Un agente es un usuario que se cree para el acceso a la plataforma; ya sea en modo administrador, supervisor o asesor. La cantidad de agentes está determinada por el plan contratado.
HSM	Los mensajes Outbound de notificación o mensajes proactivos por canal WhatsApp son los denominados mensajes HSM. Este se envía a través de una plantilla previamente aprobada por WhatsApp, el proceso está a cargo de VCA Perú. Sin embargo, la aprobación de la plantilla es exclusiva por WhatsApp. VCA Perú brinda asesoría para su aprobación, pero no la garantiza.
Conversaciones iniciadas por EL USUARIO	Se define como una conversación que se inicia en respuesta al mensaje de un usuario por el canal Whatsapp. Siempre que una empresa responda a un usuario dentro del intervalo de servicio al cliente de 24 horas, ese mensaje se asociará con una conversación iniciada por el usuario. Las empresas pueden enviar mensajes de formato libre dentro de este intervalo de servicio al cliente de 24 horas.
Conversaciones iniciadas por LA EMPRESA	Se define como una conversación que se inicia cuando una empresa envía un mensaje por el canal Whatsapp a un usuario por primera vez ó vuelva a comunicarse fuera del intervalo de servicio al cliente de 24 horas. Los mensajes que den inicio a una conversación iniciada por la empresa deberán utilizar una plantilla de mensaje HSM.

Anexo 2. Pricing

BASIC	PRO	ADVANCED	PREMIUM	ENTERPRISE
US\$24/ mes	US\$59/ mes	US\$139/ mes	US\$399/ mes	Personalizado
Diseñado para pequeños negocios	Herramientas profesionales para conversaciones omnicanal	Funcionalidades avanzadas diseñados para equipos multidisciplinarios	Tienes requerimientos especiales? Hablemos	Planes personalizados para cada necesidad.
<ul style="list-style-type: none">> 1 agente ⁽¹⁾> Mensajes ilimitados> 1 canal ⁽²⁾> Hasta 100 contactos> \$ 0.10 por contacto adicional> Envío de Mensajes HSM –N/A ⁽³⁾	<ul style="list-style-type: none">> 3 agentes ⁽¹⁾> Mensajes ilimitados> 3 canales ⁽²⁾> Hasta 300 contactos> \$ 0.08 por contacto adicional> Envío de Mensajes HSM –N/A ⁽³⁾	<ul style="list-style-type: none">> 5 agentes ⁽¹⁾> Mensajes ilimitados> Canales ilimitados ⁽²⁾> Hasta 1,000 contactos> \$ 0.065 por contacto adicional> Envío de Mensajes HSM – \$0.005 ⁽³⁾	<ul style="list-style-type: none">> 10 agentes ⁽¹⁾> \$75 por agente adicional> Mensajes ilimitados> Canales ilimitados ⁽²⁾> Hasta 3,000 contactos> \$ 0.05 por contacto adicional> Envío de Mensajes HSM – \$0.005 ⁽³⁾	<ul style="list-style-type: none">> ¿Cuántos agentes tiene tu empresa? ⁽¹⁾> Mensajes ilimitados> Canales ilimitados ⁽²⁾> Tantos contactos disponibles como necesite ⁽³⁾ 

⁽¹⁾ Para los planes BÁSICO, PRO, AVANZADO, si el cliente requiere agentes adicionales deben migrar a un mejor plan que vaya con el negocio.

⁽²⁾ Para todo los planes solo incluye una cuenta de WhatsApp, cada cuenta WhatsApp adicional tiene un costo extra de US \$ 19 / mes.

⁽³⁾ Los mensajes HSM (mensajes enviados por Whatsapp) tienen un costo compuesto por el precio de lista de facebook más la comisión de \$0.01. El precio de la lista de Facebook para mensajes HSM y posibles costos adicionales lo puede ver en los siguientes enlaces de Facebook:

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing> Facebook ha publicado desde el 1 de febrero de 2022 va a pasar de un modelo de precio basado en notificaciones a uno basado en conversaciones, para más detalles visite: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/conversationpricing>

Anexo 3. Soporte

Soporte				
SOPORTE	BÁSICO	ESTÁNDAR	EXTENDIDO	PERSONALIZADO
Horario de atención	11am – 4pm (L-V)	9am – 6pm (L-V)	7am – 11pm (L-D)	24/7
Canales de comunicación para acceso al servicio de soporte	Correo	Correo	+WhatsApp	+Llamada
Tiempo máximo de respuesta en horas	24:00	8:00	4:00	0:30
Representante de cuenta nombrado	-	-	Si	Si
Configuraciones de los Bots sin Inteligencia Artificial	-	-	Si	Si
Configuraciones de los Bots con Inteligencia Artificial	-	-	-	Si
Ambiente de pruebas	-	-	-	Si
Pases a producción programados	-	-	-	Si
Precio por compra de paquete mínimo para cada plan	\$0	\$500	\$1,500	\$3,500

Anexo 4. Pricing Flujo

Pricing - Flujos Conversacionales

Paquete Nodos	Hasta 25 nodos	US\$100
Integraciones API Sistemas Externos (Directo)	1	US\$150
Integraciones API Sistemas Externos (mediante Laraigo API Bridge)	1	US\$500
Integraciones Excel	1	US\$150

- Los canales [Chatweb](#), [Facebook Messenger](#) y [Telegram](#) pueden compartir el mismo flujo conversacional.
- El canal [WhatsApp](#) no es compatible con algunos componentes gráficos por lo que en algunos casos requiere de un flujo conversacional exclusivo.
- Se considera "Integraciones Excel" cuando el cliente cuenta con una base (en Excel) y tendrá la capacidad de poder subir la data a la plataforma Laraigo con el objetivo de poder consultarla en el flujo conversacional.



Anexo 5. Ejemplo de nodos

