# PROPUESTA PARA SERVICIO
# ALCALDIA DE PEREIRA
# CHAT BOT



## 13 de Junio de 2021
## Bogotá, Colombia

## Control de Proyecto

| | |
|---|---|
| **CLIENTE:** | ALCALDIA DE PEREIRA |
| **Referencia:** | PROPUESTA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOLUCIÓN CHAT BOT |
| **Versión:** | 2.0 |
| **Proyecto:** | ALCALDIA DE PEREIRA |
| **Realizado Por:** | John Alexander Rojas |
| | |

## Registro de Cambios

| Fecha | Autor | Versión | Descripción de los cambios |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |

# TABLA DE CONTENIDO


| | | |
|---|---|---|
| 1. | INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADA | 4 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA | 5 |
| 2.1 | OBJETIVO | 5 |
| 2.2 | SITUACIÓN ACTUAL | 5 |
| 2.2.1 | ENTENDIMIENTO DE LAS NECESIDADES | 5 |
| 3. | ALCANCE DE LA PROPUESTA | 5 |
| 3.1 | ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO | 5 |
| 3.2 | MODELO DE GESTION | 5 |
| 3.3 | CHAT BOT | 6 |
| 3.3.1 | Ventajas del CHAT BOT | 7 |
| 3.3.2 | Solicitudes de clientes | 8 |
| 3.3.3 | Chat Bot por horarios | 9 |
| 3.3.4 | Integraciones | 9 |
| 3.3.5 | Beneficios | 10 |
| 3.3.6 | Reglas de Negocio | 10 |
| 3.3.7 | Plataformas Agentes – Cloud | 11 |
| 3.3.8 | BackEnd - Integración | 12 |
| 3.4 | LUGAR DE OPERACIÓN DEL SERVICIO | 13 |
| 3.5 | TIEMPO DE EJECUCIÓN | 13 |
| 3.6 | HORARIO DEL SERVICIO | 13 |
| 3.7 | RECURSO HUMANO | 14 |
| 3.8 | NIVELES DE SERVICIO | 14 |
| 3.9 | MODELO DE GESTIÓN HUMANA | 14 |
| 4. | GESTIÓN DE PROYECTOS | 17 |
| 4.1 | CONSIDERACIONES GENERALES | 19 |

## 1. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADA

"Toda la información técnica suministrada en este documento por "COMWARE", que sea de su propiedad, como: metodología, modelos técnicos, modelos funcionales, estructura de costos, etc. es CONFIDENCIAL de acuerdo con la Ley 23 de 1982 de derechos de autor y según lo dispuesto por el Artículo 260 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena sobre secreto empresarial, que expresa: "se considerará como secreto empresarial cualquier información no divulgada que una persona natural o jurídica legítimamente posea, que pueda usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero, en la medida en que dicha información sea: a) Secreta, en el sentido que como conjunto o en la configuración y reunión precisa de sus componentes, no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible por quienes se encuentran en los círculos que normalmente manejan la información respectiva. b) Tenga un valor comercial por ser secreta; y, c) Haya sido objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla secreta.

La información de un secreto empresarial podrá estar referida a la naturaleza, características o finalidades de los productos; a los métodos o procesos de producción; o a los medios o formas de distribución o comercialización de productos o prestación de servicios".

Por lo anterior COMWARE solicita a Empresa de Energía del Quindío S.A E.S.P guardar estricta confidencialidad y reserva sobre toda la información clasificada como CONFIDENCIAL, según lo antes dicho y se obliga a no divulgarla por ningún medio, a ningún tercero, sin la previa autorización escrita de COMWARE.

En consecuencia, en caso de que se tenga prueba de que se ha divulgado la información CONFIDENCIAL, la parte que realizó dicha divulgación indemnizará a la otra por los perjuicios que con tal hecho ocasione.

El contenido de este documento es confidencial y de uso exclusivo para Alcaldía de Pereira. Este documento no debe ser revelado fuera de la organización sin previa autorización de COMWARE y no debe ser utilizado para fines diferentes al establecido.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA

### 2.1 OBJETIVO

"COMWARE" busca brindar apoyo, como Socio Tecnológico que aporta conocimiento, experiencia y agrega valor a la operación de la Alcaldía de Pereira, para facilitar la obtención de los mayores beneficios en sus procesos de la Tecnología Informática.

### 2.2 SITUACIÓN ACTUAL

Alcaldía de Pereira está interesada en recibir oferta para suministrar una Solución de ChatBot con capacidad desborde de casos a mesa de servicio para control y gestión de las solicitudes de los usuarios que realicen a través de la plataforma propuesta y por ende busca contratar a un aliado especializado que pueda prestar este servicio suministrando el personal adecuado, y apalancado en una solución tecnológica que permita cumplir con los requerimientos del cliente.

#### 2.2.1 ENTENDIMIENTO DE LAS NECESIDADES

Alcaldía de Pereira requiere seleccionar un proveedor que ofrezca el servicio soluciones de Chat Bot y gestión del servicio para las entidades municipales.

## 3. ALCANCE DE LA PROPUESTA

### 3.1 ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO

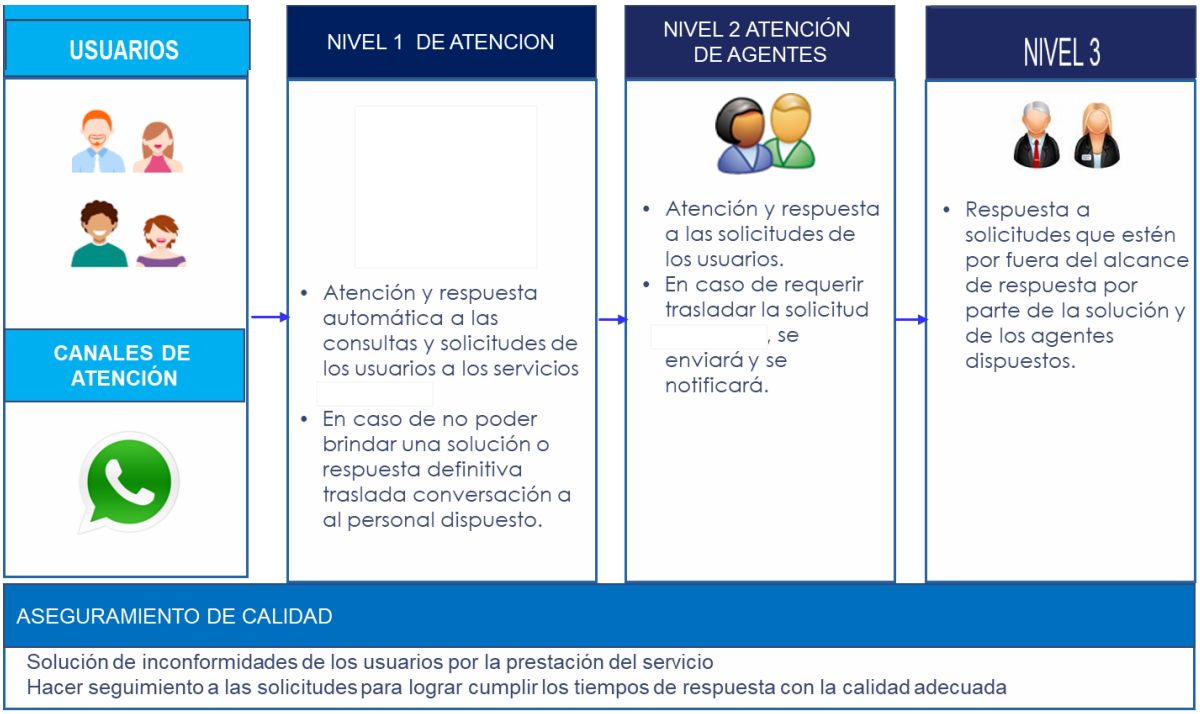
- Chat Bot con capacidad de atención a través de canales de whatsapp.
- Chat Center con capacidad tecnológica para recibir las solicitudes que no puedan ser resueltas por el ChatBot a través de agentes dispuestos por el cliente.

### 3.2 MODELO DE GESTION

El modelo de prestación del servicio inicia con el medio de contacto como Whatsapp en el que los usuarios podrán realizar todas las consultas y

solicitudes relacionados con los servicios de Alcaldía de Pereira en el CHAT BOT dispuesto por ComWare.

De igual manera se dispondrá de personal calificado en la atención de los servicios de Alcaldía de Pereira para brindar continuidad con la atención del usuario cuando sea requerido.




Si la solicitud o la solución no puede sen entregada al usuario en su momento, se escalará el caso al área de Alcaldía de Pereira que corresponda para poder entregar la respuesta.

A continuación, se realiza la descripción de cada uno de los niveles de atención iniciando por la solución de CHAT BOT:

## 3.3 CHAT BOT

El servicio ChatBOT permite el control del flujo entrante de diferentes canales, entre los que se destaca el Whatsapp.

Los clientes esperan conectarse con las empresas de forma tan sencilla y fluida como lo hacen con sus amigos y familiares. Esperan que estés en los canales en los que están y quieren actualizaciones rápidas y convenientes sobre las conversaciones que tienen.

A medida que el mundo se vuelve más interconectado a través de las diversas opciones de mensajería digital disponibles para ellos, las empresas deben asegurarse de cumplir con esas expectativas para garantizar la satisfacción del cliente y la lealtad a largo plazo.

Las empresas también necesitan un lugar único e integrado para administrar todas sus interacciones de soporte a través de diferentes canales, incluidos el chat corporativo, el correo electrónico para clientes, Facebook, Instagram, twitter. Es cada vez más importante que los equipos de atención al cliente utilicen plataformas abiertas para poder agregar sin problemas canales emergentes, como WhatsApp, al menú para que puedan encontrar a sus clientes donde estén.

## 3.4 LUGAR DE OPERACIÓN DEL SERVICIO

COMWARE tiene definido la operación del servicio en instalaciones propias adecuada, y/o en modalidad teletrabajo, dando cumplimiento a las recomendaciones del Ministerio de Salud durante la situación de pandemia:



Se contará con una infraestructura física dispuesta para prestar el servicio de una forma óptima, y ofreciendo las condiciones necesarias para la comodidad de los agentes y personal de apoyo dispuesto para la operación. Dentro de la infraestructura se contempla puestos de trabajo y/o subsidio de comunicación y servicios públicos para el personal, equipos de cómputo, licenciamiento de equipos.

## 3.5 TIEMPO DE EJECUCIÓN

La presente propuesta se presenta para un periodo de ejecución efectivo de seis (6) meses.

## 3.6 HORARIO DEL SERVICIO

El horario de atención a través de ChatBot será 7 x 24 y el servicio de apoyo o back a través de los agentes del Chat Center será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m., a 12:00 p.m. (esto podrá cambiar en el transcurso del contrato y es configurable).

Se definirán mallas de turnos que permitan contar con los agentes requeridos en cada momento del día y de la semana, teniendo en cuenta las estadísticas y volúmenes de contactos que se generen en la ejecución.

## 3.7 RECURSO HUMANO

El servicio de BPO contará con una disponibilidad de recurso humano para atención de acuerdo con el horario definido, así:

- Equipo operativo transversal a la operación: Se dispondrá para el servicio de personal de coordinación, entrenamiento y calidad, que aseguren la óptima prestación del servicio, y el cumplimiento de los Niveles de Servicio pactados para la operación.
- Así mismo COMWARE cuenta con personal administrativo y con un área de Recursos Humanos robusta y con gran experiencia en procesos de selección y contratación para proyectos de Contact Center, que garantizará el inicio de la operación en los tiempos definidos, así mismo, permite tener flexibilidad en la operación, en el momento que se requiera incrementar la capacidad de personal.

## 3.8 NIVELES DE SERVICIO

COMWARE propone los siguientes Niveles de Servicio para la operación del servicio requerido por l Alcaldía de Pereira:

## 3.9 MODELO DE GESTIÓN HUMANA

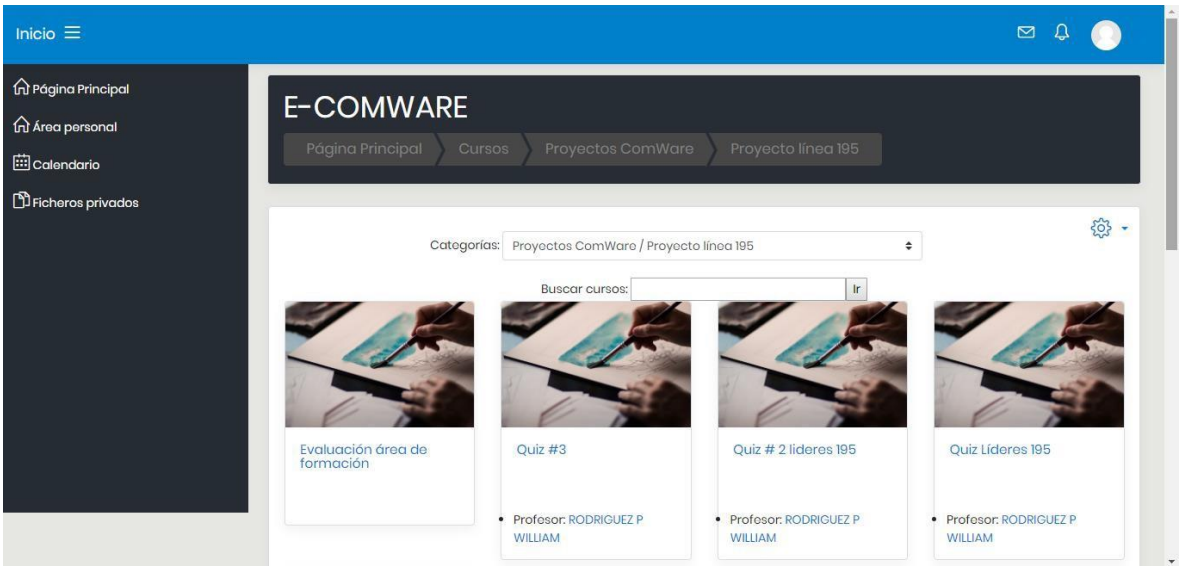
Es el proceso mediante el cual COMWARE diseña planes y estrategias de formación y capacitación con el fin de optimizar, potencializar y desarrollar

las competencias técnicas y comportamentales de los colaboradores y de esta manera obtener un excelente desempeño laboral.

Todos los programas de capacitación responderán a la misión y a los objetivos de COMWARE y Alcaldía de Pereira. El contenido de los programas de capacitación se ajustará a las necesidades de los cargos y propenderá por el enriquecimiento laboral y personal de los Colaboradores.

COMWARE, dispone de diferentes alternativas para la capacitación permanente y constante de sus colaboradores, entre las cuales encontramos la formación Virtual y la formación presencial.

A continuación, presentamos una imagen del portal desarrollado para la formación virtual de los agentes:




Mediante este proceso se garantiza un plan de capacitación al personal de la operación del servicio, con los siguientes tipos, modalidades y niveles:

## TIPO DE CAPACITACIÓN

| TIPO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| Inductiva | Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo personal a su ambiente de trabajo. |
| Preventiva | Es aquella orientada a la preparación del personal para enfrentar la adopción de nuevos cambios en el proceso. |

| | |
|---|---|
| Correctiva | Está orientada a solucionar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la evaluación de desempeño y/o acciones de corrección que considere el líder del grupo. |

## MODALIDADES DE CAPACITACIÓN

| MODALIDAD | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| Formación | Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general de la prestación del servicio. |
| Actualización | Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances en la prestación del servicio o de una determinada actividad. |
| Especialización | Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias, o al desarrollo de habilidades respecto a un tema o determinada de actividad. |
| Perfeccionamiento | Su objetivo es ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, o de gestión. |
| Complementación | Su propósito es reforzar la formación del personal que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige. |

## NIVELES DE CAPACITACIÓN

La capacitación para los tipos y modalidades puede darse en los siguientes niveles:

| NIVELES DE CAPACITACIÓN | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| Básico | Se orienta al personal que se inicia en el desempeño de rol por el que fue contratado. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y |

| | |
|---|---|
| | habilidades esenciales requeridos para el desempeño de sus funciones. |
| Intermedio | Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en un tema o actividad especifico. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño de sus funciones. |
| Avanzado | Se orienta al personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un tema o actividad específica. Su objeto es preparar curvas de aprendizaje para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro del proyecto. |

## 4. GESTIÓN DE PROYECTOS

"COMWARE" para la implementación del servicio cuenta con una Oficina de Proyectos (PMO) que garantizará la correcta operación del servicio contratado.

El modelo del servicio está construido sobre tres objetivos principales:

- El alineamiento del servicio con los requisitos actuales y futuros de Alcaldía de Pereira sus clientes y sus impulsores de negocio
- La optimización de la calidad de los servicios ofrecidos
- La reducción de los costos a largo plazo de la prestación del servicio.

Las fases y actividades anteriormente descritas, entregables y tiempos estimados se resumen a continuación en la siguiente tabla:

| FASE | ETAPA | DESCRIPCIÓN | ENTREGABLE |
|---|---|---|---|
| **Fase 1: Actividad** | Presentación de Propuesta | Etapa en la cual "COMWARE" presenta a Alcaldía de Pereira su propuesta | * Propuesta Presentada |

| FASE | ETAPA | DESCRIPCIÓN | ENTREGABLE |
|---|---|---|---|
| Fase 2: Transición y Prueba Piloto | Legalización del convenio, oferta mercantil o acuerdo | Una vez seleccionados "COMWARE" realizarán el ajuste y acordarán todos los aspectos pre-contractuales. | * Resolución Adjudicación<br>* Contrato Firmado (Requerido para continuar) |
| | Reunión de Inicio | | * Acta de Inicio Firmada |
| | Planeación del Proyecto | | * Organización del equipo de trabajo<br>* Planeación del proyecto por actividades detalladas<br>* Plan de capacitación del personal<br>* Aprovisionamiento de la infraestructura (Si aplica). |
| | Levantamiento de Información | Levantamiento de información, para identificar GAPs de los procesos respecto al alcance del servicio actual | * Estado Actual de Procesos<br>* Plan de Trabajo, maduración de procesos |
| | Capacitación | Desarrollo del plan de capacitación definido en la etapa de Planeación del Proyecto | * Lista de las Sesiones Sensibilización desarrolladas sobre la aplicación y operación para el servicio.<br>* Transferencia del servicio ejecutado |

| FASE | ETAPA | DESCRIPCIÓN | ENTREGABLE |
|---|---|---|---|
| | | | * Manual de uso de los servicios. |
| Fase 3: Estabilización del Servicio | Estabilización | Previa a la entrada de Operación del Servicio, se plantea un periodo de estabilización del servicio, en el cual se harán los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio acordados con Alcaldía de Pereira. | * Definición de criterios de aceptación<br>* Ajuste al Modelo de Servicio para cumplimiento de ANS<br>* Revisión de Procedimientos<br>* Acta de Aceptación del Modelo de Servicios |
| Fase 4: Operación del Servicio | Operación del Servicio | Desarrollo del servicio propuesto en cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio acordado con Alcaldía de Pereira. | * Informes mensuales de la operación según reportes acordados con Alcaldía de Pereira. |

## 4.1 CONSIDERACIONES GENERALES

- Se realizará con anticipación la planeación de capacidad requerida a nivel de agentes y cantidad de interacciones que se llevarán con los usuarios de la plataforma.
- Alcaldía de Pereira es responsable de proporcionar toda la información requerida para la prestación del servicio, esto incluye accesos a las plataformas donde se encuentran los diferentes aplicativos requeridos para la prestación del servicio, así como a las Bases de conocimiento necesarias.

- COMWARE NO será responsable de la administración, configuración o soporte de infraestructura, aplicaciones y bases de datos de los sistemas de la Alcaldía de Pereira, que se operarán para la prestación del servicio. COMWARE será responsable únicamente de la infraestructura y tecnología ofrecida en la presente propuesta.
- Se presentarán los informes mensuales de gestión definidos en conjunto con Alcaldía de Pereira.
- Al finalizar el contrato, se hará entrega de toda la documentación y entregables definidos con Alcaldía de Pereira.
- El presente servicio no incluye medio de comunicación por voz, solo escrita y digital.
- Se entrega plataformas, integraciones y efectúa el acompañamiento al Cliente para registro ante Facebook (Whatsapp).
- Se ofrece soporte en horario hábil tanto de integraciones como de plataforma. (Chat Center).
- Se incluye herramienta omnicanal para: Chat Corporativo, Correo Corporativo, Whatsapp, Instagram, Facebook, Twitter.
- Los estadísticos indican que más del 90% será Whatsapp, pero se manejan puede disponer de todos los canales, según decisión del cliente.
- Se plantean 1 5 agentes de back, los cuales atenderán 8-5 pm L-V y sábado en la mañana, estos son dispuestos por Alcaldía de Pereira.
- Se contempla que el bot responde un aprox del 70% de la carga regular de solicitudes de forma total.
- Siempre una solicitud tiene el lobby del bot, quien es quien pasa o no la petición a agente.
- En el valor van incluidas todas las integraciones de consulta, desde el lado de ChatBOT, siempre y cuando el cliente las disponibilice ya sea directamente o mediante proveedor.
- Cualquier integración doble via (depositar o registrar información en sistemas externos), genera un valor adicional a cotizar.
- Si se requiere un sistema de Pregestiones (CRM), valor adicional. Este aplicativo ya existe y está integrado a la solución.

## 4.2 PROPUESTA ECONOMICA (6 MESES)

| SERVICIOS | CANTIDAD | VR UNITARIO | VR TOTAL |
|---|---|---|---|
| Plataform web con acceso a estadistica y otras solicitudes | 1.00 | 10,000.00 | 10,000.00 |
| ChatBot con IA | | | |
| Servicios de soporte 7x24 durante todo el contrato | | | |
| Estadisticas en tiempo real | | | |
| Perfiles para acceso a la plataforma | | | |
| Capacitaciones | | | |
| Línea WhatsApp empresarial verificada | | | |
| Mensaje con plantilla (mensaje saliente) Semestre | 128,457.00 | 0.05 | 6,422.85 |
| Conversaciones/sesiones esperadas. Semestre | 96,343.00 | 0.10 | 9,634.30 |
| TOTAL | | | 26,057.15 |
| TRM (3700 COPxUSD) | | | 3,700.00 |
| **VALOR EXCLUIDO DE IVA** | | | **96,411,455.00** |