

PROPUESTA PLATAFORMA OMNISCANAL - HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZAREZ-OCAÑA

Abril de 2024

Plataforma Cloud Omniscanal



Usuarios incluidos

Administradores: 1

Supervisores: 1

Agentes: 20

Módulos

Suite de reportes

Calidad

Facilidades

Grabación de audio

Formularios web

Discador

Despliegue: Cloud

OBJETIVOS

Proveer al HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZAREZ de una solución omniscanal en la que puedan soportar la operación del contact center a través de una interfaz web que integra todos los canales de atención.

INTEGRACIONES

Integración disponible a través de API, web link y SMS para potenciar el uso de los sistemas actuales e iniciar la comunicación unificada en función del requerimiento del usuario.

BENEFICIOS

Al ofrecer una Solución Omniscanal, se pueden considerar los siguientes atributos:

- ✓ Única interfaz de agente para los canales propuestos.
- ✓ Reportería unificada de todas las interacciones.
- ✓ Módulos de supervisión y administración omniscanal.

Característica de la Solución

La plataforma permite la gestión de todas las interacciones que suceden dentro del Contact Center y facilita la integración a los sistemas Core del hospital Emiro Quintero Cañizares, dicho proceso de integración se realizara por faces.

La arquitectura de la plataforma tiene dos capas: La capa superior es a nivel Contact Center, con un conjunto de facilidades del tipo all in one y desarrollada para resolver nativamente la necesidades de comunicación omnicanal y multipropósito, todo ello sin necesidad de integrar tecnologías de terceros, con un completo seguimiento de KPI y facilidades avanzadas de explotación de grabaciones.

La segunda capa incluye un conjunto de herramientas de diseño e integración orientada implementar workflows que optimicen el rendimiento del contact center en forma rápida y amigable.

Componentes del Sistema

Aplicaciones de usuario :

Administrador | Supervisor | Agente | Calidad | Reportes

Aplicaciones de diseño:

Diseñador de Formularios | Editor de interacciones

Módulos:

ACD | IVR | Marcador | Grabadora

Canales que pueden integrar:

Whatsapp | Facebook | Twitter

Mail | SMS | Chat

Voz

Componentes Usuarios del Sistema

AGENTE

Trabajo Remoto

Aplicación web que permite a los agentes trabajar desde cualquier locación

Front-end Integrado

Todos los canales de contacto son gestionados desde la misma aplicación

Historial de Contacto

Todas interacciones quedan registradas en el historial y pueden transferirse entre operadores

ADMINISTRADOR ACD

Esta aplicación permite configurar toda la operación de la plataforma.

Tiene acceso a todos los recursos y distribuye los permisos entre los diferentes usuarios

SUPERVISOR ACD

Diseñada para administrar los recursos asignados de forma eficiente, contiene toda la información estadística de la operación en tiempo real para lograr campañas exitosas.

ALCANCE:

La presente propuesta contempla licencias de usuario a nivel Agente supervisor y administrador como parte de la oferta base:

INCLUIDOS

- Licencias de Administrador: 1
- Licencias de Supervisor : 1
- Licencias de Agente: 20 incluidas (Para futuros agentes cada licencia tiene un costo adicional por agente)

Calidad y Grabación

Calidad: Facilita la monitorización y gestión de la performance de los agentes, permite aplicar coaching en tiempo real y mejorar la calidad de atención.

Grabación y almacenamiento incluido por 6 meses

Módulos

Los siguientes módulos son nativos de la plataforma y vienen incluidos en la presente propuesta.

ACD OMNISCANAL

Integra las interfaces de Agente, Supervisor y Administrador. Distribuye de forma inteligente las interacciones según reglas de negocio configurables.

INCLUIDO

IVR Y AUTOGESTIÓN

Realiza la atención automática de las llamadas entrantes, permitiendo que el cliente autogestione sus consultas sin necesidad de recurrir a un operador.

INCLUIDO

MARCADOR PREDICTIVO

Marcador inteligente que incrementa el tiempo productivo del agente y aumenta la cantidad de contactos efectivos.

INCLUIDO

GRABADOR DE INTERACCIONES

Grabación de audio de agente durante una conversación telefónica para auditorías de calidad, cumplimientos regulatorios y procesos de mejora.

INCLUIDO

Despliegue

CLOUD

Private Cloud

ofrecemos un modelo de despliegue con servicios alojados en la Nube. Bajo este entorno toda la gestión de infraestructura corre por cuenta de TechNet Comunicaciones S.A.S y usted solo deberá preocuparse de su operatividad institucional.



CLOUD SERVICE: El servicio ofrecido por Technet Comunicaciones S.A.S incluye todos los componentes de software y hardware alojados en una nube privada con capacidad para 20 agentes concurrentes.



TELEFONIA VoIP: La presente propuesta incluye servicio de telefonía. La misma provista por **TECHNET SAS**.



RED WAN: El presente propuesta contempla acceso remoto de los agentes en modalidad "teletrabajo" y una conexión site to site por VPN.

WhatsApp en Contact

La aplicación de mensajería instantánea más utilizada, ahora conectada a tu Contact center, integrada en la misma plataforma. Actualmente mas de mil millones de personas, en mas de 180 países utilizan WhatsApp como aplicación preferida para comunicarse entre si.

VENTAJAS ▼



CUENTA OFICIAL

Integración con la API oficial de WhatsApp, perfil de empresa verificado.



UNA SOLA LÍNEA, MÚLTIPLES AGENTES

Permite que varios agentes gestionen múltiples consultas de forma individual a través de una sola línea de WhatsApp



CHATBOTS

Autogestión de consultas a través de Bots con inteligencia artificial, y derivación opcional a un operador.

Soporte Técnico

- ▶ Atención, diagnóstico y resolución para incidentes de soporte técnico en forma remota y/o intervención en sitio según la severidad de la falla detectada.
- ▶ Soporte para re-instalación y/o cambios en la infraestructura del cliente (cambio de servidores, reubicación de equipamiento, red LAN).
- ▶ Mantenimiento anual preventivo de los servidores en forma remota (incluye Backup de datos críticos de la instalación).
- ▶ Instalación de parches de software liberados en forma periódica, para corregir problemas sobre los productos de la versión de software instalada.
- ▶ Instalación de cambios de versión de software futuras que incorporen nuevas funcionalidades, no incluye el costo del Up Grade de licencias y del hardware que estará sujeto a cargos adicionales.

PROPUESTA

Características del Plan.

A continuación se describen los costos por Instalación y puesta en marcha de la plataforma; de igual manera se describen los costos mensuales y se presenta tabla con descripción de dichos costos.

COSTO PLATAFORMA CONTAC CENTER

COSTO MENSUAL

\$ 40.000.000

INCLUYE:

1 Licencia de Administrador

1 Licencia de Supervisor

20 Licencias de agente

Incluye el consumo de llamadas y herramientas relacionadas en la siguiente tabla.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS MENSUALES

ALCANCE CONSUMO DE SERVICIOS MENSUAL.

	DETALLE	CANTIDAD
	Servicio de nube privada	1
	Infraestructura para 20 agentes	1
	Canales de SIP Server	40
	Canales de Discador	40
	Storage de grabaciones x 6 meses	1
	Suite de grabaciones y Calidad	Ilimitado
	Suite de reportes	Ilimitado
	Administrador ACD	1
	Supervisor ACD	1
	Agente ACD	20
	Plataforma contact center	1
	Minutos a Celular y Fijo Nacional (Voz IP)	20.000
	Mensajería por Whatsapp	1.000.000
	Canales Chat Server	200
	Internet Dedicado	100 mbps
	Diademas profesionales de Contact Center	20
	Equipos de computo en Comodato	20
	Aire acondicionado refrigeración de equipos tecnológicos de contact center en comodato.	1
	Llamadas automatizadas Call blasting (Fijo nacional y celular) Recordación automática de citas	10.000
	Chatbot (Automatización proceso de citas de especialistas, respuesta automática al paciente asignando radicado de la solicitud)	1
	DID Móvil (Whatsapp)	1
	DID Móvil (Voz)	1
	DID Fija (Línea fija de respaldo)	1

CONDICIONES COMERCIALES

Precios

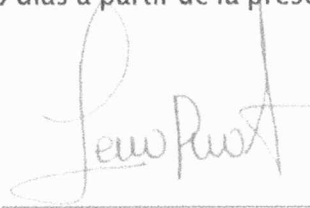
- Los precios están expresados en pesos colombianos, incluyen IVA.
- Los precios podrán ajustarse anualmente de acuerdo con el IPC.
- Las tarifas Oficiales de WhatsApp serán ajustadas conforme a incrementos que dicha plataforma realice

Condiciones de Pago.

Los pagos se realizarán de manera mensual con el informe de ejecución y la factura de venta.

Validez de la Oferta

30 días a partir de la presente oferta. Fecha de radicación 23 de Abril de 2024



Firma Representante legal TECHNET SAS.
Anexo 1 Contrato de servicio