





Manizales 61 de enero de 2022

Diana Salazar

Jefe de Sistemas

Empocaldas S.A. E.S.P.

Para Meraki TIC SAS es muy importante conocer las necesidades de nuestros aliados, por ello es muy importante aportar, para cumplir con el logro de los objetivos, somos una empresa colombiana conformada por un equipo de profesionales de la más alta calidad con amplia experiencia en el uso e implementación de soluciones de tecnología, mediante soluciones Contact Center y BPO, asesorías, consultorías, soporte técnico, desarrollos de software y venta de hardware en busca constante de soluciones creativas con la mejor relación costo beneficio.

Meraki TIC SAS nace por el afán de ser emprendedor aprendiendo de la experiencia ganada en el mercado laboral por más de 15 años en el sector de las Telecomunicaciones, Contact Center y BPO.

Nuestro nombre Meraki (del griego **μεράκι**) Dedicación, hacer algo con amor y creatividad, dejando el alma en ello.

TIC Tecnología de la información y de las telecomunicaciones.

Ponemos nuestro conocimiento en soluciones de tecnología y Contact Center con amor y creatividad.

No tenemos clientes ni somos proveedores, porque en Meraki TIC "somos su aliado".

A continuación, presentamos a su consideración la descripción de nuestros servicios:

[WWW.MERAKITIC.COM](http://WWW.MERAKITIC.COM)



## CONTACT CENTER INHOUSE

Tus clientes quieren hacer negocios contigo de una manera fácil y sencilla. Cambia la manera de interactuar con ellos y atiéndelos como esperan que lo hagas a través de cualquier dispositivo; moderniza y personaliza tu servicio de atención al cliente; hazlo más ágil y efectivo que nunca. Llamadas, correos, chats o redes sociales pueden ser dirigidos a los agentes más adecuados para ofrecer la mejor atención a cada uno de tus clientes a través de esta herramienta omnicanal.

**Llamadas Inbound:** Distribución de llamadas automático con enrutamiento inteligente según las reglas de cada negocio, que tenga opciones de realizar IVR transaccional con capacidad de conectarse a motores de bases de datos, web service.

**Llamadas Outbound:** Marcador automático, con capacidad de realizar llamadas en aviso previo, progresivo y predictivo, gestión de base de datos por diferentes estrategias de negocio, capacidad de gestionar múltiples campañas simultáneamente, marcación de teléfonos alternativos, detección automática de contestadores.

**Campañas automáticas:** Capacidad de enviar audios pregrabados, tipo recordatorio, sin que sea necesario usar licencias adicionales de la plataforma.

**Email:** Capacidad de recibir, analizar y asignar los correos electrónicos entrantes de una manera eficiente hacia los agentes adecuados mediante plantillas de respuesta predeterminadas.

**Chat:** Conecta con tus clientes en tiempo real a través de texto, por un chat que se pueda integrar con páginas web.

**Redes Sociales:** Integra otros canales de atención como chat de Facebook, Twitter, WhatsApp, para una mejor experiencia y servicio.

**Grabación:** Grabación de las llamadas realizadas y recibidas por los asesores del servicio, que permita realizar descarga de grabaciones en formatos MP3, WAV

**Supervisión:** Capacidad de realizar monitoreo de cualquier transacción, bien sea de voz, chat u otro canal disponible, en tiempo real e histórico; permita realizar escucha, susurro y conferencia de llamadas en curso.

**Chat directo asesor:** Permitir que los asesores puedan establecer comunicación con el supervisor del servicio, en caso de algún tipo de soporte.

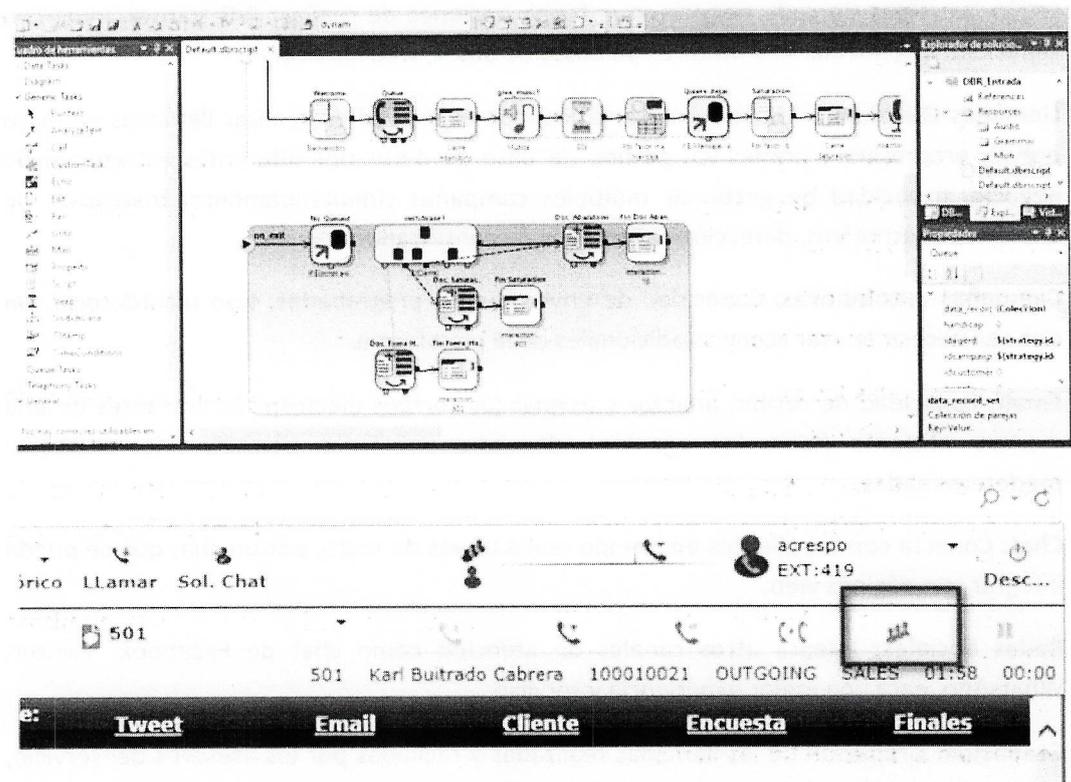


**Reportes:** Site de reportería enfocadas en mejorar los procesos de control y gestión, reportes históricos y en tiempo real por medio de cuadros de mando.

**Script:** Tus agentes podrán atender llamadas de diferentes servicios con screen pop-ups automáticos que muestran los datos de negocio del cliente. Además, se pueden construir aplicaciones que se adaptan al negocio.

**Web Callback:** Permitir realizar encolamiento de llamadas por medio de formularios donde los clientes se puedan registrar para ser atendidos.

**Versión de Software:** La versión ofrecida está debidamente soportada directamente por fábrica.





## Meraki TIC

### SERVICIOS PBX INHOUSE

La Telefonía IP puede transformar su red actual en un sistema de comunicaciones unificadas que le permita no solo atender llamadas, sino que le permita contar con chat, conferencias web, movilidad por medio de dispositivos móviles. Su empresa no sólo será capaz de brindar un mejor servicio al cliente, aumentar productividad e incrementar su eficiencia, la solución de Comunicaciones Unificadas también le permitirá ahorrar en costos usando comunicación IP y troncalización SIP.

Con la telefonía IP, su factura de telefonía será reducida y también lo hará el costo de compra, expansión y mantenimiento de su PBX VoIP.

Sus colaboradores remotos o en movimiento pueden hacer llamadas telefónicas de forma gratuita. Conecte oficinas remotas sin usar la red telefónica, mejore su comunicación y realice llamadas entre oficinas de forma gratuita

La solución incluye:

**Operadora automática:** Por medio de audios personalizados y estrategia de ingreso de llamadas, distribuya las llamadas a las extensiones adecuadas, valide sus horarios de atención y días festivos

**Buzones:** todas las extensiones pueden tener servicio de buzón con el fin de dar opción al cliente de dejar su mensaje y así mejorar la experiencia al cliente.

**Grabación:** Todas las extensiones pueden ser grabadas con el fin de validar la calidad de atención de las llamadas

**Grupos de timbrado:** Este servicio permite que si una extensión no contesta ingrese la llamada a otra extensión previamente configurada para que la llamada siempre sea atendida

**Captura de llamada:** Permite atender la llamada de una extensión que este en el mismo grupo de trabajo

**Chat:** Todas las extensiones tienen la funcionalidad de chat, el cual funciona en equipos de cómputo o clientes de Smartphone

**Web Conference:** Realice conferencias web con sus clientes y colaboradores, permitiendo grabarlas, compartir pantalla

**Movilidad:** Siempre esté conectado, la plataforma es compatible con Smartphone con sistema operativo IOS o Android, realice conferencias desde su dispositivo móvil

**Servidor:** Servidor para la instalación de la aplicación de PBX el cual será instalado en la sede del cliente





## OFERTA

La solución ofrecida incluye:

- Servicios de Contact Center según la descripción anterior (WhatsApp incluye cargos que genera directamente la plataforma)
- Administración de toda la plataforma y soporte técnico
- Incluye licencia de supervisor sin costo
- Suscripción PBX

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Subtotal
Administración PBX y Contact Center	1	\$ 1.854.000	\$ 1.854.000
Licencias extensión suscripción mes	1	\$ 674.000	\$ 674.000
Puesto Omnicanal	1	\$ 551.000	\$ 551.000
Total, antes IVA mes			\$ 3.079.000
IVA			\$ 585.010
Total, IVA incluido mes			\$ 3.664.010
Total, IVA incluido 11 meses			\$ 40.304.110

**Plazo:** La vigencia de la oferta es de 15 días.

La información presentada en este documento es de carácter estrictamente confidencial y propiedad de MERAKI TIC S.A.S No se autoriza su reproducción total o parcial.

