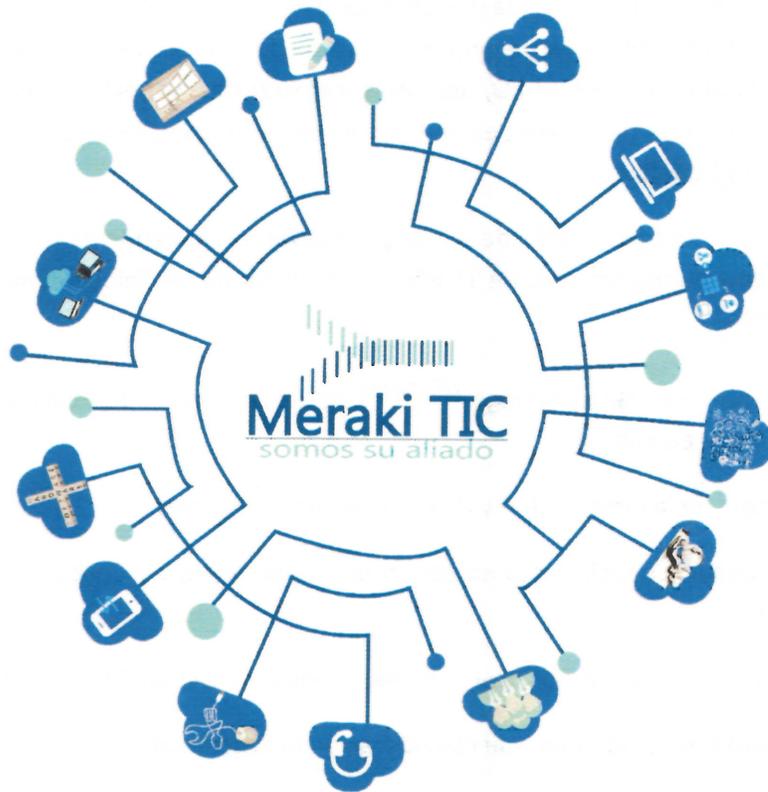




## CONTACT CENTER Y PBX INHOUSE





Manizales 1 de enero de 2021

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:



## CONTACT CENTER INHOUSE

Tus clientes quieren hacer negocios contigo de una manera fácil y sencilla. Cambia la manera de interactuar con ellos y atiéndeles 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 predefinidas.

**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.

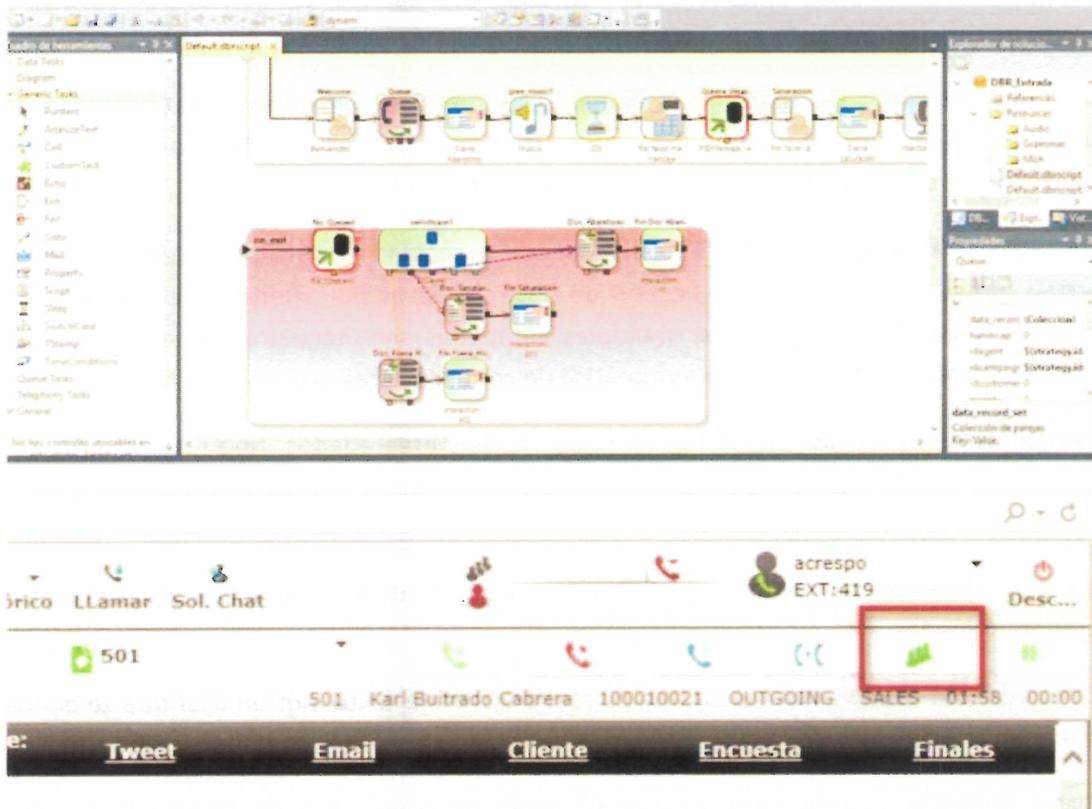


**Reportes:** Site de reportería enfocadas en mejorar los procesos de control y gestión, reportes históricos y en tiempo real por medio de cuadros de mando.

**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



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

**Administración:** Administración y soporte técnico de toda la plataforma en sitio

Cliente	Llamado	Time	Detalle
Sebastian Uricoechea Anshor	(8949109)	09:47:51	Llamada externa
Concepcion Inchausti y Lopez	(8936440)	09:11:41	Llamada externa
Marcela Hernandez Lopez	(8949131)	09:09:04	Llamada externa
Wilson Andres Padua (221)	Juan David Cardenas (221)	08:48:19	
Olga Lucia Miranda (221)	(8929465)	08:02:26	Llamada externa
Isabelo Elena Salazar (221)	Dorinda Hiedra (221)	08:02:27	

Nombre	Estado	Acciones
20200 Operadora Agua	2091 Maria Lorena Ca	2111 Fabian Zamora
22001 Sala de juntas G	2200 Claudia Pardo C	2211 Ana Consuelo
22002 Mariana Gomez	22009 Juliana Pardo C	2212 Ivette Berruto
22003 Camila Ramirez	22105 Agustin Escobar	2212 Rafael Berruto
22004 Carlos Amador	22106 Sala de juntas G	22124 Emilio Jimenez
22005 Adalberto C I	22102 Daniela Salazar	22126 Santiago Salazar
22006 Alejandra Bernal	22104 Claudia Ordoñez	22127 Sergio Salazar
22007 Sala de juntas G	22105 Mariana Zuñiga	22128 Kimara Castañeda
22008 Natalia Moreno	22108 Maria Angeli R	22129 Juan Hernandez T
22009 Francisca Hernandez	22109 Daniel Quintero	22130 Alexander Lopez A
22010 Mariana Salazar	22111 Maria Eugenia T	22131 Esteban Carrion
22011 Sebastian Giraldo	22107 Maria Magdalena	22131 Maria Catalina V
22012 Adalberto	22111 Camilo Araya	22140 Diana Luz Cort
22013 Daniela Mariani	22112 Alejandro Jarama	22141 Jonhathan A. Jarama
22014 Puly Katana Grc	22113 Mariana Hernandez	22142 Carlos Alonso Ma
22015 Karish Araya	22114 Mariana Moran J	22143 Ingrid M. Araya
22016 Serapina Vial	22116 Daniv Anderson C	22150 Sebastian Araya
2111 Beatriz Lujan	21124 Rodrigo Lopez Araya	21125 Ana Sofía Calder
21126 Selo Ojeda	21127 Selo Ojeda	21128 Selo Ojeda
21129 Selo Ojeda	21130 Selo Ojeda	21131 Selo Ojeda
21132 Selo Ojeda	21133 Selo Ojeda	21134 Selo Ojeda
21135 Selo Ojeda	21136 Selo Ojeda	21137 Selo Ojeda
21138 Selo Ojeda	21139 Selo Ojeda	21140 Selo Ojeda
21141 Selo Ojeda	21142 Selo Ojeda	21143 Selo Ojeda
21144 Selo Ojeda	21145 Selo Ojeda	21146 Selo Ojeda
21147 Selo Ojeda	21148 Selo Ojeda	21149 Selo Ojeda
21150 Selo Ojeda	21151 Selo Ojeda	21152 Selo Ojeda
21153 Selo Ojeda	21154 Selo Ojeda	21155 Selo Ojeda
21156 Selo Ojeda	21157 Selo Ojeda	21158 Selo Ojeda
21159 Selo Ojeda	21160 Selo Ojeda	21161 Selo Ojeda
21162 Selo Ojeda	21163 Selo Ojeda	21164 Selo Ojeda
21165 Selo Ojeda	21166 Selo Ojeda	21167 Selo Ojeda
21168 Selo Ojeda	21169 Selo Ojeda	21170 Selo Ojeda
21171 Selo Ojeda	21172 Selo Ojeda	21173 Selo Ojeda
21174 Selo Ojeda	21175 Selo Ojeda	21176 Selo Ojeda
21177 Selo Ojeda	21178 Selo Ojeda	21179 Selo Ojeda
21180 Selo Ojeda	21181 Selo Ojeda	21182 Selo Ojeda
21183 Selo Ojeda	21184 Selo Ojeda	21185 Selo Ojeda
21186 Selo Ojeda	21187 Selo Ojeda	21188 Selo Ojeda
21189 Selo Ojeda	21190 Selo Ojeda	21191 Selo Ojeda
21192 Selo Ojeda	21193 Selo Ojeda	21194 Selo Ojeda
21195 Selo Ojeda	21196 Selo Ojeda	21197 Selo Ojeda
21198 Selo Ojeda	21199 Selo Ojeda	21200 Selo Ojeda





## 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

Valor Agregado

- Servicio de mail masivo y Web to Call Back.
- 5.000 SMS por mes no acumulables.
- Se configurarán dos tableros de control en herramientas de Business Intelligence donde se controlan todos los KPI de acuerdo con el cliente.

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Subtotal	IVA	Valor Mes	Valor 12 Meses
Administración PBX y Contact Center	1	\$ 1.854.000	\$ 1.854.000	\$ 352.260	\$ 2.206.260	\$ 26.475.120
Licencias extensión suscripción mes	1	\$ 674.000	\$ 674.000	\$ 128.060	\$ 802.060	\$ 9.624.720
PuestoOmnicanal	3	\$ 551.000	\$ 1.653.000	\$ 314.070	\$ 1.967.070	\$ 23.604.840
				Total	\$ 4.975.390	\$ 59.704.680

**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.

