**Propuestas técnica y económica con ajustes de acuerdo a la negociación tecnológica GA2-220501094- AA4-EV02.**

Fase: Análisis

Actividad No.4

Evidencia No.2

Por:

Alexander Junco Herrera

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software

Ficha:2853206

Instructor: Milton Ivan Barbosa Gaona

26 marzo de 2024

Tabla de Contenido

[Introducción 3](#_Toc162353516)

[Justificación 4](#_Toc162353517)

[Objetivos 5](#_Toc162353518)

[Conclusiones 16](#_Toc162353519)

[Citas Bibliográficas 17](#_Toc162353520)

# Introducción

En el acelerado mundo de la tecnología, la necesidad de formalizar los requisitos de los sistemas es cada vez más imperante. Este trabajo se centra en la propuesta técnica para el desarrollo del software de llamadas para JF Sambrano, un software diseñado para proporcionar un servicio de call center eficiente y efectivo.

Este proyecto se ha llevado a cabo siguiendo la Norma NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad, que ha proporcionado una guía valiosa para la recolección y documentación de la información necesaria. La propuesta técnica resultante refleja los requisitos funcionales y no funcionales del software, así como las características del sistema y del cliente.

Además, se ha realizado un análisis detallado de las cotizaciones de varios proveedores para el hardware y software necesarios, incluyendo un equipo de cómputo con 8GB de RAM, un procesador i3, el sistema operativo Windows 10, el paquete Office y una conexión a Internet de 200Mg a 400Mg. Esta información se presenta en una tabla comparativa, permitiendo una evaluación clara y concisa de las opciones disponibles.

El software de llamadas para JF Sambrano ha sido diseñado para satisfacer las necesidades específicas de la empresa, y la propuesta técnica proporciona una descripción detallada de estos requisitos. La validación de estos requisitos es crucial para garantizar que el software cumpla con las expectativas de la empresa y de sus usuarios.

En resumen, este trabajo presenta la propuesta técnica para el software de llamadas de JF Sambrano, desarrollada de acuerdo con la Norma NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Esta propuesta servirá como un recurso valioso para la empresa, ayudándola a entender y satisfacer mejor las necesidades de su call center. Además, la tabla comparativa de cotizaciones proporcionará una base sólida para la toma de decisiones informadas sobre la adquisición de hardware y software.

# Justificación

Este trabajo se justifica por la necesidad de JF Zambrano de mejorar la eficiencia y efectividad de su servicio de call center a través de la implementación de un software de llamadas personalizado. En el mundo actual, donde la tecnología avanza a un ritmo acelerado, es esencial que las empresas se mantengan al día con las últimas tendencias y herramientas disponibles.

El software de llamadas existente en JF Zambrano ha demostrado ser ineficiente, con un alto porcentaje de llamadas consideradas como SPAM por los dispositivos receptores. Esto no solo afecta la productividad del call center, sino que también puede dañar la reputación de la empresa. Por lo tanto, es imperativo desarrollar un software que pueda manejar las llamadas de manera más eficiente y efectiva.

Además, este trabajo también se justifica por la necesidad de realizar una propuesta técnica y económica detallada para la implementación del software de llamadas. Esta propuesta permitirá a JF Zambrano tomar decisiones informadas sobre la adquisición de los recursos necesarios, asegurando que se obtenga el mejor valor por su inversión.

En resumen, este trabajo se justifica por la necesidad de mejorar la eficiencia del servicio de call center de JF Zambrano a través de la implementación de un software de llamadas personalizado y la realización de una propuesta técnica y económica detallada. Estos esfuerzos contribuirán a mejorar la productividad del call center y, en última instancia, a mejorar la satisfacción del cliente.

# Objetivos

**Objetivo General**

Elaborar una propuesta técnica y económica detallada para la implementación del software de llamadas de INPULNOVA SOLUTIONS para JF Zambrano, que incluya una descripción detallada del software, su funcionalidad y los costos asociados.

**Objetivos Específicos**

**Descripción del Software:** Describir detalladamente el software de llamadas, incluyendo sus características, funcionalidades y los beneficios que aportará a JF Zambrano. Esta descripción debe estar enmarcada en las necesidades específicas del cliente y cómo el software las abordará.

**Estimación de Costos:** Realizar una estimación detallada de los costos asociados con la implementación del software de llamadas. Esto debe incluir los costos de desarrollo, implementación, mantenimiento y cualquier otro costo relevante.

**Propuesta de Implementación:** Desarrollar una propuesta de implementación que detalle cómo se llevará a cabo la implementación del software de llamadas. Esto debe incluir un cronograma de implementación, los recursos necesarios y cualquier otro detalle relevante.

**Validación de la Propuesta**: Validar la propuesta técnica y económica con JF Zambrano para asegurar que cumple con sus expectativas y necesidades. Esto debe incluir la presentación de la propuesta al cliente y la incorporación de cualquier feedback que proporcionen.

* **Evidencia GA2-220501094-AA4-EV02 Propuestas técnica y económica con ajustes de acuerdo a la negociación tecnológica**

Con base en la propuesta técnica desarrollada, realizar los respectivos ajustes técnicos, de acuerdo con los resultados de la negociación y las sugerencias del cliente.

Para ello, teniendo en cuenta los términos de referencia establecidos en el componente formativo de la propuesta técnica, realizar los ajustes a la propuesta técnica presentada; esta debe tener:

* Presentación y saludos.
* Alcance de la propuesta.
* Valoración de la situación.
* Opciones de propuesta.
* Estimar costos.
* Cotización.
* Términos y condiciones.
* La propuesta se debe enriquecer con un diseño o logo, como si fuera la papelería de una empresa real.

**Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:**

* **Producto para entregar:** propuesta técnica con las correcciones sugeridas.
* **Formato:** PDF.
* **Extensión:** libre.
* Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Propuestas técnica y económica con ajustes de acuerdo a la negociación tecnológica GA2220501094- AA4-EV02.**

Estimado JF Zambrano,

Es un placer saludarte en nombre de Inpulnova Solutions. Como líderes en el desarrollo de software, estamos emocionados de tener la oportunidad de trabajar contigo y ayudarte a alcanzar tus objetivos.

En Inpulnova Solutions, “nos apasiona descubrir la verdad oculta en los desafíos y utilizarla para diseñar soluciones efectivas”. Creemos firmemente que nuestra experiencia y dedicación pueden hacer una diferencia significativa en tu proyecto.

Tras haber concretado los puntos de la propuesta técnica, estamos listos para cerrar el trato con las modificaciones puntuales plasmadas. A partir de aquí, se da luz verde para seguir la bitácora de lo que en este documento yace. Estamos comprometidos a proporcionarte soluciones personalizadas que se adapten a tus necesidades y esperamos con interés la oportunidad de discutir más detalles sobre cómo podemos ayudarte a alcanzar tus metas.



Cordialmente,

Alexander Junco Herrera

CEO

Inpulnova Solutions

**Alcance de la Propuesta**

El alcance de la propuesta para el software de llamadas se detalla a continuación:

1. **Proceso de Llamadas**: El software realizará el proceso de llamadas, ya sea de forma manual o automática. Esto permitirá una mayor eficiencia en la realización de las llamadas y una mejor gestión de las mismas.
2. **Definición del Destino de la Llamada**: El destino de la llamada o el estado al cual se va a marcar será definido por la persona líder del proceso. Esta característica permitirá una mayor personalización y adaptabilidad a las necesidades específicas de cada cliente.
3. **Revisión de la Información del Cliente**: En caso de que se cierre una venta, el telemarketers podrá revisar en última instancia la información diligenciada del cliente junto con el cargue del audio que lo acredita. Esto garantizará la precisión y la veracidad de la información proporcionada.
4. **Historial de Ventas**: El sistema proporcionará un historial de ventas acertadas y no cerradas. Esta característica permitirá un seguimiento efectivo de las ventas y ayudará en la toma de decisiones.
5. **Parámetros de Seguimiento**: El software proporcionará información crucial y parámetros de seguimiento para la toma de decisiones. Esto permitirá una mejor gestión y planificación de las ventas.

Por lo tanto, el alcance de esta propuesta es proporcionar una solución de software integral que permita una gestión eficiente de las llamadas, una personalización según las necesidades del cliente, una revisión efectiva de la información del cliente, un seguimiento de las ventas y una toma de decisiones basada en datos.

**Valoración de la Situación**

En el mercado actual de software para call centers, existen varias opciones disponibles. Sin embargo, nuestro software se distingue por una serie de características y funcionalidades únicas diseñadas para optimizar las operaciones de los call centers y mejorar la eficiencia de los telemarketers.

1. **Aumento del número de llamadas**: Nuestro software está diseñado para aumentar el número de llamadas que un telemarketers puede manejar. Esto se logra a través de una serie de mejoras que reducen las llamadas identificadas por los equipos receptores como “SPAM”.
2. **Reportes Semanales**: Con la información recopilada durante la semana, nuestro software genera un reporte semanal de número de ventas generadas. Este informe permite a los gerentes y supervisores rastrear el rendimiento y hacer ajustes según sea necesario.
3. **Top 10 de Vendedores**: Nuestro software proporciona una clasificación de los 10 mejores vendedores, permitiendo a los gerentes reconocer y recompensar el rendimiento superior.
4. **Alertas en Tiempo Real**: Nuestro software emite alertas en tiempo real para ayudar a los telemarketers a tener en cuenta factores importantes antes y durante el cierre de una llamada o entre llamadas.
5. **Seguimiento de la Productividad**: Nuestro software emite un mensaje al líder de proceso sobre la productividad del telemarketers, incluyendo el tiempo en el que ha estado en desconexión y las posibles causas de esta desconexión. También alerta si han pasado más de 10 minutos sin realizar llamadas o cerrar ventas.

Estas características y funcionalidades, combinadas con nuestra dedicación a la innovación continua y al soporte al cliente, nos posicionan de manera única para satisfacer las necesidades de los call centers modernos.

**Opciones de la Propuesta**

Nuestra solución de software ofrece dos opciones de implementación para adaptarse a las necesidades específicas de su empresa:

1. **Instalación Local**: Esta opción implica instalar el software directamente en los servidores de su empresa. Esta opción es ideal si su empresa prefiere mantener todos los datos en sitios diferentes por razones de seguridad o cumplimiento. Nuestro equipo proporcionará asistencia completa durante el proceso de instalación y configuración, y ofrecerá formación continua para garantizar una transición sin problemas.
2. **Plataforma Web**: Si opta por nuestra solución basada en la web, el software se alojará en la nube, lo que permite un acceso fácil y seguro desde cualquier lugar. Esta opción elimina la necesidad de hardware y mantenimiento de servidores costosos, y es ideal para empresas con equipos remotos o distribuidos.

Independientemente de la opción que elija, nos comprometemos a garantizar la seguridad de sus datos. Realizamos copias de seguridad regulares y en tiempo real para prevenir la pérdida de datos y contamos con medidas de seguridad robustas para proteger contra ataques cibernéticos. En caso de un fallo del servidor, tenemos sistemas redundantes en su lugar para garantizar que el servicio continúe sin interrupciones.

Además, entendemos que su empresa puede requerir una solución de software que incluya funcionalidades de centro de llamadas. Hemos investigado varias opciones y encontramos que empresas como RingCentral, Aircall y Nextiva ofrecen soluciones robustas de software para centros de llamadas que podrían integrarse con nuestra solución de software. Estas integraciones permitirían a su empresa tener un sistema unificado para todas sus necesidades de comunicación.

**Estimación de Costos**

En el transcurso de nuestras actividades anteriores, hemos llevado a cabo una serie de trabajos que han revelado una variedad de requerimientos. Estos trabajos, documentados con meticulosidad, nos han proporcionado una visión detallada de las necesidades y expectativas de nuestros proyectos.

Sin embargo, en esta ocasión, hemos identificado algunos elementos que no se habían considerado en las estimaciones anteriores. Estos elementos, que ahora reconocemos como esenciales para la realización exitosa de nuestros proyectos, se han incluido en nuestra última estimación de costos.

Esta actualización de la estimación de costos refleja nuestra dedicación a la precisión y la mejora continua. Al relacionar estos elementos faltantes con los trabajos realizados anteriormente, podemos garantizar que nuestras futuras actividades se realicen de la manera más eficiente y efectiva posible.



**Cotización**

Con base en la propuesta técnica desarrollada y los ajustes técnicos acordados durante nuestras negociaciones, estamos listos para presentarte la cotización final. Esta cotización refleja las sugerencias y preferencias que has compartido con nosotros, y estamos seguros de que satisfará tus necesidades.

En esta cotización, hemos realizado una modificación importante: en lugar de presentar una lista de cotizaciones, hemos optado por mostrar únicamente el proveedor elegido. Esta decisión se tomó de acuerdo a las conversaciones que hemos sostenido con ustedes, y creemos que simplifica y aclara el proceso.

Por lo tanto, la cotización que verás a continuación refleja la elección del proveedor que mejor se adapta a tus necesidades y expectativas. Este proveedor ha sido seleccionado con cuidado, teniendo en cuenta tanto la calidad de su servicio como el costo.

Esperamos que esta cotización sea de tu agrado y estamos listos para proceder con los próximos pasos según lo acordado. Como siempre, estamos a tu disposición para cualquier pregunta o aclaración que puedas necesitar.

**Términos y Condiciones del Software de Call Center**

**Aceptación de los Términos y Condiciones:** Al utilizar nuestro software de call center, el usuario acepta estos términos y condiciones en su totalidad. Si no está de acuerdo con estos términos y condiciones o cualquier parte de estos términos y condiciones, no debe utilizar este software.

**Licencia de Uso**: Se otorga al usuario una licencia no exclusiva para usar el software de call center, sujeto a los términos y condiciones establecidos aquí.

**Uso Adecuado**: El usuario debe utilizar el software de call center de manera responsable y de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables. El usuario no debe usar el software de call center de manera que cause daño al software o interrupción de la disponibilidad o accesibilidad del software.

**Privacidad y Datos del Usuario**: Nos comprometemos a proteger y respetar la privacidad de los usuarios. Nuestra política de privacidad explica cómo tratamos la información personal del usuario y protegemos su privacidad cuando utiliza nuestro software.

**Limitación de Responsabilidad**: En ningún caso seremos responsables de cualquier daño directo, indirecto, especial, incidental o consecuente que surja del uso o la incapacidad para usar el software.

**Modificaciones**: Nos reservamos el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. El usuario debe revisar estos términos y condiciones regularmente para asegurarse de que está al tanto de cualquier cambio.

**Ley Aplicable**: Estos términos y condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes del país de operación.

# Conclusiones

**Aplicación de la Propuesta Técnica**: La propuesta técnica para el software del centro de llamadas de INPULNOVA SOLUTIONS se ha desarrollado teniendo en cuenta las características y necesidades del cliente, JF Zambrano. Se ha considerado la contratación, los costos y presupuestos, la estructura lógica de la propuesta y las características del software. Esta propuesta técnica detallada y bien desarrollada no solo resuelve una necesidad existente, sino que también proporciona una base sólida para futuras mejoras y desarrollos.

**Eficiencia del Proceso de Llamadas**: El desarrollo del software de llamadas ha representado un avance significativo en la eficiencia del proceso de llamadas para el Call Center de JF Zambrano. Con sus características únicas de llamadas manuales y automáticas, y la capacidad de seleccionar el estado y el número de llamadas por minuto, el software tiene como objetivo reducir el porcentaje de llamadas consideradas como SPAM.

**Evaluación de Proveedores y Recursos**: Este trabajo ha hecho énfasis en la elaboración de una tabla comparativa de proveedores para el hardware y software necesarios, basada en la ficha técnica. Esta tabla comparativa permite una evaluación clara y concisa de las opciones disponibles, facilitando la toma de decisiones informadas sobre la adquisición de los recursos necesarios.

# Citas Bibliográficas

* Documento SENA. “Propuesta técnica” https://sena.territorio.la/content/index.php/institucion/Titulada/institution/SENA/Tecnologia/228118/Contenido/OVA/CF11/index.html#/
* Documento SENA. “Propuesta técnica” https://sena.territorio.la/content/index.php/institucion/Titulada/institution/SENA/Tecnologia/228118/Contenido/OVA/CF11/index.html#/
* ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es
* Abhishek, Punyani. (27 de diciembre de 2023). Requisitos esenciales de hardware y software del centro de llamadas. https://convin.ai/blog/call-center-hardware-software-requirements
* Por el equipo CounterPath. (14 de septiembre de 2020). Nueve requisitos clave del software del centro de llamadas en 2021. <https://blog.counterpath.com/software-requirements-for-call-centres>
* Irina, Tomás. (29 de abril de 2020). Requisitos del sistema del centro de llamadas: en casa y en la oficina. https://nobelbiz.com/blog/call-center-system-requirements-at-home-in-the-office/

[**Ubicación**: LUGAR BRUSELAS TRANSV 40 NO 22 39 CARTAGENA, CARTAGENA, Bolívar1](https://www.discolsas.com/).

[**Teléfono**: (605) 64210221](https://www.discolsas.com/).

[**Experiencia**: Más de 25 años1](https://www.discolsas.com/)[2](https://www.discolsas.com/quienes-somos/).

[**Especialización**: Gestión de recuperación de cartera, obras civiles y servicios públicos1](https://www.discolsas.com/)[2](https://www.discolsas.com/quienes-somos/).

[**Misión**: Superar las expectativas de las personas para que los usuarios se sientan respaldados, los clientes confiados, los colaboradores orgullosos y felices, los proveedores crezcan y los inversionistas generen valor2](https://www.discolsas.com/quienes-somos/).

[**Visión**: Brindar respaldo, confianza, orgullo, felicidad, crecimiento, desarrollo social y económico a millones de personas2](https://www.discolsas.com/quienes-somos/).

[**Valores**: Compromiso, integridad y vocación de servicio](https://www.discolsas.com/)[2](https://www.discolsas.com/quienes-somos/).

[**Presencia**: Cuenta con una sede principal en la ciudad de Cartagena de Indias y 6 sedes regionales en los departamentos del Atlántico, Magdalena, Cesar, Córdoba, Quindio y Valle del Cauca1](https://www.discolsas.com/).

* Somos una empresa con más de 25 años de experiencia, dedicada a la gestión de cartera, servicios públicos, diseño y construcción de proyectos de ingeniería. Estamos comprometidos en brindar a nuestros clientes, servicios con los mejores estándares de seguridad y calidad. Nuestra prioridad es el aprovechamiento de los recursos y protección del medio ambiente, minimizando riesgos y peligros en nuestro personal capacitado durante el cumplimiento de proyectos asignados.
* Nos convertimos en el medio y opción de confianza de grandes compañías para generar y ejecutar proyectos de gran impacto social e industrial, contribuyendo al desarrollo humano y al crecimiento de la ciudad y del país.

**Información suministrada por Primo.**

La empresa DISCOL SAS, con más de 25 años de experiencia, es la entidad matriz de la Fundación Discol, que fue fundada en el 2022. DISCOL SAS se especializa en la gestión de cartera, entre otros servicios.

DISCOL SAS presta servicios a empresas de servicios domiciliarios, gestionando actividades propias de esas empresas y servicios financieros, como el cobro de cartera de esos mismos servicios. Un ejemplo de esto es su trabajo con Surtigas, donde realizan la instalación de medidores, corte y reconexión, y gestionan la cartera cobrando servicios en mora de servicio de gas y brilla.

El proceso de cobro de cartera funciona de la siguiente manera: se entrega un documento de asignación mensual, generalmente del 23 al 22 de cada mes. Este documento contiene los datos de los usuarios a ser cobrados y la información de la deuda con parámetros especiales. Normalmente, son unos 22 mil registros y de estos, el 30% se envía a un centro de contacto para gestionar el cobro.

Las razones para enviar a un centro de contacto pueden variar. Por ejemplo, el monto puede no justificar el envío de un gestor a cobrar, o el gestor puede no encontrar la dirección, o después de varios intentos de cobro, el cliente no paga y es necesario persuadirlo.

En cuanto a las asignaciones que se envían al centro de contacto, se establecen unas metas. Dependiendo de los días de deuda que tiene el usuario, se hacen unas clasificaciones. Si la deuda es de 0 a 60 días, se llama Contención. Si supera este número de días y entra en el rango entre 90 o 120, se le llama Normalización. Las deudas de Normalización son de difícil cobro.

Caso Call Discol

Entiendo la complejidad de la situación que describes. La falta de actualización de la base de datos, la inexistencia de algunos clientes y las restricciones legales para suspender el servicio dificultan la gestión eficiente del call center y la recuperación de la cartera.

Para crear un software que genere mejores alternativas y obligue a los clientes a ponerse al día en poco tiempo, te presento algunas ideas:

**1. Automatización y actualización de la base de datos:**

* Implementar un sistema que recopile información de diversas fuentes (pagos, llamadas, correos electrónicos) para actualizar automáticamente la base de datos en tiempo real.
* Integrar herramientas de inteligencia artificial para analizar los datos y segmentar a los clientes según su comportamiento de pago.

**2. Estrategias de comunicación personalizadas:**

* Desarrollar un sistema de notificaciones multicanal (SMS, correo electrónico, WhatsApp) que envíe mensajes personalizados y recordatorios automáticos a los clientes morosos.
* Implementar un IVR inteligente que ofrezca opciones de pago automatizadas y facilite la gestión de las cuentas por parte de los clientes.

**3. Incentivos y programas de pago:**

* Ofrecer descuentos, planes de financiación o beneficios adicionales a los clientes que se pongan al día con sus pagos.
* Implementar un sistema de puntos o recompensas que incentive a los clientes a realizar sus pagos a tiempo.

**4. Negociación y acuerdos de pago:**

* Brindar a los agentes del call center herramientas para negociar y llegar a acuerdos de pago con los clientes morosos.
* Implementar un sistema de gestión de promesas de pago que permita el seguimiento y control de los acuerdos.

**5. Asistencia legal y colaboración con entidades:**

* Asesorarse con un abogado para explorar las opciones legales disponibles para la recuperación de la cartera morosa.
* Colaborar con entidades de cobranza y otras empresas del sector para compartir información y estrategias.

**6. Software y herramientas:**

* Evaluar la implementación de un software especializado en gestión de cobranzas que automatice tareas, gestione la información y facilite la comunicación con los clientes.
* Explorar herramientas de análisis de datos para identificar patrones de comportamiento y optimizar las estrategias de cobro.

**Recuerda:**

* Es importante que las estrategias implementadas sean éticas y responsables, buscando siempre proteger los derechos de los clientes.
* La transparencia y la comunicación clara con los clientes son fundamentales para generar confianza y lograr acuerdos de pago exitosos.

**Recomendaciones adicionales:**

* Capacitar al personal del call center en técnicas de negociación y comunicación efectiva.
* Implementar un sistema de evaluación y seguimiento del desempeño del call center.
* Realizar encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los clientes sobre el servicio.

**Software:**

* **AvisoVoz:** Ofrece un marcador predictivo, IVR inteligente y herramientas de gestión de cobranzas.
* **Vocalcom:** Solución integral para call centers con CRM integrado, marcador predictivo y análisis de datos.
* **Microvoz:** Sistema de cobranzas omnicanal que integra telefonía, WhatsApp, correo electrónico y SMS.
* **Freshcaller:** Software de call center con funciones de gestión de colas, grabación de llamadas y análisis de datos.

**Recuerda que la elección del software adecuado dependerá de las necesidades específicas de tu empresa.**

**Espero que estas ideas te sean útiles para crear un software efectivo que te permita mejorar la eficiencia del call center y la recuperación de la cartera.**

## Guía para ofrecer tus servicios a la empresa del call center:

**1. Presentación:**

* **Introducción:** Describe tu experiencia y expertise en el desarrollo de soluciones para gestión de carteras morosas.
* **Problema:** Explica el problema que enfrenta la empresa con los clientes morosos y las dificultades que tiene el call center para gestionarlos.
* **Solución:** Presenta tu propuesta de software como la solución ideal para mejorar la eficiencia del call center y la recuperación de la cartera.

**2. Propuesta de valor:**

* **Beneficios:** Destaca los beneficios que tu software aportará a la empresa, como:
  + Mayor eficiencia en la gestión de la cartera morosa.
  + Reducción de los costos operativos del call center.
  + Aumento de la tasa de recuperación de la cartera.
  + Mejora de la satisfacción del cliente.
* **Diferenciación:** Explica cómo tu software se diferencia de otras soluciones en el mercado, por ejemplo:
  + Tecnología de IA innovadora para la interacción inicial con el cliente.
  + Omnicanalidad para actualizar la información de los clientes.
  + Capacidad para personalizar las estrategias de cobro.

**3. Funcionalidades del software:**

* **Integración de datos:** Describe cómo tu software integrará la información actual con el historial del cliente y de gestiones de cobro anteriores.
* **Omnicanalidad:** Explica cómo el software permitirá la interacción con los clientes a través de diversos canales (teléfono, SMS, correo electrónico, WhatsApp).
* **Inteligencia artificial:** Detalla cómo la IA funcionará para la primera interacción con el cliente y la calificación de leads.
* **Interacción humana:** Describe cómo se integrará la intervención de un asesor humano para el cierre del acuerdo de pago.
* **Informes y análisis:** Explica cómo el software proporcionará informes y análisis sobre la gestión de la cartera morosa.

**4. Implementación y costos:**

* **Metodología:** Describe tu metodología para la implementación del software, incluyendo el tiempo estimado y los recursos necesarios.
* **Costos:** Presenta una propuesta de costos clara y detallada, incluyendo el precio del software, la implementación y el mantenimiento.

**5. Casos de éxito y referencias:**

* **Casos de éxito:** Comparte ejemplos de empresas que han implementado tu software con éxito y los resultados obtenidos.
* **Referencias:** Ofrece la posibilidad de contactar con empresas que puedan dar referencias sobre tu trabajo.

**6. Llamado a la acción:**

* **Conclusión:** Resume los beneficios de tu propuesta y destaca cómo tu software puede ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos.
* **Llamado a la acción:** Invita a la empresa a concertar una reunión para discutir tu propuesta en detalle.

**Alternativas para presentar tu propuesta:**

* **Presentación formal:** Puedes preparar una presentación en PowerPoint o similar para explicar tu propuesta en detalle.
* **Documento escrito:** Puedes elaborar un documento escrito que resuma los puntos clave de tu propuesta.
* **Video explicativo:** Puedes crear un video corto que explique de forma clara y concisa tu propuesta.
* **Demo del software:** Si ya tienes un prototipo del software, puedes ofrecer una demostración a la empresa.

**Recuerda adaptar la guía a las necesidades específicas de la empresa y a tu propio estilo de comunicación.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | ¿Has reenviado este correo electrónico? [Regístrate aquí](https://substack.com/redirect/2/eyJlIjoiaHR0cHM6Ly93d3cubXVsdGl2ZXJzaWFsLmVzL3N1YnNjcmliZT91dG1fc291cmNlPWVtYWlsJnV0bV9jYW1wYWlnbj1lbWFpbC1zdWJzY3JpYmUmcj0zNDZyejQmbmV4dD1odHRwcyUzQSUyRiUyRnd3dy5tdWx0aXZlcnNpYWwuZXMlMkZwJTJGbWlzLTUtcHJpb3JpZGFkZXMtZW4tbGEtcmV0ZW5jaW9uIiwicCI6MTQzNDg1ODkwLCJzIjoxMTEzMDc1LCJmIjp0cnVlLCJ1IjoxODg0MzMxODQsImlhdCI6MTcxMjg3NjUyOSwiZXhwIjoxNzE1NDY4NTI5LCJpc3MiOiJwdWItMCIsInN1YiI6ImxpbmstcmVkaXJlY3QifQ.go7IWmOZ3j5D3EQrXIHoQyDHD-j90LUh2bHRcBddIxU?) para obtener más | |  |  | | --- | |  |  [Mis 5 prioridades en la retención de talento](https://substack.com/app-link/post?publication_id=1113075&post_id=143485890&utm_source=post-email-title&utm_campaign=email-post-title&isFreemail=true&r=346rz4&token=eyJ1c2VyX2lkIjoxODg0MzMxODQsInBvc3RfaWQiOjE0MzQ4NTg5MCwiaWF0IjoxNzEyODc2NTI5LCJleHAiOjE3MTU0Njg1MjksImlzcyI6InB1Yi0xMTEzMDc1Iiwic3ViIjoicG9zdC1yZWFjdGlvbiJ9.MNJyaY1eSC18UCPwuIzDqnPLzstiK-scv5eP5TK6qAY)**WPP se alía con la IA de Google**  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | [CARLOS MOLINA](https://substack.com/redirect/45924d97-b8ad-4ae4-8d8b-650d76053b0e?j=eyJ1IjoiMzQ2cno0In0.zVopzHahs5SMziCOBI8UDxdKgGT_QAq1oYShrU98eYc) | | | |  | | --- | | ABR 11 | | | |  | | --- | |  | |  |  | | --- | |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | |  | |  | |  | | --- | |  | |  | |  | | --- | |  | |  | |  | | --- | |  | | | |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | [LEER EN LA APP](https://open.substack.com/pub/multiversialnewsletter/p/mis-5-prioridades-en-la-retencion?utm_source=email&redirect=app-store" \t "_blank) | | | | |  |   [🇺🇸🇬🇧 English Version](https://substack.com/redirect/e1b74aae-cd2f-4563-872b-52a7c7fbc703?j=eyJ1IjoiMzQ2cno0In0.zVopzHahs5SMziCOBI8UDxdKgGT_QAq1oYShrU98eYc)  Otro día que termino tarde→ Perdona los typos y errores.   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  |  Mis 5 prioridades en la retención de talento **1º Da libertad y pide resultados:** Empujar una cultura donde[cada persona para hacerse responsable](https://substack.com/redirect/7fe25da3-e9fe-4d79-97ca-0001b07efff7?j=eyJ1IjoiMzQ2cno0In0.zVopzHahs5SMziCOBI8UDxdKgGT_QAq1oYShrU98eYc)debe tenerplena libertad y autogestión para priorizarse. Si microgestionas tendrás muertos en vida.  **2º Dame una razón para venir a trabajar más allá del dinero.**Paga lo suficiente para que las personas no estén pensando en cómo pagar la hipoteca y el crecimiento de los hijos. Además dale una razón, un propósito, que vaya más allá del salario. Aquí tienes [la teoría](https://substack.com/redirect/62e99b62-29b5-401c-816c-e7b740d38e34?j=eyJ1IjoiMzQ2cno0In0.zVopzHahs5SMziCOBI8UDxdKgGT_QAq1oYShrU98eYc)  **3º Para abrazar la mejora continua y la innovación:**   * Sé frugal/ágil en las iniciativas * Comprensivo con el fallo * Implacable con la falta de aprendizaje (repetición de los errores)   **4º No mezcles nunca** la [evaluación del desempeño del año con los puntos de mejora](https://substack.com/redirect/fc929b73-127f-4894-8cca-fdfbdc52ebdc?j=eyJ1IjoiMzQ2cno0In0.zVopzHahs5SMziCOBI8UDxdKgGT_QAq1oYShrU98eYc). Son dos reuniones separadas:   * Evaluación del desempeño es anual y solo queremos saber nuestra “nota”. No escuchamos nada más. * Reunión de feedback o puntos de mejora puede ser semestral o trimestral y desacoplada del bono, las personas escuchamos y estamos más abiertos. * Recuerda: No hay nada que desmotive más las personas de alto potencial que aceptes un trabajo mediocre de parte del equipo.   **5º Tu, como jefe, eres el principal obstáculo en la carrera profesional de tu equipo:** Tendemos a mantener a las personas de mayor potencial cerca para que el resultado de todo el equipo (y del nuestro) sea el mejor posible. No es la mejor decisión ni para la empresa ni para la carrera profesional de cada persona. |