



Edmundo Jara

Cloud Sales Executive Ecuador y Perú

Cel: + 0958299919



26 de Setiembre de 2017

Atn: Srta. Kyra Arcia Marcano
Innovación y Mercadeo

ASUNTO: Propuesta para el proyecto Conversational User Experience GCP para Banco Bolivariano

Estimada Kyra,

Agradecemos profundamente la confianza depositada al contemplar a **Xertica Labs** como su proveedor en servicios de tecnología. Queremos aportar al desarrollo de nuestro país, asesorando y acompañando a las empresas que están en el proceso de mejoramiento continuo, otorgándoles soluciones innovadoras para que adopten la tecnología necesaria para mejorar la competitividad en su compañía.

Atendiendo su amable invitación estamos presentando a su consideración nuestra propuesta para acompañar a **BANCO BOLIVARIANO**, en el proceso de implementación de sus necesidades para Conversational User Experience, de acuerdo al requerimiento solicitado.

Estamos seguros que con nuestro conocimiento y experiencia podemos garantizar un proyecto exitoso para **BANCO BOLIVARIANO**, ajustado en tiempo y alcance.

Quedamos a su disposición para ampliar cualquier punto de nuestra oferta, así como para suministrar información adicional cuando lo requiera.

Cordial saludo,

Edmundo Jara
Cloud Sales Executive

Requerimiento de Banco Bolivariano

De acuerdo a las necesidades expresadas por **BANCO BOLIVARIANO** nos indica que requiere de una solución de Conversational User Experience, empezando por la parte básica o etapa uno, que es contestar en línea basado en un flujo de respuestas establecido y entregar saldos de cuentas, tarjetas de crédito. La segunda que les permita hacer activación de uso internacional de tarjetas de débito y crédito, consulta de cheques, bloqueo de tarjetas de débito y crédito, y proporcionar el usuario del 24 online.

También es importante el concepto de **OMNISCANALIDAD** de nuestra solución que proponemos para ustedes, cuyo objetivo principal es la integración de todos los canales existentes en el mercado, de manera tal de generar caminos que se interrelacionan para que un cliente que inició una comunicación por una vía de interacción pueda continuarla por otra y mejorar los índices de retención, resolución de consultas y por ende la satisfacción del cliente.

Principales Beneficios de nuestra solución:

- Motor de palabras desarrollado en idioma español
- Lo tienen implementados instituciones financieras Latinoamericanas
- Logramos ahorros en costos de hasta 68% en servicios de atención al cliente.
- Experiencia comprobada en el sector financiero
- Se puede personalizar respuestas por tipo de canal
- Interacción en texto o voz
- Omnicanalidad, conversa por cualquier canal de mensajería y voz entregando la misma experiencia. Comprende el lenguaje y las reglas de cada canal.
- Atención 7x24 sin esperas
- Disminución de atención humana
- Resolución inmediata
- Mejora las ventas
 - Up Selling
 - Cross Selling
 - Generación de Leads
- Se puede integrar con muchas aplicaciones a través de nuestra REST API como por ejemplo: Salesforce, Slack, Zendesk, etc.

Aivo la solución que proponemos creamos **nuevas experiencia de interacción** entre las empresas y sus clientes.

Desde 2012, Aivo es líder de atención automática Latinoamérica, con presencia en 10 países.



AWARDS

FROST & SULLIVAN 2016
Latin American Virtual Agent
Product Leadersip Award

INTELLIGENT ASSISTANT AWARD 2016
Best global Virtual Agent
FINANCE

INTELLIGENT ASSISTANT AWARD 2015
Best global Virtual Agent
TELECOM

DIGITAL BANK 2014
Best Innovation technology
for banks.

CNN
Latin American Companies to Watch
in 2015

MIT TECHNOLOGY REVIEW
Innovators Under 35

CLIENTES



QUÉ PIENSA HOY EL CLIENTE:
-QUIERO RESOLVER MI NECESIDAD, AQUÍ y AHORA



¿QUÉ ES AGENTBOT?

AgentBot es la **solución líder** en atención automática de clientes en canales digitales, utilizando Inteligencia Artificial.

AgentBot crea una nueva experiencia de interacción con los clientes. Nuestra solución de atención automática entrega soluciones a las **consultas de primer nivel al instante**. AgentBot es el **complemento** ideal de la **atención tradicional** porque responde a todas las preguntas frecuentes, liberando el personal humano para la resolución de temas complejos y venta.

Agentbot posee un motor de entendimiento inteligente del lenguaje natural que interpreta las consultas y entrega la mejor respuesta. Entiende múltiples formas de preguntar, regionalismos y errores gramaticales, y sugiere alternativas de preguntas cuando no posee la información solicitada. Además tiene memoria a largo plazo, es decir, recuerda los principales temas de una conversación.

Agentbot eleva la atención a otro nivel. Nuestra solución automática se encuentra disponible las 24 hs del día, todo el año para interactuar con los clientes, eliminando los tiempos de espera.

AgentBot registró más de **100 millones respuestas en el último año**

PRINCIPALES VENTAJAS

PARA EL USUARIO

- El cliente recibe respuestas inmediatas a sus problemas.
- Puede dialogar como si hablara con una persona.
- Recibe la misma experiencia de interacción en todos los canales.
- Puede realizar su consulta cuando y donde lo desee: las 24 hs del día, los 365 días al año en todos los canales de mensajería.

PARA LA EMPRESA

- Ahorro en el costo por conversación.
- Mejora en el servicio al cliente.
- Aumento de las ventas.
- Integración con los sistemas internos de gestión.
- Derivación instantánea a una persona de atención.
- Herramientas de analítica para comprender en detalle la operación y la experiencia del usuario con el canal.
- Herramienta de administración y mejora continua.
- No requiere de infraestructura e implementación técnica.
- Permite programar horarios de atención por diversos criterios

FUNCIONALIDADES DE AGENTBOT

INTERACCIÓN

CANALES

- **Web:** ventana de interacción con soporte para complementos de interacción y adaptable (responsiva) a dispositivos móviles (**Mobile Ready**). La ventana de interacción puede ser personalizada según la estética de la empresa. Se puede incluir un Avatar o imagen 3D que acompañe con gestos cada interacción.
- **Facebook Messenger.** El usuario puede mandar mensajes con el canal de Chat para empresas de Facebook Messenger. La solución se integra con Facebook Messenger Bots. **Ahora con capacidad de entender mensajes de Voz también**
- **SMS.** (Es necesaria una integración)
- **Telegram**
- **Twitter** (Mensajes Directos)
- **Skype**
- **Apps Mobile:** Ventana de interacción para incrustar como iframe en aplicaciones móviles.
- **API:** integra otros canales o tu app móvil directamente a la API de canales.
- **Otras redes sociales.**

MOTOR DE ENTENDIMIENTO Y DIÁLOGO CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Gracias a su avanzado motor de inteligencia artificial, AgentBot permite mantener una conversación con el usuario comprendiendo su intención y solucionando en el momento. Además, permite generar contenido que aumenta el “engagement” como ser preguntas de personalidad, saludos, gestos manteniendo un diálogo natural como si fuera con una persona.

Entiende la intención utilizando Inteligencia Artificial



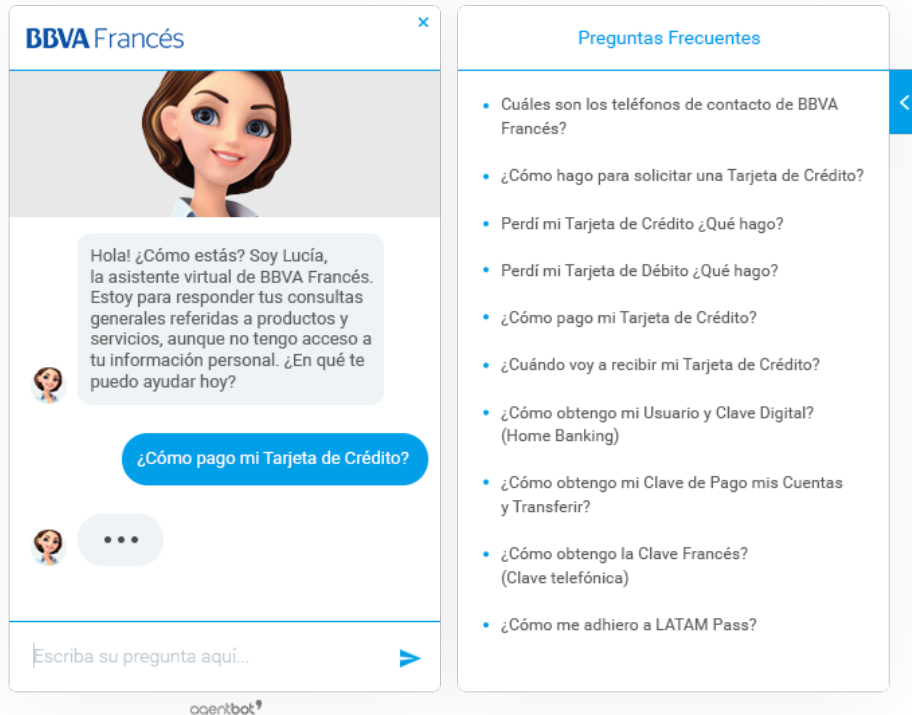
- **Multilinguaje:** soporte en Inglés, Portugués y Español. Se habilitará para el banco en idioma Español y si hay preguntas en otro idioma se le pedirá que lo haga en Español.
- **Diccionario Común para todos los agentes:** diccionario general con todas las palabras, sinónimos, acepciones y usos de la lengua.
- **Diccionario personal:** nombres propios y particularidades de la empresa.
- **Errores y deformaciones de palabras:** Entiende la forma de hablar cotidianas:
 - o Errores de tipeo.
 - o Errores ortográficos.
 - o Conjugaciones.
 - o Género y número.
 - o Caracteres extraños y repetidos.
- **Significados Equivalentes:** reconoce diferentes maneras de expresar el mismo significado, incluyendo palabras compuestas, spanglish y palabras anglosajonas.
- **Regionalismos:** Se alimentan los términos locales, regionalismos y jergas, identificando los diversos usos del lenguaje en un mismo idioma.

- **Contexto e Importancia:**
 - Mayor importancia a productos y servicios.
 - Palabras claves para dar la respuesta exacta.
- **Memoria de largo plazo:** retiene información relevante sobre producto, acciones y características para mantener un diálogo natural y fluido.
- **Exactitud en las respuestas:** metodologías para asegurar la respuesta y mantener el mayor grado de experiencia:
 - **Densidad del significado:** reconoce oraciones con mayor jerarquía.
 - **Distancia entre palabras más importantes:** detecta las palabras más relevantes en la oración y las acerca entre sí.
 - **Descarta palabras poco importantes:** descarta todo aquello que no sea relevante.
- **EVOLUCIÓN CONSTANTE:** El diccionario de palabras, base de significados y regionalismos **evoluciona constantemente en base a todas las interacciones de todos los cliente** (Machine Learning). Esto permite que la precisión del agente evolucione constantemente.

RESPUESTA

- **Texto con Formato:** permite editar el estilo de las respuestas.
- **Videos:** complementa respuestas con videos de Youtube.
- **Imágenes:** ilustra tus respuestas con imágenes.
- **Botones:** ofrece opciones en formato de botón facilitando el click y la visualización
- **Links:** complementa con hipervínculos.
- **Preguntas Relacionadas:** ofrece preguntas relacionadas a las consultadas para facilitar la pregunta siguiente.
- **Mapas:** incorpora mapa con buscador, muestra todas las ubicaciones y detecta los puntos más cercanos a la dirección ingresada.
- **Condicionales:** respuestas diferenciadas para cada canal de acuerdo a sus particularidades. Crea respuestas personalizada por tipo de cliente o canal.
- **Asistencia en la navegación (CoBrowse):** Mueve automáticamente la URL del usuario llevando al lugar indicado donde puede hacer una gestión o ver información complementaria sin necesidad que haga click.
- **Preguntas Anidadas:** anida preguntas, crea árboles de decisiones y guía a los usuarios para hacer más específicas sus consultas.

VENTANA DE INTERACCIÓN



- **Diseño Personalizado:** ventana de interacción adaptable a la estética, línea de imagen y estilo acorde a cada negocio.
- **Mobile Support:** ventana con responsive design que permite utilizar AgentBot en cualquier dispositivo móvil.
- **Avatar o Personaje Virtual:** agrega un Avatar en 2D o 3D, una ilustración o fotorealismo y crea una identidad virtual. El personaje 3D se aprovechara más cuando se consume desde un portátil o tableta, en los dispositivos móviles cambia a una imagen plana.
- **Feedback:** aprende de las calificaciones y opiniones de los usuarios e identifica oportunidades de mejora midiendo la satisfacción.
- **Evasiva con sugerencias/Contención inteligente:** contiene la conversación y sugiere tres preguntas con alguna temática relacionada y aprende para contestar la próxima vez.

- **Preguntas frecuentes en la ventana de inicio:** orienta la búsqueda, logra continuidad en las consultas y brinda mayor soporte. Metodología estática: FAQ's referidas a un tema específico. Metodología dinámica: FAQ's varían de acuerdo a los temas más consultados cada semana.
- **Asistencia en la navegación:** complementa la respuesta llevando automáticamente al usuario la información adicional o espacios de resolución (ej: formulario o una aplicación privada).
- **LiveChat:** integración con agente de atención humana estableciendo reglas de derivación personalizadas.
- **Derivación inteligente:** establece derivaciones coherentes de acuerdo al flujo, hora y reglas de cada negocio; deriva correctamente a los clientes a los segmentos que correspondan en cada consulta: ventas, atención al cliente, soporte técnico, etc.
- **Complementos dinámicos:** integra complementos a medida que den más información, por ejemplo: comparadores de productos, seguimiento de pedidos, carrusel de imágenes etc.

ANUNCIOS (PRO ACTIVIDAD)

- **Anuncios:** Con anuncios puedes iniciar una conversación proactivamente según el comportamiento del usuario en un sitio web. La herramienta te permite crear un anuncio de texto emergente o subir una imagen. Con anuncios puedes ofrecer ayuda en el proceso de cierre de compra u ofrecer una promoción en un e-commerce.

ADMINISTRACIÓN, REPORTES Y APRENDIZAJE

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS

- **Nuevo Contenido:** crea nuevas preguntas, formas de preguntar, etiquetas, asigna significados y palabras claves, redacta y edita respuestas.
- **Herramienta de administración:** organiza, gestiona, administra contenido utilizando filtros específicos y metodologías de orden.
- **Colaboración y soporte:** genera tareas, actividades, deja mensajes, soporte y asistencia constante.

REPORTES

- **Conversaciones:** conversaciones obtenidas, diferenciando períodos y canales, muestra también un promedio de conversaciones por día y la diferencia respecto a lo ocurrido en el período anterior.

- **Interacciones:** interacciones obtenidas, diferenciando períodos y canales, muestra también un promedio de interacciones por día y la diferencia respecto a lo ocurrido en el período anterior.
- **Feedback de clientes:** calificaciones obtenidas en cada respuesta.
- **Horas y Días:** detalle por horas y días de la semana en los que se registra una mayor demanda.
- **Calidad:** porcentajes diferenciados para conocer la evolución en la calidad del servicio.
- **Temas Principales:** Información Cualitativa de cuales son las temáticas principales a trabajar y el detalle de efectividad de cada consulta relacionada.
- **Transferencia:** muestra la cantidad de consultas resueltas por el asistente virtual y la cantidad de transferidas a un agente humano distinguiendo las reglas de derivación establecidas.
- **Ubicación/origen de la conversación:** identifica la ubicación de la URL desde donde cada usuario inicia la conversación.
- **Exit:** motivos por los cuales los usuarios desisten de continuar la conversación.
- **Reporte completo de chats:** historial completo de chats. Indicadores: fecha, duración, país/ciudad, usuario, cantidad de interacciones, feedback, tipo de resolución y origen de la conversación.
- **Filtros:** por fecha, canales existentes, tipo de resolución, etiquetas y feedback.
- **Export to XLS:** exporta reportes en una hoja de cálculos.
- **Registro de reportes:** registra toda la información sin límite de tiempo.

APRENDIZAJE

- **Aprendizaje y mejora continua:** visualiza consultas no resueltas y genera o asocia contenido a través de una metodología de colaboración y sugerencia.

COLABORACIÓN INTERNA Y SEGUIMIENTO

- **Historial de Actividad:** registra actividades y movimientos realizados en los contenidos.
- **Mensajes colaborativos:** crea mensajes para el equipo de trabajo, adjunta archivos, recibe soporte y asistencia constante.
- **Asignación de tareas:** asigna tareas específicas para cada miembro del equipo y realiza un seguimiento de las acciones tomadas dentro del agente.

INTEGRACIONES Y SEGURIDAD

INTEGRACIONES

- **Aivo Live:** Plataforma de atención con representantes en tiempo real. Mediante esa integración la derivación es transparente, el operador recibe toda la información del cliente y el cliente no tiene que cambiar de ventana para hablar con el operador.
- **API REST:** integra AgentBot con cualquier aplicación mediante WebServices.

- **Chat Externos:** Genera reglas de derivación a un chat humano o fila de atención que la operación defina en caso que la conversación alcance niveles de mayor complejidad. Además, establece derivaciones coherentes de acuerdo al flujo y reglas de cada negocio; deriva correctamente a los clientes a los segmentos que correspondan en cada consulta: ventas, atención al cliente, soporte técnico, etc.
- **Base de conocimiento externa:** Importa y sincroniza con la base de conocimiento existe del cliente.
- **Aplicaciones propias del cliente:** Hay dos maneras de interesarse con una aplicación propia: API o Webview. La elección depende de los recursos disponibles de su compañía, su desarrollo presente y que es lo que le gustaría obtener de una integración. [click aquí para más información](#)

Algunas intenciones que AgentBot resuelve a través de integraciones:

eCommerce:

- | | | |
|---------------|---------------------|-----------------------------|
| ● Pre-sales | ● Exchanges | ● Open ticket and follow up |
| ● Sales | ● Payment methods | ● Customer identification |
| ● Track order | ● Products | ● Store locator |
| ● Delivery | ● Sales | ● Upsell to customer |
| ● Returns | ● Technical Service | ● Connect with a human |

Telecom & Cable:

- | | | |
|------------------------|------------------------|------------------------------|
| ● Billing | ● Identify customers | ● Information about plans |
| ● Track usage | ● No call list | ● Refill account balance |
| ● Pay bill online | ● Unlock devices | ● Technical issues |
| ● Upgrade plan | ● Generate leads | ● Various customer questions |
| ● Activate services | ● Change password | ● Problems with service |
| ● Connect with a human | ● Process registration | ● Store locator |
| | ● Insurance claims | |

Financial Services:

- | | | |
|-----------------------|---------------------|---------------------------|
| ● Product information | ● Insurance | ● Track loan applications |
| ● Request a product | ● ATM finder | ● Get a quote |
| ● Report lost card | ● Password recovery | ● File an incident claim |
| ● Loans | ● Pin numbers | ● Make a complaint |
| ● Transfer funds | ● Benefit program | ● Connect with a human |

Utilities:

- | | | |
|-----------------------|-------------------|------------------|
| ● Service information | ● Pay bill online | ● Service issues |
|-----------------------|-------------------|------------------|

- Track usage
- Identify customers / non-customers
- Start or stop service

Government:

- General information
- Track issue/complaint
- Human Chat
- Make payments and pay tickets
- Request appointments
- Sign up for public school
- Request personal information
- Government services locator
- Construction Updates

Para más información acerca de implementación técnica de integraciones: [click here](#)

SEGURIDAD

- **OAuth 2.0:** el sistema de administración utiliza OAuth 2.0 para la autenticación y disponibilidad de recursos. Para mas información leer el RFC6749 aquí: <http://tools.ietf.org/html/rfc6749>
- **Encriptación SSL:** contamos con SSL (Secure Socket Layer por sus siglas en Inglés), protocolo de encriptación que asegura una comunicación segura en la plataforma y en la interfaz de chat.
- **Logs de Auditoría:** registros completos que permiten ver la totalidad de movimientos efectuados en la plataforma de administración identificando ejecutantes y responsables.
- **Encriptación de Contraseñas:** el sistema utiliza mecanismos de encriptación para las contraseñas.
- **Seguridad:** AgentBot aprovecha al máximo la seguridad sobre Amazon Web Services ya que es un compañía certificada en ISO 27000 y supera con éxito auditorías SSAE 16. Para más información, ingrese aquí: <http://aws.amazon.com/security/> PCI: <http://aws.amazon.com/es/compliance/pci-dss-level-1-faqs/>

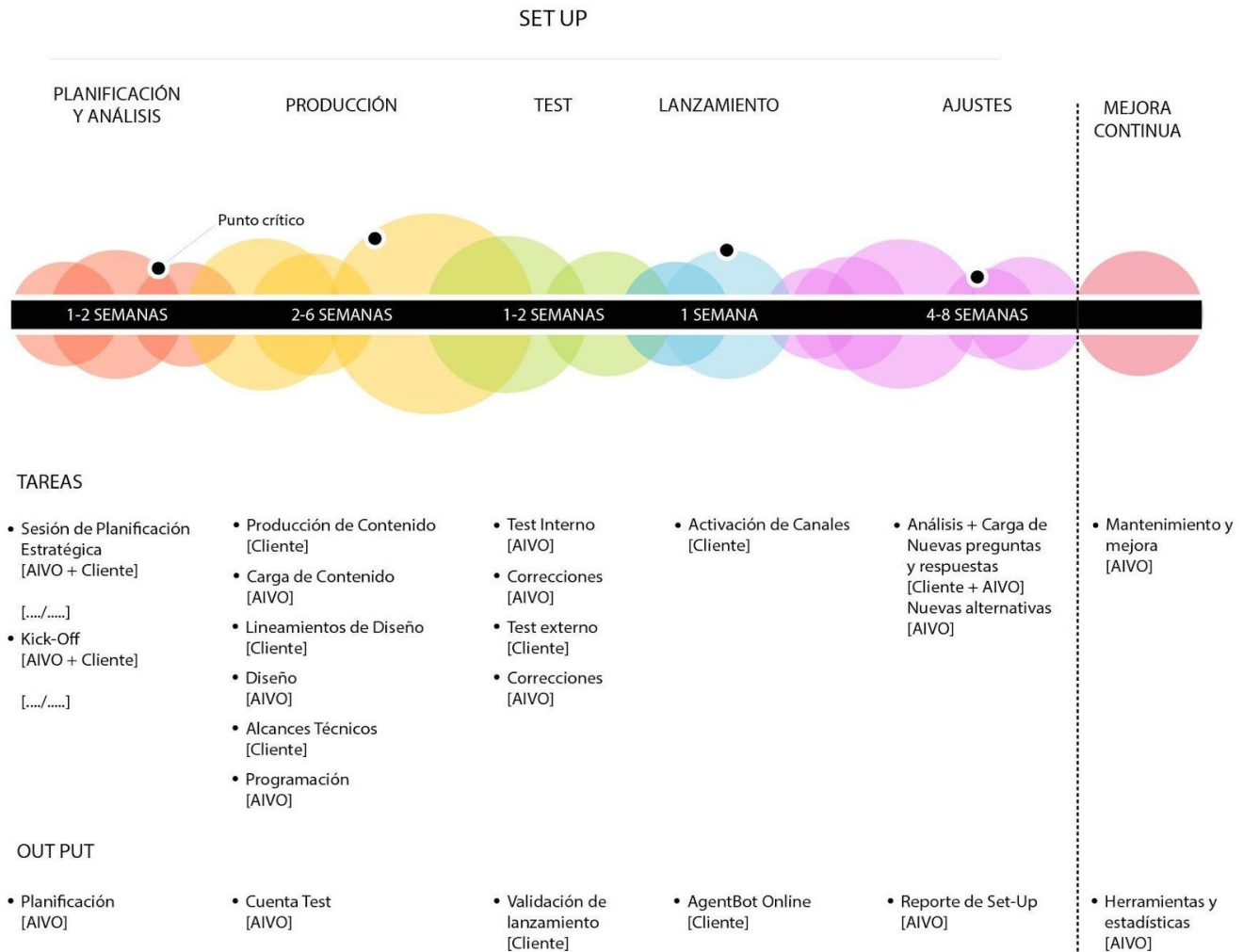
DISPONIBILIDAD Y CONCURRENCIA

AgentBot dispone de una infraestructura de servicio de alta disponibilidad y auto escala permitiendo **múltiples consultas concurrentes, sin demoras**, disponible 24x7 sin límite de usuarios en todos los canales.

Disponibilidad: SLA Público mínimo de 99,9%. (<http://sla.agentbot.net>)

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN TENTATIVO

El proceso de implementación varía según la cantidad de contenidos e integraciones a realizar. Este es un cronograma de implementación medio incluyendo etapas, tiempos aproximados, y responsables por tarea.



Equipo de implementación y capacitación es nativo en Español.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1- PERSONALIZACIÓN INICIAL (Setup Fee – Costo único)

Servicios necesarios para la personalización y puesta a punto la solución.

Incluye:

- **Diseño y acompañamiento en la estrategia**
- Gestión del proyecto
- Ajuste del contenido
- Carga de las preguntas y respuestas en la plataforma
- Ajuste del diseño de Interfaz
- Test y puesta en funcionamiento
- Capacitación Inicial

2- SERVICIOS DE ATENCIÓN AUTOMÁTICA

El servicio de atención automática se basa en conversaciones atendidas. Cada conversación puede tener ilimitadas interacciones. Se considera terminada la conversación luego de 5 minutos de inactividad entre el agente y AgentBot en canales Web y real time y 12 horas de inactividad en Twitter Directo.

Modelo de compra:

- Pago Mensual por conversaciones consumidas a mes vencido.
- Precompra de Conversaciones Anuales con caducidad anual

Incluye:

- Utilización del servicio de inteligencia artificial y respuesta automática.
- SLA de 99,9%
- Acceso a la plataforma de administración y manejo de contenidos.
- Evolución continua de la base común de diccionario, significados equivalentes y regionalismos.
- Herramienta de análisis y mejora continua.

- Acceso a API de Integración.
- Actualizaciones continuas del servicio y plataforma.
- Capacitaciones remotas ilimitadas.
- Soporte operativo sobre la plataforma.
- Acceso a base de buenas prácticas para el éxito una buena experiencia de atención.
- Integración con WebServices incluidas (solo planes mayores a 40 mil conversaciones al mes.)

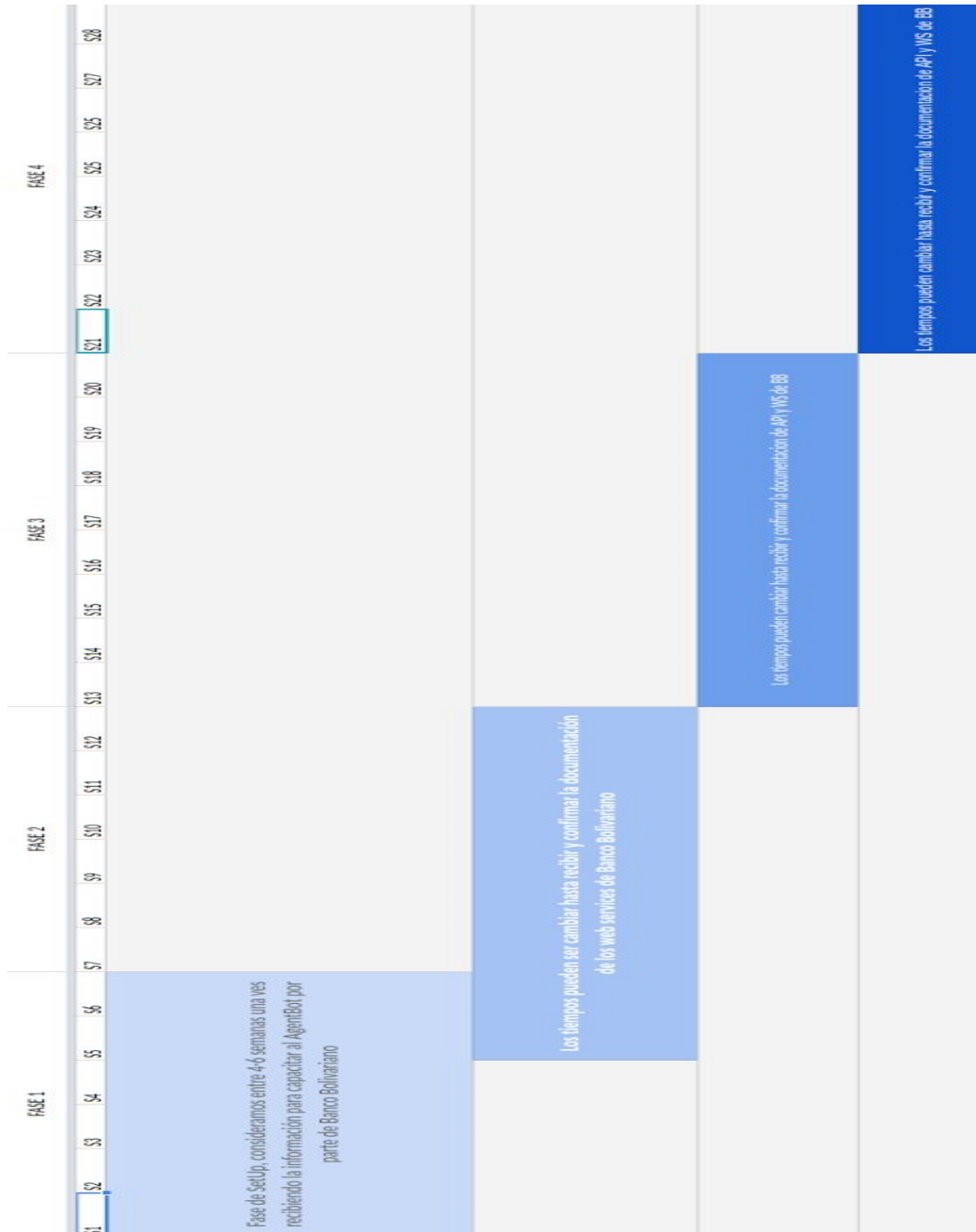
PROPUESTA COMERCIAL

El alcance está basada en los requerimientos de permanencia del Banco Bolivariano del personal asignado al proyecto de manera presencial. Sin embargo los precios de los pasajes son meramente referenciales ya que para aplicar a los valores el cliente deberá comunicarnos con al menos tres semanas de anticipación el viaje del consultor. Por ello se recomienda que el Banco asuma estos gastos (pasajes y hospedaje), lo cual de seguro será más favorable para el banco vía convenios con agencias de viajes u hoteles.

#	Ítem	Detalle	Precio de Lista + IVA		Forma de pago	
Productos Terminados						
1	Entregable 1	Costo de Personalización 250 respuestas	\$ 10.896,60	\$ 12.204,19	Pago a la activación del servicio	
2		Prepago Conversaciones 120,000 (1 paquetes)	\$ 23.408,64	\$ 26.217,68	Pago a la activación del servicio	
3		Avatar 3D	\$ 3.901,44	\$ 4.369,61	Pago a la activación del servicio	
Servicios por única vez						
4	Entregable 1	Act/Desac Serv. Chatbot	\$ 975,36	\$ 1.092,40	20% adelanto	\$4,685.81
5		Saldos Cuentas y TC	\$ 975,36	\$ 1.092,40	50%	\$11,714.51
6		Movimientos Ctas y TC	\$ 975,36	\$ 1.092,40		
7		Preguntas Frecuentes	\$ -	\$ -		
8		Integración con la Base de Georeferencia del Bco.	\$ -	\$ -		
9		Posición Consolidada	\$ 975,36	\$ 1.092,40		
10		Int. Genesys	\$ 13.115,93	\$ 14.689,84		
11	Entregable 2	Activación de uso internacional TD y TC	\$ 975,36	\$ 1.092,40	30%	\$7,028.71
12		Consulta de Cheques	\$ 975,36	\$ 1.092,40		
13		Bloqueo TD y TC	\$ 975,36	\$ 1.092,40		
14		Base de No clientes*	\$ -	\$ -		
15		Olvidé mi usuario 24online	\$ 975,36	\$ 1.092,40		

Costo de desarrollo y soporte en sitio pagaderos a medida que se consuman					
1 6		80 Horas para Web Services o APIs, aún no desarrolladas	\$ 4.320,54	\$ 4.839,00	Facturación mensual por consumo
1 7	Estadía de recursos On Site	Soporte en Sitio (viáticos 1 especialista 41 días, distribuido en 4 entregables: 12 + 5)	\$ 2.040,00	\$ 2.284,80	100% a la llegada del recurso
1 8		2 Pasajes aéreos, ida y vuelta	\$ 2.000,00	\$ 2.240,00	100% a la llegada del recurso
1 9		Hospedaje 16 días	\$ 1.600,00	\$ 1.792,00	100% a la llegada del recurso
		SUBTOTAL	\$ 69.086,03	\$ 77.376,35	
		Total Cotización	\$ 69.086,03	\$ 77.376,35	

CRONOGRAMA REFERENCIAL



La categoría de soporte técnico cliente está definida por la compra de paquetes de conversaciones mensuales, por ende, si el Banco Bolivariano compra un paquete de 10,000 conversaciones por mes le corresponde el paquete de categoría Business. En caso de Pre Comprar 120,000 solo obtienen el beneficio de venta por volumen al ser el promedio anual 10,000 conversaciones por mes.

CATEGORIA DE CLIENTE			
	SMB Menos de 5 mil conversaciones/mes Incluido en Basic: Autogestión del setup Capacitación inicial. Acceso a material de aprendizaje y clases abiertas Soporte general -	Business Entre 5 mil y 40 mil conversaciones/mes Incluido en Business: Setup a cargo de especialistas de AgentBot 3 capacitaciones: Carga Inicial, Administración y Reportes Asistencia personalizada del Customer Success Manager Integraciones a live chats	Premium Más de 40 mil conversaciones/mes Incluido en Premium: Setup a cargo de especialistas de AgentBot Capacitaciones personalizadas y Talleres de práctica Planificación estratégica y seguimiento de acciones Integraciones a Web Services internos
Onboarding Services			
Definición de objetivos Entenderemos los objetivos de la compañía y definiremos los lineamientos estratégicos de la atención digital		✓	✓
Carga Inicial Utilizamos el contenido disponible en la organización para formar la primera versión de un sistema de atención automatizada		✓	✓
Ajuste de Contenido Aprendemos de las interacciones con los usuarios y sus reales necesidades para alinear el contenido inicial sumando nuevo material		✓	✓
Reporte Final Resumen gerencial y sugerencias		✓	✓
Entrenamiento Inicial Carga/administración del contenido, lectura de reportes y mejores prácticas de gestión	1	3	3
			Capacitaciones Adicionales \$ 899.00 + IVA

Training & Education			
Help Online Tutoriales y material para aprender o sacar dudas	✓	✓	✓
Webinars Clases abiertas con tópicos fundamentales para el éxito de una atención automática	✓	✓	✓
Custom Training Capacitación a medida para temas específicos			✓
Custom Workshops Capacitación con aplicación práctica de casos			✓
INTEGRACIONES			
Zendesk Integration Pueden crearse tickets en Zendesk ante determinados temas o cuando el asistente virtual no cuenta con la información requerida	699.00	✓	✓
Live chat Integration Brinda un soporte humano de respaldo, aplicando reglas de derivación que desees (por hora, tipo de cliente o tema de atención)	SOLO CON LIVE	✓	✓
Custom Integration Tus clientes no necesitarán recurrir a otros canales para resolver sus consultas personales o realizar gestiones sobre sus cuentas	NO SE PUEDE	Cada Integración	Incluidas
		975.36	

CONSIDERACIONES COMERCIALES

- Los valores son expresados en Dólares Americanos.
- Los precios no incluyen impuestos (12% de IVA)
- Los precios se actualizan de forma anual o
- En caso deseen “congelar” precios ofrecemos la opción de firmar un contrato de dos años con una prórroga automática de un año más para obtener dicho beneficio.
- El cliente es responsable de los gastos de traslado y estadía que sean necesarios en caso requiera visitas presenciales. Salvo que acepte el ítem de recursos On Site
- En caso el cliente no tenga en tiempo documentación, Integraciones, Web Services u otros necesarios para el cumplimiento de los entregables no podrán ser contabilizados como retrasos nuestros.
- Las condiciones comerciales son parte integral de la presente cotización y por ende, la orden de compra o contrato del cliente emitida por el área de logística deberá ajustarse a dichas condiciones.
- La propuesta sólo incluye lo detallado en el alcance propuesto en valores y tiempos.
- Las facturas se enviarán dentro de los primeros 05 días de inicio del mes y deberán ser acreditadas no más allá del día 25 del mes en curso.
- La forma de pago de los servicios por única vez es:
 - 50% a la firma del contrato
 - 50% al cierre del servicio
- La forma de pago de las conversaciones es:
 - 100% por adelantado a la firma del contrato ya que se requiere su activación para la activación de la consola.
 - En caso de compras de futuras de conversaciones estas deben ser solicitadas con 30 días de anticipación y pagadas antes de la activación.
- La forma de pago del Setup y Avatar es:
 - 100% por adelantado a la firma del contrato ya que se requiere su activación para la activación de la consola y servicio.
- El cliente deberá avisar con 30 días de anticipación de manera formal la no continuidad del servicio, de lo contrario se renovará la mensualidad de manera automática.
- Validez de la propuesta: 30 días.

ANEXO 1 - Detalle Integración con Genesys

Esquema de integración conjunta Aivo – Genesys

El presente documento propone un esquema básico de integración entre Aivo Agentbot y Genesys Chat. Se proponen los servicios que se utilizarían y qué información podría ser enviada como básica. De ser necesario podríamos incorporar otro tipo de información como parámetro del servicio.

Se muestra además quien será el responsable de envío y recepción de los servicios

POST - Create Conversation

Send: Aivo

Recieve: Genesys

Aivo envía a Genesys la petición de una nueva conversación enviando el historial de la conversación y los datos del cliente

BODY

```
{
  "channel": {
    "room" : "04863230ac17d5f95c99603bfd15a10c0f9a978c"
  },
  "data": {
    "history": [
      {
        "question" : "hola como estas",
        "answer" : "yo bien, vos?"
      },
      {
        "question" : "bien, quiero saber donde encuentro eso",
        "answer" : "en Grecia"
      }
    ],
    "user": {
      "id": "0101010101",
      "name": "Juan Perez",
```

```
"mail": "unmail@gmail.com",  
"phone": "1545054"  
}  
}  
}
```

DEL - Close Conversation From Agent

Send: Genesys

Recieve: Aivo

Genesys envía a Aivo el cierre de la conversación

BODY

userId: "0101010101"

DEL - Close Conversation From Client

Send: Aivo

Recieve: Genesys

Aivo envía a Genesys el cierre de la conversación

BODY

userId: "0101010101"

POST - Attended Conversation

Send: Genesys

Recieve: Aivo

Genesys envía a Aviso la notificación de atención de un agente

BODY

userId: "0101010101"

agentName: "un agente"

POST - Send Message From Client

Send: Aivo

Recieve: Genesys

El cliente escribe una pregunta y Aivo envía a Genesys el mensaje

BODY

message: Hola te pregunto una cosa

userId: "0101010101"

POST - Send Message From Agent

Send: Genesys

Recieve: Aivo

El Agente escribe una respuesta y la envía a Aivo

BODY

message: Hola, te respondo otra cosa

userId: {{LIVE_AGENT}}

POST - Transfer to another Agent

Send: Genesys

Recieve: Aivo

Genesys transfiere de una Agente a otro y notifica a Aivo

BODY

userId: "0101010101"

Propuesta Económica

Integración Agentbot - Genesys		
Item	Cantidad	Valor
Integración de Agentbot con Genesys	1	\$13,115.93

- Consideraciones comerciales específicas del anexo 1
 - Es importante tener la confirmación y visto bueno del proyecto de integración al menos 05 días antes de arrancar con el trabajo de integración.
 - Tiempo estimado para el desarrollo es de 30 días de formalizada la compra