

PROPUESTA TECNOLÓGICA



BC INGENIERÍA

1. MARCO OPERATIVO

FECHA: ABRIL 2025

La *Operadora del Servicio de Cobranza* utiliza actualmente *SZ Call*, un sistema interno desarrollado a la medida para gestionar carteras asignadas por una *Compañía de Telecomunicaciones*. El sistema permite distribuir cuentas entre agentes, registrar observaciones, almacenar grabaciones y generar métricas por agente. Si bien cuenta con funcionalidades clave, aún existen oportunidades de mejora: por ejemplo, los agentes deben copiar y pegar manualmente los números a *Zoiper* para realizar llamadas; no distingue entre líneas móviles e Internet; y carece de un marcador predictivo, así como de herramientas automatizadas para el envío de SMS y correos. Estos factores reducen la eficiencia operativa y limitan el potencial de recuperación de cartera.

2. OBJETIVO

El objetivo principal de esta propuesta es **validar el incremento en eficiencia operativa y mejora en porcentaje de recuperación** de cartera vencida, mediante la implementación de un sistema automatizado de envío de correos electrónicos y mensajes SMS a los deudores. Esta solución trabajará en paralelo con el sistema *SZ Call*, sin interferir con los procesos actuales, y permitirá ampliar significativamente el número de contactos realizados por campaña, sin requerir más agentes ni modificar la estructura existente.

A través de recordatorios automatizados, personalizados y programados estratégicamente durante el ciclo de cobranza, se busca reforzar el mensaje de adeudo, facilitar el cumplimiento por parte del deudor y mantener presencia constante incluso en casos donde no se logran contactos telefónicos efectivos. Esta mejora es especialmente crítica en campañas donde las líneas ya pueden estar restringidas y los canales alternativos como el correo electrónico se vuelven esenciales para lograr resultados.

Contacto:

+52 1 662 173 9922 | ingebc.com | De la Rivera #21, col. Praderas del Valle, Hermosillo, Sonora

PROPUESTA TECNOLÓGICA



BC INGENIERÍA

3. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

FECHA: ABRIL 2025

Presentamos esta propuesta con el objetivo de establecer una **colaboración estratégica a largo plazo**, orientada a fortalecer las operaciones del Call Center mediante soluciones tecnológicas. Nos enfocamos en mejorar la eficiencia en la recuperación de cartera y en optimizar el uso de recursos humanos y tecnológicos a través de herramientas inteligentes, ágiles y escalables.

Como **Primera Fase**, desarrollar e implementar una herramienta que permita el envío automatizado y masivo de mensajes SMS y correos electrónicos, de forma personalizada y programada, sin interferir con el sistema SZ Call.

Alcance:

- **Integración de base de datos de las diferentes campañas.**
- **Clasificación inteligente de números móviles/Internet, para evitar intentos fallidos.**
- **Envío programado de hasta 10,000 SMS y 7,500 emails.**
- **Automatización inteligente de respuestas personalizadas, y registro de las mismas a través de chatbot y emailbot.**
- **Reportes automáticos detallados, personalizados.**
- **Plantillas personalizables por tipo de cartera.**

Tiempo de desarrollo: **2 meses**

Con base en los resultados iniciales, se plantea una ruta de implementación tecnológica adicional, alineada con los objetivos de eficiencia y recuperación.

Herramientas a integrar:

- **WhatsApp Business API:** como canal adicional de contacto automatizado.
- **Data Analysis:** obtención de insights clave mediante el análisis de desempeño de agentes y grabaciones de llamadas, con el objetivo de optimizar procesos y tomar decisiones basadas en datos.
- **Marcador Predictivo (Dialer):** para maximizar llamadas efectivas por agente.
- **Integración con SZ Call** (vía API o puente de datos): para trazabilidad automática de gestiones.

Contacto:

+52 1 662 173 9922
hiram@ingebc.com

| ingebc.com

| De la Rivera #21, col. Praderas del Valle, Hermosillo, Sonora



BC INGENIERÍA

PRESUPUESTO

Primera Fase

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: GRUPO SZERTEGIA
Dirección: Hermosillo, Sonora, México.

COTIZACIÓN: N° 25015
FECHA: 21-ABRIL-2025
HOJA: 1 DE 2

Esta cotización corresponde a la *Primera Fase* de colaboración, enfocada en el diseño e implementación de un sistema de envío masivo de SMS y correos electrónicos personalizados. Incluye gestión de plantillas, programación de envíos, registro automatizado de gestiones y respuestas inteligentes mediante chatbot y emailbot, así como desarrollo de hardware* especializado, que será propiedad. Este enfoque inicial permitirá establecer una base tecnológica sólida para futuras fases orientadas a integrar soluciones más avanzadas y especializadas.

CONCEPTO	DURACIÓN	PRECIO	Subtotal
Inversión Inicial: Desarrollo, personalización e implementación del Sistema	3 meses**	\$35,000	\$105,000

(*) Hardware para envío masivo de SMS:

Se utilizarán módulos embebidos de alto rendimiento, con arquitectura multiprocesador de 64 bits, 8 GB de RAM y almacenamiento sólido. Cada equipo será capaz de gestionar colas locales y gestionar hasta 10,000 SMS por hora, utilizando cuatro tarjetas SIM en paralelo.

(**) Dos meses para desarrollo. Un mes para implementación y pruebas.

Subtotal	\$105,000
IVA (16%)	\$ 16,800
TOTAL	\$ 121,800

Contacto:

+52 1 662 173 9922
hiram@ingebc.com

ingebc.com

De la Rivera #21, col. Praderas del Valle, Hermosillo, Sonora



BC INGENIERÍA

PRESUPUESTO

Primera Fase

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: GRUPO SZERTEGIA
Dirección: Hermosillo, Sonora, México.

COTIZACIÓN: N° 25015
FECHA: 21-ABRIL-2025
HOJA: 2 DE 2

Se propone una **inversión inicial** para la implementación del sistema en dos meses. Una vez implementado, comienza la **mensualidad continua**, la cual absorbe parcialmente el costo de desarrollo y garantiza la operación, soporte y evolución del sistema.

CONCEPTO	Duración	Costo Mensual
Soporte y Seguimiento: Servidores seguros, licencias y APIs (email, SMS e IA), y medidas de seguridad avanzadas. Soporte continuo con atención remota y en sitio, además de ajustes y optimización del sistema. ***	1 mes	\$20,000
(***) Incluye garantía de 12 meses para módulos de procesamiento y envío de SMS.	Subtotal	\$20,000
	IVA (16%)	\$ 3,200
	TOTAL	\$ 23,200

INFORMACIÓN DE PAGO

Método de pago: Transferencia electrónica o efectivo, 50% al formalizar contrato, 50% al iniciar la entrega.
Tiempo de entrega: 90 días hábiles después de anticipo.

Ing. Hiram Gutiérrez

Contacto:

+52 1 662 173 9922
hiram@ingebc.com

ingebc.com

De la Rivera #21, col. Praderas del Valle, Hermosillo, Sonora