CONSULTORÍA DE SOFTWARE Y PROCESOS EMPRESARIALES

PROPUESTA DE SERVICIOS PARA UNA MESA DE AYUDA CON FRESHDESK

ACERCA DE LA PROPUESTA

Esta propuesta tiene como objetivo implementar una mesa de ayuda para la atención al cliente con la solucion Freshdesk, que operará de manera continua, las 24 horas del día, a través de los diferentes canales, para proporcionar a los usuarios una experiencia eficiente y automatizada, respondiendo rápidamente a sus consultas y necesidades.

La solución permitirá a los clientes acceder a información clave, como el estatus de informacion actualizada, servicios, y respuestas a preguntas frecuentes. Al organizar estas interacciones a través del portal, se logrará una optimización significativa en los tiempos de atención, con un enfoque personalizado.

Además de garantizar una atención oportuna, esta solucion contribuirá a mejorar la satisfacción del cliente al ofrecer un servicio inmediato y accesible, independientemente del horario. Asimismo, la automatización de estas tareas reducirá los costos operativos asociados a la atención tradicional, maximizando la eficiencia de los recursos internos.

ACERCA DE Consulting

Somos una empresa que se especializa en la reventa y consultoría de soluciones de software para la gestión de servicios de TI, mesa de ayuda al cliente y gestión de procesos empresariales. Con presencia en Venezuela, ofrecemos una amplia gama de productos gracias a socios estratégicos como Freshworks y monday.com.

Nos distinguimos por nuestra capacidad de implementar soluciones tecnológicas con precisión y eficiencia, ofreciendo un enfoque integral que incluye consultoría, soporte y mantenimiento continuo a través de nuestro servicio especializado de implementación .

PROPUESTA DE SERVICIOS PROFESIONALES

**• Definición de Criterios de Aceptación**: Se realiza durante la fase de definición, la cual se compone de sesiones de exploración, definición de historias de usuario y/o casos de uso que permiten desglosar el alcance firmado al último nivel de detalle, de manera que el cliente y el equipo de Implementación pueden al cierre de la fase de definición, tener desarrollados los criterios establecidos que determinan cuando el entregable está completo a satisfacción de la necesidad del cliente. Este proceso es clave para eliminar o reducir incertidumbres sobre los objetivos de implementación, evitar retrasos, inconformidades, retrabajos, y/o sobresfuerzo durante la fase de implementación y entrega.

**A. Configuración en Freshdesk**

• Canales de Soporte

• Configuración de correo electrónico (una cuenta de soporte, p.ej., soportefiga@gmail.com).

• Chat en vivo (si se activa el canal).

• Integración con canales de redes sociales (opcional): Facebook, Twitter, WhatsApp (requiere configuración adicional).

• Base de Conocimientos

• Creación de la base de conocimientos con 2 categorías y 5 artículos (por ejemplo, preguntas frecuentes, guías de usuario, políticas).

• Personalización del portal de autoservicio para clientes.

• Gestión de Tickets

• Configuración de reglas automáticas para asignar, etiquetar y priorizar tickets.

• Definición de estados de ticket (abierto, pendiente, resuelto, cerrado).

• Creación de vistas personalizadas para el agente.

• Automatizaciones y Productividad

• Automatización de tareas comunes (como asignación automática de tickets nuevos).

• Configuración de notificaciones por correo y alertas para el agente.

• Reportes y Análisis

• Uso de reportes prediseñados para seguimiento de métricas como tiempo de respuesta y resolución.

• Panel de control en tiempo real para monitoreo de tickets.

• Colaboración Interna

• Notas internas en tickets.

• Seguridad y Acceso

• Configuración de los permisos del agente.

• Activación de autenticación en dos pasos (opcional).

• Gestión de la privacidad de datos y cumplimiento de normativas (GDPR).

• Personalización Básica

• Personalización del logo y colores del portal.

• Configuración de la firma del agente en los correos de respuesta.

**No forma parte de los entregables o alcance:**

• Configuraciones, desarrollos, migración de data de plataformas anteriores, o Integraciones no contempladas específicamente en el alcance de la presente propuesta.

• Cambios solicitados luego de firmados los criterios de aceptación de la fase de definición.

**Tiempo de Ejecución Estimado**

La duración estimada total del proyecto 1 mes máximo y se divide en tres (3) partes:

**Parte 1:** Fases de Inicio y Definición : Sus fechas reales se planifican junto con el cliente en Sesión *Kick- Off* dependiendo de su disponibilidad real, y la duración estimada en esta propuesta.

**Parte 2:** Fases de Ejecución y Entrega Se planifica al cierre de la fase de Definición junto con el cliente dependiendo de su disponibilidad real y la duración estimada en esta propuesta.

**Parte 3:** Cierre: Se ejecuta al cierre de último ciclo de ejecución y entrega.

**Inversión**

**Consulting** trabajará el proyecto bajo la modalidad de "Precio Fijo", con un alcance (descrito en este documento) y limitaciones definidas (basado en lo que la herramienta, y el plan de licencias contratado permite) y bajo la ejecución de un plan de trabajo acordado entre las partes.

Esta sección contempla la suma global de la cotización de las actividades definidas a ejecutar por medio de los Servicios Técnicos Profesionales (Implementación tecnológica)

Servicio de Implementación de Proyecto (SIP) Special 50% **Consulting**

Servicio de Implementación y configuración

USD 400

50% Dscto especial otorgado

USD -200

Total Servicio de Implementación sin impuestos

USD 200

1 Licencia de Freshdesk plan gratuito

USD 0

Total Inversión sin impuestos

USD 200

Opcional Seguro de acompañamiento en frecuencia de pago mensual

USD 100

**Total, Servicios Profesionales (sin impuestos): Válido hasta: 30/07/2025**

**Vigencia**

Una vez finalizadas todas las tareas y se han certificados todos los entregables, se entenderá que el proyecto en cuestión ha finalizado y cerrado tiempo máximo estimado 2 meses, dando **Consulting** y El cliente su conformidad en el documento de cierre del proyecto (Acta de Cierre del Proyecto).

**Términos y Condiciones de Pagos**

• Término de pago del proyecto de implementación y configuración: Entregables completados en dos partes 50% al inicio y 50% al finalizar.

• Término de pago de la licencia: Prepago.

• Forma de pago de la licencia: De contado.

• Precios reflejados en dólares americanos (USD)

**Acerca de la solución**

Freshdesk es una plataforma integral diseñada para ofrecer soporte al cliente a través de múltiples canales, como correo electrónico, chat en vivo, redes sociales, en un solo lugar. El **Plan Gratis** está orientado a empresas en crecimiento que necesitan herramientas avanzadas para gestionar grandes volúmenes de interacciones con clientes, automatizar procesos y mejorar la eficiencia del equipo de soporte.

**Características clave del Plan Gratis de Freshdesk:**

La solución Freshdesk para una empresa de eventos es una plataforma integral de atención y soporte al cliente diseñada para optimizar la gestión de consultas, incidencias y solicitudes antes, durante y después de cada evento. Sus principales aportes y funcionalidades para el sector de eventos incluyen:

**1.Gestión Centralizada de Solicitudes**

Freshdesk permite recibir, organizar y responder todas las consultas de clientes, proveedores y asistentes a través de múltiples canales (correo, web, chat en vivo, redes sociales y teléfono) en un único panel. Esto facilita el seguimiento de cada solicitud y asegura que nada quede sin respuesta.

**2. Base de Conocimientos y Autoservicio**

Puedes crear una base de conocimientos online accesible para asistentes y equipos internos. Aquí se pueden publicar FAQs, guías de registro, mapas de ubicación, políticas de entradas y cualquier información relevante, permitiendo a los usuarios resolver sus dudas sin esperar atención personalizada.

3**. Colaboración entre Equipos**

Freshdesk permite la colaboración interna mediante notas privadas y la asignación de tickets a diferentes departamentos (por ejemplo, logística o tecnología), asegurando que cada requerimiento sea atendido por el área correspondiente.

**4. Reportes y Análisis**

La plataforma genera reportes automáticos sobre el volumen de solicitudes, tiempos de respuesta y satisfacción de los usuarios. Esto permite medir la calidad del servicio y detectar oportunidades de mejora para próximos eventos.

Freshdesk se adapta tanto a pequeños eventos como a grandes ferias o congresos, permitiendo escalar fácilmente el número de agentes o personalizar los flujos de trabajo según el tipo de evento o cliente.

**FECHA DE FIRMA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ NOMBRE DEL FIRMANTE:**

**CARGO:**

**FIRMA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**CONSULTING  
FECHA DE FIRMA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ NOMBRE DEL FIRMANTE:**

**CARGO:**

**FIRMA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**