

# VIRTUALTELCO



CONFIDENCIAL



*"Contrata a los mejores y  
déjalos hacer lo que saben.*

*Si no, contrata a los más  
baratos y que hagan lo que tú  
dices"*

*Man E Buffett*

CONFIDENCIAL



## TABLA DE CONTENIDO.

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 HISTORIAL DE VERSIONES.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 DOCUMENTOS RELACIONADOS.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 DISTRIBUCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>2. QUIENES SOMOS.....</b>	<b>7</b>
<b>3. NUESTRA MISIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>4. NUESTRA EXPERIENCIA.....</b>	<b>8</b>
<b>5. NUESTROS PRODUCTOS.....</b>	<b>9</b>
<b>5.1 TECNOLOGÍAS EN LA NUBE.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2 COMUNICACIONES UNIFICADAS.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2.1 TELEFONÍA 3CX.....</b>	<b>10</b>
<b>5.2.2 TELEFONÍA 3CX WEB MEETING.....</b>	<b>13</b>
<b>5.2.3 TELEFONÍA 3CX PRO.....</b>	<b>14</b>
<b>5.2.4 CALL FLOW DESIGNER 3CX.....</b>	<b>16</b>
<b>5.2.5 TELEFONÍA POR INTERNET.....</b>	<b>17</b>
<b>5.2.6 MINUTOS POR INTERNET.....</b>	<b>18</b>
<b>5.2.7 SERVICIOS net2phone.....</b>	<b>18</b>
<b>5.2.8 ANALÍTICA DE LLAMADAS.....</b>	<b>19</b>
<b>5.3 ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES.....</b>	<b>19</b>
<b>5.3.1 amoCRM.....</b>	<b>20</b>
<b>5.4 DIADEMAS JABRA.....</b>	<b>20</b>
<b>5.5 TIENDAS WEB.....</b>	<b>21</b>
<b>6. NUESTROS SERVICIOS.....</b>	<b>21</b>
<b>6.1 SERVICIOS PROFESIONALES.....</b>	<b>21</b>
<b>7. METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
<b>8. PROPUESTA TÉCNICA.....</b>	<b>25</b>

# VIRTUALTELCO

<b>8.1 ALCANCE Y OBJETIVOS DEL PROYECTO.</b>	25
<b>8.2 DISEÑO PROPUESTO.</b>	25
<b>8.2.1 MODIFICAR EL MENÚ DE ENTRADA Y ENTRARLA A SERVICIO.</b>	25
<b>8.2.2 CREAR UN NUEVO NÚMERO Y MENÚ PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA.</b>	25
<b>8.2.3 AMPLIAR LA CAPACIDAD DE LLAMADAS SIMULTÁNEAS PARA ASUMIR LA NUEVA CARGA.</b>	25
<b>8.3 ETAPAS DEL PROYECTO.</b>	25
<b>8.3.1 LEVANTAMIENTO, REQUERIMIENTOS, PLANEACIÓN Y DISEÑO:</b>	25
<b>8.3.2 IMPLEMENTACIÓN FINAL:</b>	26
<b>8.3.3 CAPACITACIÓN.</b>	26
<b>8.3.4 ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y CIERRE:</b>	26
<b>8.4 EXCLUSIONES.</b>	26
<b>8.5 PRERREQUISITOS.</b>	26
<b>8.6 TIEMPO ESTIMADO.</b>	27
<b>8.7 ENTREGABLES.</b>	27
<b>9. CONDICIONES COMERCIALES.</b>	27
<b>9.1 MODIFICAR EL MENÚ DE ENTRADA Y ENTRARLA A SERVICIO.</b>	27
<b>9.2 CREAR UN NUEVO NÚMERO Y MENÚ PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA.</b>	27
<b>9.3 AMPLIAR LA CAPACIDAD DE LLAMADAS SIMULTÁNEAS PARA ASUMIR LA NUEVA CARGA.</b>	28
<b>10. REGISTRO DE STAKEHOLDER.</b>	28
<b>11. CONTACTOS.</b>	29



## 1. INFORMACIÓN GENERAL.

### 1.1 HISTORIAL DE VERSIONES.

Fecha	Versión	Descripción	Autor
ABRIL 28 DEL 2022	1.0	Creación.	Alejandro Torres

### 1.2 ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO.

Se define como alcance de este documento dar a conocer los productos y servicios ofrecidos por nuestra organización, en especial los relacionados con los servicios de telefonía y comunicaciones desde las plataformas de comunicaciones unificadas de VIRTUALTELCO.

Con esta plataforma buscamos solucionar las necesidades de telefonía y comunicaciones unificadas.

### 1.3 DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Por ser este el primer documento no se han definido otros documentos.

### 1.4 DISTRIBUCIÓN.

De este documento se imprime un ejemplar para cada stakeholder los cuales, partes se firmarán por todas las partes en señal de aceptación de la información contenida en él y servirá de herramienta para el cierre del proyecto.

## 2. QUIENES SOMOS.

VIRTUALTELCO nace de la reunión de un grupo de profesionales y empresas, que a través de su experiencia acumulada en diferentes países de América Latina acumularon amplia experiencia en tecnologías de comunicaciones unificadas y tecnologías en la nube. Con el fin primordial de facilitar a sus clientes el cumplimiento de su función social enmarcado en las mejores prácticas de la industria, que le permitan ser muy rentable y competitivo en un mundo cada vez más globalizado que exige el cumplimiento de estándares en el manejo de procesos, información y tecnología, para esto hemos realizado el proceso de certificación como empresa BIC y promovemos en nuestros clientes productos que facilitan el cumplimiento de estos estándares, así ayudamos a las empresas a crecer de manera sostenible y responsable.

# VIRTUALTELCO

### 3. NUESTRA MISIÓN.

Con nuestros servicios ayudamos a las empresas a reducir sus costos, mejorando sus comunicaciones con clientes internos y externos, reduciendo sus necesidades de desplazamiento e infraestructura.

Mejoramos su productividad, y le damos la posibilidad de mejorar la vida de sus colaboradores y reducir su huella sobre el planeta mientras aumentamos la rentabilidad.

### 4. NUESTRA EXPERIENCIA.

Durante varios años hemos participado de manera directa o a través de socios de negocios en importantes proyectos de infraestructura en comunicaciones y colaboración para la industria de las comunicaciones, grandes empresas y el sector educativo.

VIRTUALTELCO consolida bajo este nombre la experiencia de varias empresas que han acumulado trayectoria a lo largo de América Latina, para aportar al mercado colombiano productos y servicios de gran calidad que agreguen valor a sus clientes.

En nuestro campo de intervención profesional hemos sido parte del éxito de los proyectos acometidos por diversos tipos de empresas en nuestras áreas de especialización.

#### COMUNICACIONES UNIFICADAS:

Telmex México, Petrominerales Colombia LTD., Vetra Colombia, Pacific Rubiales Energy, Gobernación de Cundinamarca, Ejército Nacional, Secretaria Distrital de Educación, Cerrejón, I.C.B.F., I.D.U., Compensar, UNE, Telefónica Telecom, Familia, Belcorp, Colombina, Colmedica, Protección, Micronext México, Cotecmar, Datapoint, INVIMA, IXO S.A.S, SED international, Caracol Televisión, Grupo Bimbo México, Deloitte México, Gobierno del estado de México, SAGARPA, Palacio de Hierro, INFONAVIT, INEGI, Universidad Piloto de Colombia, Televisa, casa de la moneda mexicana, presidencia de la república, FONADE, Unidad Nacional de protección, Redes Orion, servigas, CONCEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD, GEOMATRIX.

#### VoIP, ToIP, MoIP:

Petrominerales Colombia LTD, Cerrejón, Telefónica data, Helm Bank, Bodytech, Sistemas Satelitales de Colombia, Transmilenio, megacable, cablemas, Universidad Cooperativa de Colombia, Siesa, NETUNO. Centenial Dominicana, APOYOS FIANCIEROS, protel inext. INNOVA PUBLICIDAD, redes orion, servigas, Enlaces BPO, AVIVAMIENTO, UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA.



# VIRTUALTELCO

## INFRAESTRUCTURA DE COMPUTO PARA USO EDUCATIVO:

Gobernación de Cundinamarca, Ministerio de educación Nacional, Secretaria Distrital de Educación, SIEM.

## CONTACT CENTER:

Siesa, Andicall, Telmex México, servigas, enlaces BPO, homeforce, LEAN STAFFING, CCS-SISPROQUIM, AVIVAMIENTO, Attmosferas-Obiprosa, UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA, TERMINAL DE TRANSPORTES.

## INFRAESTRUCTURA:

Indumil, Taller de Arte Digital, Attmosferas-Obiprosa, Elemento Arquitectónico.

## PLATAFORMAS CARRIER CLASS:

SSC, CABLEMAS, NETUNO, CALL-TIME.

## PLATAFORMAS DE GRABACIÓN IP:

SIESA, FONADE, Servigas, homeforce, enlacesbpo.

## 5. NUESTROS PRODUCTOS.

### 5.1 TECNOLOGÍAS EN LA NUBE.

Muchos están hablando de la nube como la mejor forma de optimizar recursos de TI y de responder de manera rápida, segura y precisa a las necesidades del negocio, pero la evolución de estas tecnologías y la gran cantidad de opciones que ofrece puede dificultar su implantación, así que podemos ayudarlo a ver qué puede aportar esta tecnología a su negocio y cuál de los fabricantes del mercado puede ser su mejor opción ya que contamos con ingeniería en las marcas más importantes del mercado.

### 5.2 COMUNICACIONES UNIFICADAS.

En el actual mundo de los negocios la voz ya no es la forma de comunicación dominante, nuevas tecnologías como la mensajería instantánea, el video y la colaboración han tomado gran relevancia y el que se pueda utilizar esta tecnología de manera segura y confiable es una necesidad cada vez más importante.

El uso de estas tecnologías más que una moda debe ser parte fundamental de la estrategia del negocio para responder a sus necesidades de manera adecuada y oportuna, para esto contamos con personal certificado en fabricantes líderes de la industria que le mostraran como estas tecnologías pueden ser un importante apoyo para su negocio.



## 5.2.1 TELEFONÍA 3CX.



La Central Telefónica 3CX corre en una máquina Windows y conecta cualquier teléfono SIP software o hardware, y teléfonos inteligentes smartphone iPhone o Android como extensiones. Las líneas externas se conectan, utilizando Gateways VoIP (manteniendo sus líneas PSTN) o con un proveedor VoIP.

### TECNOLOGÍA.

3CX bajo su marca ha adquirido las más grandes e importantes soluciones de telefonía, siendo la empresa poseedora de más tecnología en América y Europa.

Las empresas desarrolladoras de soluciones de telefonía y comunicaciones unificadas más importantes de Europa y América, como PBXINAFASH, ELASTIX y ASKOZIA, ahora son propiedad de 3CX, teniendo uno de los equipos de desarrollo en nómina más importante del mundo occidental.



El tener las mejores características, Un equipo de soporte dedicado y un gran equipo de partners certificados a nivel mundial garantizan una solución rica en funciones, robusta y confiable.

3CX Hace Simple la Administración de Llamadas.

3CX revoluciona la PBX de los entornos de oficina y escritorio, entregando características de comunicaciones unificadas tales como: conferencias de audio y video, ver el estado de presencia del resto de extensiones, mensajería instantánea corporativa, establecer y publicar el estado de su extensión y mucho más. Los usuarios pueden evitar el uso de complicados menús en sus dispositivos, mediante

# VIRTUALTELCO

la administración de su extensión y sus llamadas con sólo unos clics en Windows o directamente desde su teléfono inteligente smartphone iPhone o Android.

Muévase a la Central Telefónica 3CX - una PBX IP abierta y estándar basada en Windows que le ofrece funcionalidad superior y flexibilidad a un costo mucho menor.

- Evolucione sus comunicaciones permitiendo a sus empleados cambiar de escritorio a cualquier lugar de la oficina.
- Habilite el teletrabajo permitiendo que sus empleados se lleven su extensión con ellos donde quiera que vayan.
- Reduzca costos de llamadas y globalice su negocio utilizando proveedores VoIP mundiales y uniendo sus oficinas con puentes para tener llamadas gratuitas entre ellas.

La Central Telefónica 3CX reemplaza completamente una PBX por hardware sin la necesidad de cableado telefónico adicional. Soporta teléfonos SIP populares, proveedores VoIP, y líneas PSTN tradicionales. La consola de administración web de 3CX hace fácil la configuración, eliminando la necesidad de mantenimientos costosos.



- Reduzca los costes de llamadas de su compañía y globalice realmente su negocio aprovechando los proveedores VoIP y conectando sus oficinas con llamadas gratuitas entre ellas.

- Aumente la movilidad permitiendo a sus empleados llevar la extensión de su oficina con ellos dondequiera que vayan.

- Aumente la productividad con características de comunicaciones unificadas que le permitirán establecer conferencias telefónicas en cuestión de segundos y ver la presencia de sus compañeros.

3CX Phone System admite teléfonos SIP populares, proveedores de VoIP y líneas PSTN tradicionales. La consola de gestión basada en internet hace que sea fácil de

configurar, eliminando la necesidad de contratar prohibitivos asesores de telecomunicaciones.

## 10 ventajas de 3CX Phone System.

1. Basada en Software: Fácil de instalar & administrar.
2. Bajo costo de adquisición y expansión.
3. Trabaje desde cualquier parte con los clientes iOS & Android.



# VIRTUAL TELCO

4. Aproveche la infraestructura de IT & hardware de servidores existente.
5. Ahorre en su facture de teléfono con Troncales SIP & clientes Móviles / Remotos.
6. Videoconferencia integrada utilizando WebRTC.
7. Mejor servicio al cliente con colas de llamadas avanzadas.
8. Intégrese con CRM & Software Contable.
9. Basado en estándares – utilice Teléfonos IP populares, Troncales SIP.
10. Buzones de voz incluidos para todas las extensiones.
11. Grabación de llamadas para todas las extensiones.
12. Preatendedoras ilimitadas, sin necesidad software de terceros.

## Completo Conjunto de Funciones de Nivel Empresarial.

Mientras que las PBXs tradicionales requieren módulos de hardware adicional y mantenimiento para agregar nuevas funciones como operadora automática o colas de llamadas, todas estas funciones vienen incluidas con la Central Telefónica 3CX estándar. Además, ¡la Central Telefónica 3CX se integra con aplicaciones CRM populares como Salesforce, Microsoft Dynamics, SugarCRM y Sage ACT! o amoCRM.



## Movilidad Sin Precedentes - Lleve Su Extensión a Todas Partes.

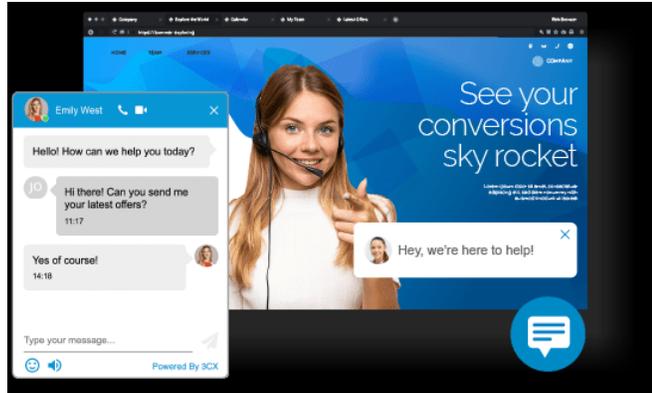
3CX es el único en integrar la tecnología PUSH, lo que significa que 3CX puede "despertar" al teléfono cuando llega una nueva llamada VoIP! Ahora los teléfonos inteligentes Android y iPhone se despiertan cuando llega una llamada o mensaje de chat, ahorrando valioso tiempo de la batería, a la vez que permitiéndole estar accesible en su extensión desde cualquier lugar, recortando los costes de la compañía con llamadas a los empleados utilizando VoIP.



# VIRTUAL TELCO

## CHAT EN VIVO.

Desde una página web construida con el CMS wordpress, encontrara en wordpress un widget homologado para integrarse con 3CX. Si esta la página en otro CMS como Drupal, Joomla, Squarespace, weebly o wix, encontrara instrucciones específicas, de cómo incluir integración con un Chat en la Página, con su 3CX.



## INTEGRACIÓN CON FACEBOOK.

3CX se puede integrar con Facebook, para que los agentes puedan contestar mensajes que se realicen con la página de Facebook de la empresa, de este se tendrán registros y reportes para mejorar el control de las comunicaciones.

## INTEGRACIÓN SMS/MMS.

A través de operadores de SMS como, Bandwith, flowroute, Hostprofis, Telnix o Twilio. Los agentes podrán enviar SMS o MMS a clientes.

## 5.2.2 TELEFONÍA 3CX WEB MEETING.



Reuniones en línea & Videoconferencias hechas fáciles con 3CX WebMeeting.

3CX WebMeeting es una solución de videoconferencia fácil de usar que transforma el modo en que se comunica y colabora con clientes y socios de negocios. Ahora puede tener reuniones cara a cara con solo presionar un botón, hacer

presentaciones de alta calidad o compartir su pantalla para hacer que se vea claramente lo que quiere mostrar. 3CX WebMeeting no sólo le ahorrará tiempo y dinero en gastos de viajes, sino que también lo ayudará a cerrar más negocios ya que el tiempo del llamado del cliente es utilizado en forma más productiva.

## Reuniones En Línea Sin Problemas con WebRTC.

3CX WebMeeting aprovecha la revolucionaria tecnología de Google, WebRTC. Permite que las comunicaciones de audio y video tengan lugar a través de navegadores de Internet abiertos y estándar sin que los participantes tengan que descargar ningún software adicional o instalar plugins. Programe conferencias o



# VIRTUAL TELCO

eleve llamadas en curso a conferencias en el momento, con solo unos pocos clics, los participantes pueden iniciar conferencias y unirse sin esfuerzo.

## Videoconferencias Ricas en Funciones.

Las conferencias en línea de hoy en día necesitan más que video - las presentaciones deben ser en alta definición y transaccionar como se estuvieran ahí. 3CX convierte automáticamente presentaciones de PowerPoint a documentos HTML5 de modo que la resolución y las transiciones son mostradas perfectamente en la pantalla de los participantes. Comparta su pantalla para hacer demostraciones de software, o lleve a los usuarios a un sitio web en particular utilizando la función de navegación compartida, mientras que las funciones de aula de clases como votación y comentarios le permiten tener a la audiencia comprometida.



## 5.2.3 TELEFONÍA 3CX PRO.

Mejore las ventas de su empresa, aumente incluso más la productividad de sus empleados y proporcione mejor servicio al cliente que sus competidores con 3CX Phone System Pro.

La Pro Edition incluye todas las características galardonadas de la edición estándar 3CX Phone System, pero también añade fantásticas características avanzadas de llamadas que se proporcionan para reforzar su servicio al cliente y asegurarse de que su compañía permanece por delante de la competencia.



Características avanzadas de llamada:

- Nunca pierda una llamada. Sus clientes pueden colgar y aún así mantener su posición en la cola de espera. Se les devuelve la llamada automáticamente cuando llega su turno en la cola de espera.



# VIRTUALTELCO

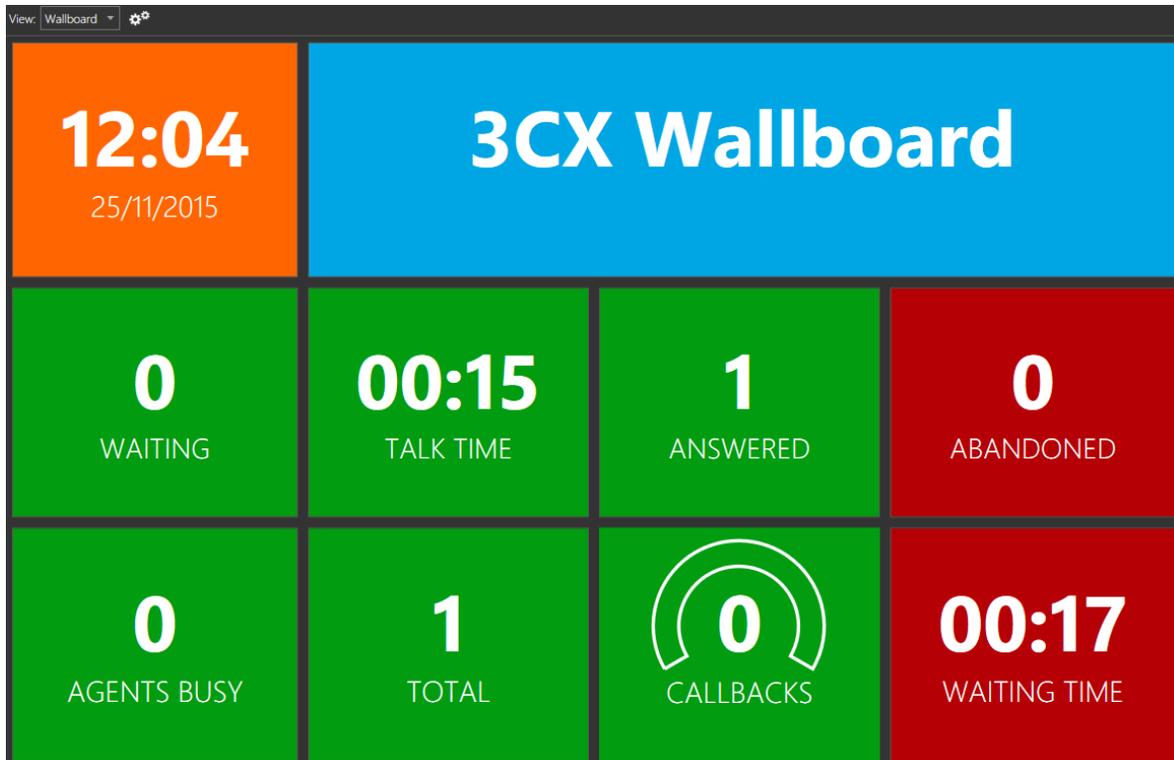
- Repase cuánto han esperado sus clientes en una cola antes de que sus empleados tomaran la llamada y vea la cantidad de llamadas respondidas y no respondidas.
- Mejore el servicio al cliente examinando las llamadas con las funciones de Escucha (Listen In), Escucha y susurro (Listen In and Whisper) e Interrupción (Barge In).

Aumente de forma masiva la productividad de sus empleados proporcionando funciones avanzadas de llamada, como estadísticas de llamadas en tiempo real, paneles, alertas SLA, selección de colas de espera y más, La edición Pro también incluye una agenda telefónica continua de Microsoft Exchange e integración IVR.

Características clave de 3CX Phone System Pro:

- Controlar el estado de las colas de espera viendo cuántas llamadas hay en la cola.
- Iniciar y cerrar sesión del personal en las colas de espera.
- Revisión del tiempo que su personal inicia sesión y cierra sesión de las colas de espera.
- Paneles: muestran la cola de espera en tiempo real y las estadísticas de llamada directamente en un monitor.
- Estrategias adicionales de cola de espera:
  - Atención por orden de entrada.
  - La espera más larga.
  - El menor tiempo de atención.
  - Menos respondidas.
  - Búsqueda de tres – Aleatoria.
  - Búsqueda de tres – Priorizada.
- Sea notificado al instante cuando las llamadas han estado en cola de espera más allá del tiempo establecido por el SLA (acuerdo de nivel del servicio).
- Satisfaga los requisitos de su servicio al cliente viendo todas las incidencias de llamada.





### Características principales de PBX:

- Integre la Mensajería unificada del servidor de Microsoft 365 con 3CX Phone System para su buzón de voz y su IVR (Respuesta de voz integrada).
- Integre su agenda telefónica de Microsoft Exchange.
- Vea las instalaciones remotas de 3CX y la presencia de sus compañeros en otras oficinas de todo el mundo.

3CX Phone System Pro es una mejora a través solamente de una clave de licencia, lo que significa que lo único que tiene que hacer es adquirir la actualización de nosotros y reactivar 3CX Phone System. Para más información sobre la edición Pro, llámeme hoy.

### 5.2.4 CALL FLOW DESIGNER 3CX.

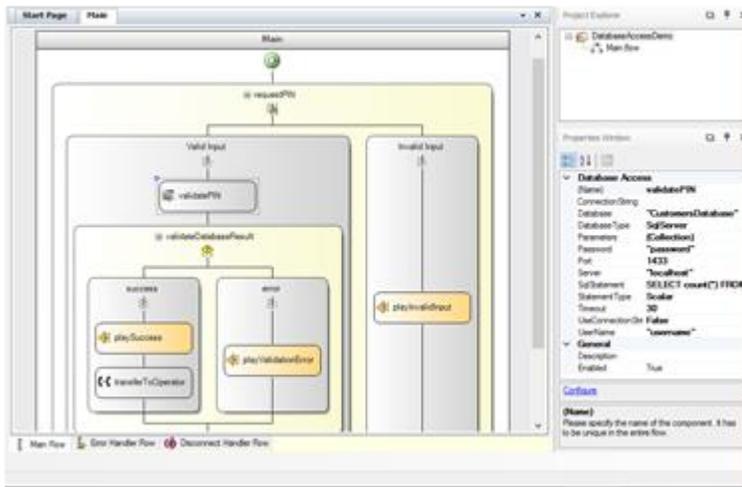
Con el Call Flow Designer 3CX (CFD) puede crear fácilmente flujos de llamada complejos y aplicaciones de voz visualmente – sin necesidad de programar o scripts. Por ejemplo, obtenga el número de teléfono de una llamada entrante, valide el número contra una base de datos y enrute la llamada basada en el tipo de cliente. O cree un flujo de llamada que enrute las llamadas basado en una hora del día.

### Cree sus Flujos de Llamada Visualmente.

La interfaz gráfica le permite incorporar los componentes de su aplicación de voz utilizando arrastrar y soltar – ¡en lugar de escribir scripts o programar! Diseñe visualmente una aplicación en sólo unas horas, en lugar de semanas. Sus flujos de

# VIRTUAL TELCO

llamada pueden incluir componentes de control tales como condiciones, loops y variables. Cuando un flujo de llamada está listo y probado, simplemente súbalo a 3CX.



No necesita programación – arrastre y suelte, En horas diseñe visualmente aplicaciones incluyendo componentes de control.

## 5.2.5 TELEFONÍA POR INTERNET.

- Números telefónicos de Bogotá o celulares, aprovisionados por internet.
- No requieren de complejas reformas locativas.
- No requiere de equipos especiales en sitio.
- Se puede cambiar su capacidad de manera dinámica.
- La cantidad de números que pueda requerir.
- Llamadas locales ilimitadas.
- Compatible con plataformas en sitio, nube privada o nube publica como Amazon o Google.
- Se puede trasladar sin restricción.

Nuestra infraestructura cumple con los estándares:



SAP® Certified  
in Cloud and Infrastructure Operations



## 5.2.6 MINUTOS POR INTERNET.

Con este servicio y a través de internet, podemos darle minutos a muy buen costo, con características superiores a la telefonía convencional.

Las principales características del producto son:

- Sin Cargo Fijo.
- Sin Clausula de permanencia.
- Los minutos no vencen.
- Conexión directa a operadores sin intermediarios.
- Distribuimos tráfico con interconexión directa a los operadores para garantizar la mejor calidad.
- Capacidad ilimitada, ya que no dependemos de cableado, circuitos disponibles o capacidad de torres de celular.
- No nos afecta condiciones climáticas.

## COMO FUNCIONA.

Nuestra plataforma clase TELCO, lo interconecta con cualquier lugar del mundo a tarifas muy económicas, el servicio se conecta vía internet a su planta telefónica.

## COMO ES EL PAGO.

Al servicio ser de recargas de minutos, es prepago, una vez verificado el saldo, este se cargaría a la cuenta y se usaran hasta que se acaben, sin que se venzan, así se aprovecha hasta el último peso y se regula el gasto, ya que, si ese mes se requieren menos, se compran menos minutos.

## COMO ES LA CALIDAD.

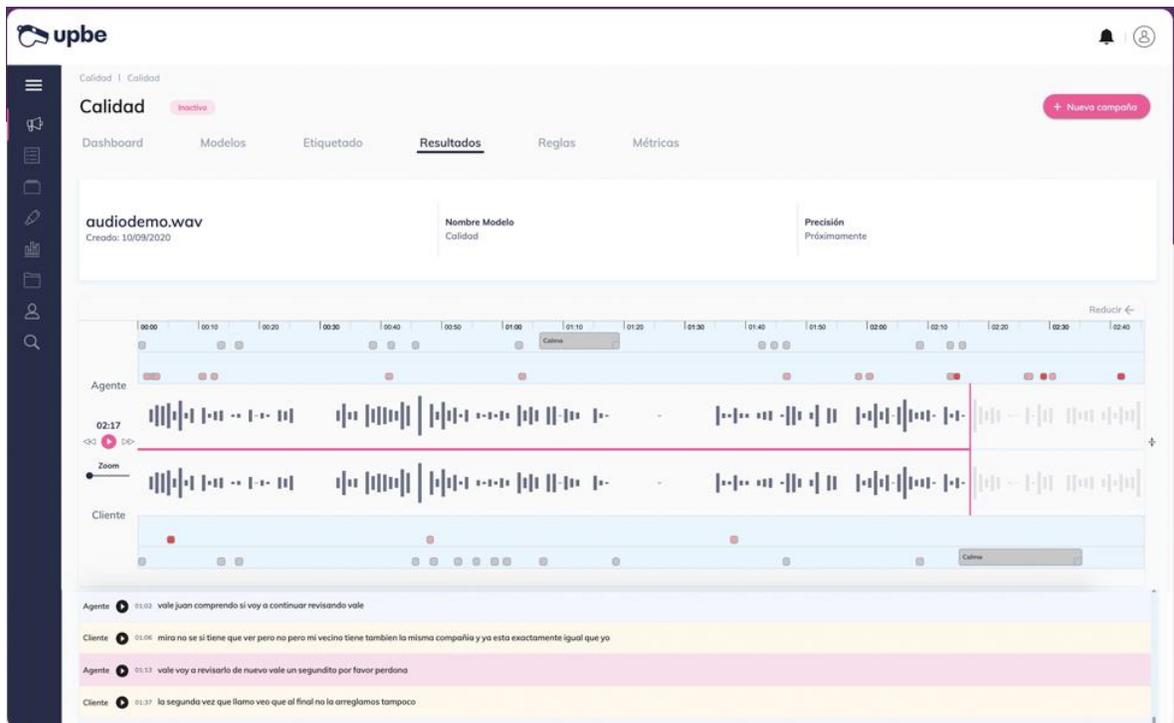
Al ser un servicio, prestado por compañías telefónicas legales, estamos obligados a las mismas condiciones de calidad y disponibilidad que las demás compañías telefónicas, así que, en internet, la calidad de la voz está garantizada, solo requerimos que en su red tengamos adecuadas condiciones.

Nuestra tecnología, tiene mejor calidad de voz, que la voz convencional, dando una mejor experiencia, tanto al agente, como a los clientes.

## 5.2.7 SERVICIOS net2phone.

En los casos en los cuales no podamos brindar cobertura con nuestra infraestructura propia podemos en nuestra calidad de distribuidores autorizados de net2phone, brindar cobertura en cualquier lugar del mundo.

## 5.2.8 ANALÍTICA DE LLAMADAS.



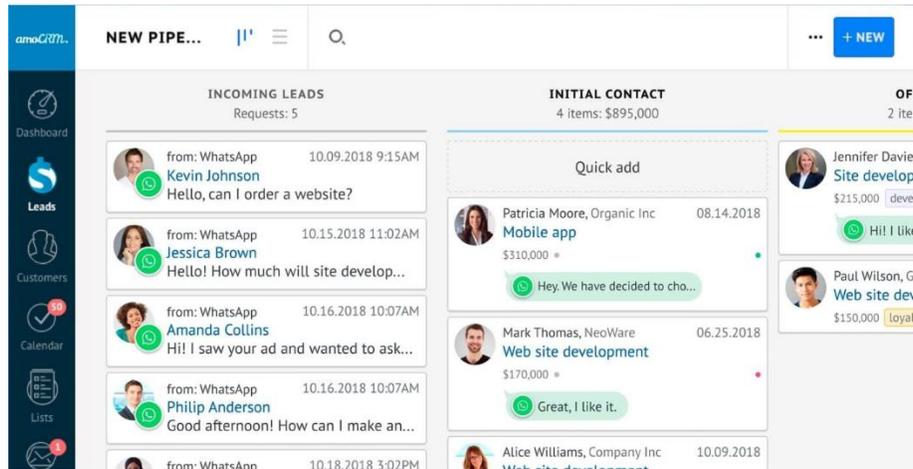
La experiencia que brindan en una llamada los agentes es parte importante de la calidad del producto, es difícil saber si los agentes siguen los procedimientos, y estar escuchando las llamadas es un esfuerzo muy grande en lo logístico y lo técnico, así que no podemos escuchar todas las llamadas para garantizar la experiencia.

En esta parte es donde la inteligencia artificial nos puede ayudar, nuestra plataforma escucha las llamadas y busca palabras y comportamientos parametrizados, para así encontrar fallas en la experiencia y entregar al supervisor transcripciones de las llamadas que no cumplan con la promesa de valor de esa cola de llamadas, mejorando mucho la calidad del servicio prestado con pocas horas hombre, mejorando las eficiencia y condiciones de trabajo de los supervisores.

## 5.3 ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES.

El éxito no solo está en podernos comunicar con nuestros clientes, sino en que tengamos control y registro de las comunicaciones con estos durante todo el ciclo de venta y servicio, para esto hay diversas plataformas.

## 5.3.1 amoCRM.



El CRM para vender en redes sociales. Si la forma principal por la que se comunica con sus clientes son los sistemas de mensajería como whatsapp, telegram, Facebook, Instagram o su planta 3CX, amoCRM es su mejor opción.

## 5.4 DIADEMAS JABRA.

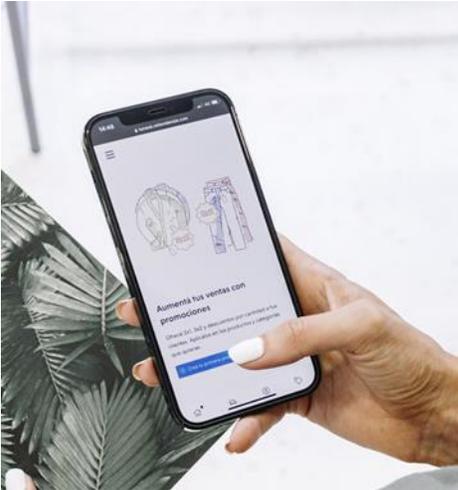


Jabra GN nace de la unión del gigante europeo GN NETCOM, empresa dedicada al audio profesional y la norteamericana JABRA creando una compañía de clase mundial en audio profesional.

Compatible con las marcas más importantes de comunicaciones unificadas, da la calidad de audio necesaria para los trabajadores de hoy.

## 5.5 TIENDAS WEB.

# tiendanube



En el mundo actual muchas veces la gente no se toma el tiempo de ir a una tienda física, si ve en Facebook o en Instagram, algo que le gusta, lo quiere comprar ya, de manera rápida y segura.

Una plataforma que le permita vender en redes sociales y en tu propia tienda, sin que estes todo el tiempo en línea es lo que necesitas para crecer

No importa si lo que vendes es un intangible como servicios, lo puedes vender en tiendanube, una tienda personalizable a tu estilo que funciona con muchas formas de pago.

## 6. NUESTROS SERVICIOS.

### 6.1 SERVICIOS PROFESIONALES.

Para empresas que tienen su infraestructura basada en tecnología de nube o local, les brindamos diferentes niveles de servicio según sus necesidades para que le saque el mayor provecho a su infraestructura tecnológica y puedan enfocar sus esfuerzos en su objeto social.

### 7. METODOLOGÍA.

Se realizará la gestión del proyecto en la prestación de los servicios de consultoría relacionados con la creación del diseño, dimensionamiento, implementación, configuración, pruebas, entrenamiento y entrega de las diferentes plataformas en este alcance, aplicando para cada una de las fases las mejores prácticas recomendadas por Microsoft. Se tendrá presente las técnicas definidas en el Microsoft Operations Framework (MOF) 4.0. Y el PMBOOK 5.0 buscando tener un apoyo más amplio de estándares de la industria.

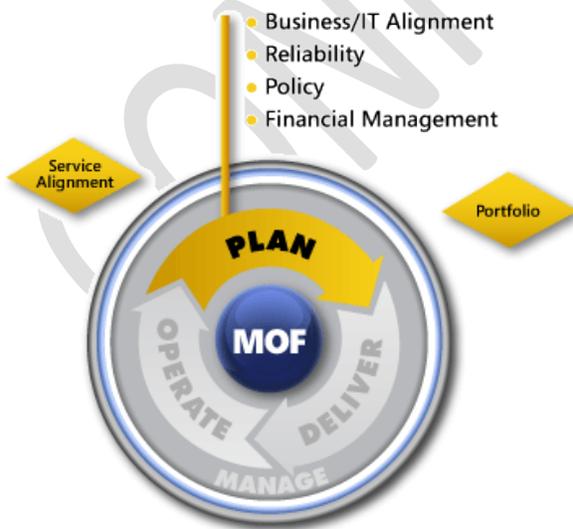
# VIRTUAL TELCO

## Modelo de Procesos de MSF (Process Model).



Este modelo permite planificar y controlar proyectos orientados a entrega y mejoramiento de servicios de tecnología, balanceando los factores fundamentales que intervienen en dichos proyectos: alcance, tiempo y recursos. Es un modelo interactivo y basado en puntos de revisión (milestones).

## Visión, Estrategia y Alcance.



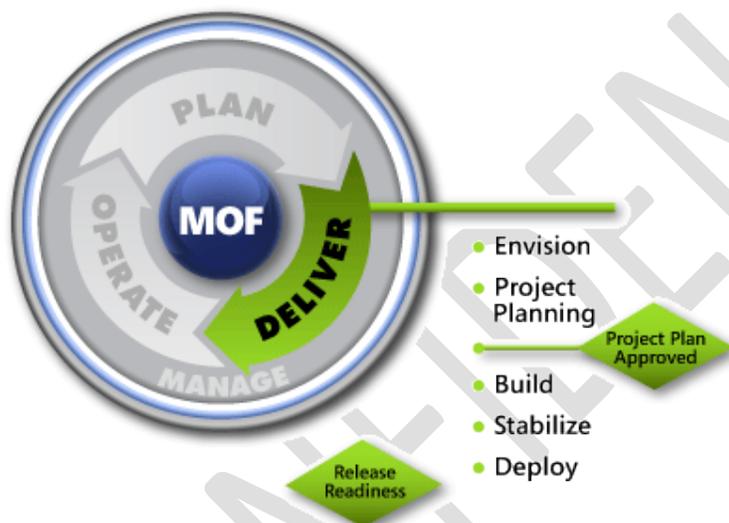
En esta fase se busca definir funcionalidades y servicios para la solución a implementar, formación del equipo de trabajo y distribución de responsabilidades, elaboración de un plan de trabajo, mecanismos y protocolos de intercambio de información. De esta fase saldrá un documento to build o scope of work el cual se utilizará como guía durante todo el proceso y servirá para la verificación del alcance en la fase de cierre.

## Planeación y definición de procedimientos.

Parte de este proceso es reunir información sobre los servicios actuales, definir la nueva propuesta de servicio y valorar las necesidades de recursos y los requerimientos de tiempo para llevar a cabo el proyecto. Estas actividades proporcionarán la información necesaria para definir el proceso de implementación que cumpla con el alcance definido en calidad, funcionalidad, tiempo y costos definidos en la fase anterior.

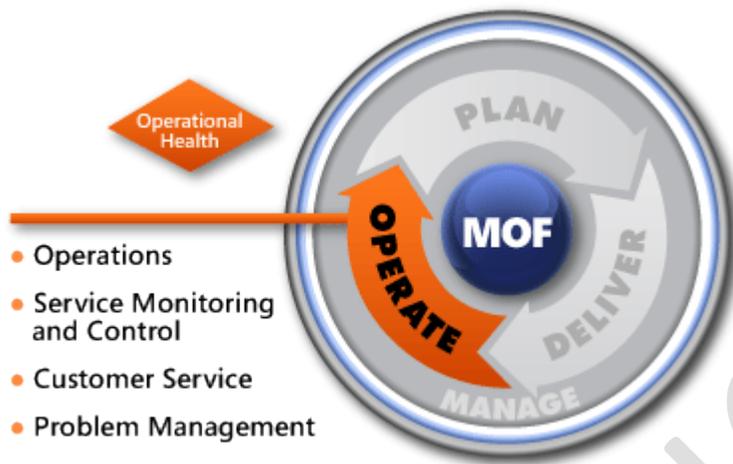
Como resultado de esta fase es la aprobación del plan de implementación y programación del proyecto en el cual estarán de acuerdo los diferentes stakeholders.

## Implementación y pruebas.



De acuerdo con los riesgos encontrados en la fase de Visión y los procedimientos definidos en la fase de planeación. El equipo de trabajo se dispondrá a realizar la implementación de tal manera que no se corran riesgos de stand by o slow time en los procesos productivos de la organización, incluyendo de ser necesario pruebas piloto.

## Liberación (HAND OVER).



En esta fase y tomando como base el documento as build and hand over, se describirá en un documento de alto nivel todos los cambios realizados a la infraestructura o a los procedimientos para que los encargados de su operación puedan asumir el control y operación de la nueva tecnología implementada. Se pondrán en producción todos los servicios definidos en el diseño aprobado por los diferentes stakeholders, cuidando de comprobar que se cumplen con las funcionalidades definidas en la fase de diseño y que los stakeholders pertinentes a la operación, continúen con la administración y gestión de los servicios prestados por la nueva tecnología.

## Soporte y Acompañamiento.

Se realizará una garantía del proyecto a partir de la firma del documento as build and hand over de hasta treinta días (30) en los servicios acotados dentro del documento scope of work y as build y hand over. La garantía no aplica a procedimientos, responsabilidad de terceros, labores de administración o componentes de hardware no suministrados por nosotros.

La prestación de servicios de garantía aplica en el formato 8x5xNBD.

Se dará soporte sobre la administración de la plataforma contratada, este soporte se solicitará vía correo electrónico y se prestará inicialmente remoto y presencial en el caso de ser necesario.

La prestación de este servicio se dará durante la vigencia del contrato y las renovaciones que se den de este. En formato 8x5xNBD.

## 8. PROPUESTA TÉCNICA.

### 8.1 ALCANCE Y OBJETIVOS DEL PROYECTO.

Ampliar la funcionalidad de la planta de ATTMOSFERAS-OBIPROSA para cubrir no solo las necesidades de mercadeo, sino también las necesidades del área administrativa.

### 8.2 DISEÑO PROPUESTO.

A solicitud del cliente se plantean 3 opciones:

#### 8.2.1 MODIFICAR EL MENÚ DE ENTRADA Y ENTRARLA A SERVICIO.

Esta opción es de rápida implementación y no tiene costo ya que solo se necesita que nos envíen la estructura del nuevo menú y el listado de nuevas extensiones.

#### 8.2.2 CREAR UN NUEVO NÚMERO Y MENÚ PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA.

Esta opción requiere del nuevo menú y el listado de extensiones, el único costo adicional es el de un DID adicional.

#### 8.2.3 AMPLIAR LA CAPACIDAD DE LLAMADAS SIMULTÁNEAS PARA ASUMIR LA NUEVA CARGA.

Esta opción requiere de ampliar el licenciamiento y ampliar la capacidad de las líneas telefónicas y el almacenamiento.

### 8.3 ETAPAS DEL PROYECTO.

La ejecución del proyecto se divide en las siguientes etapas:

#### 8.3.1 LEVANTAMIENTO, REQUERIMIENTOS, PLANEACIÓN Y DISEÑO:

- Definición del modelo a seguir.
- Definición de actividades y asignación de responsabilidades.
- Definición de requerimientos.
- Aprobación e inicio del proyecto por parte del cliente.
- Creación del documento SOW.

Al final del proyecto ATTMOSFERAS-OBIPROSA quedará con una plataforma de comunicaciones unificadas capaz de suplir las necesidades de toda la organización.

## 8.3.2 IMPLEMENTACIÓN FINAL:

- aprovisionamiento, según documento SOW.
- Pruebas de conectividad.
- Pruebas de funcionalidad.

## 8.3.3 CAPACITACIÓN.

Por no implementar nuevas funcionalidades, no se realizará capacitación, pero en caso de que se implementen nuevas funcionalidades, se dará capacitación al personal de administración y de ser necesario charlas a el resto de los usuarios.

## 8.3.4 ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y CIERRE:

Se creará un documento asbuild al terminar el proceso.

## 8.4 EXCLUSIONES.

Los siguientes elementos no están incluidos dentro de este proyecto:

- Soporte sobre plataformas diferentes a las enunciadas de manera expresa en el documento.
- Soporte a usuarios.
- Suministro de hardware para la implementación de la solución no especificado en esta propuesta.
- Suministro de licenciamiento no especificado en esta propuesta.
- Implementación de roles que no estén contemplados de manera expresa en el alcance.
- Capacitación diferente a la enunciada de manera explícita.
- Configuración de dispositivos de usuario como teléfonos o diademas que no estén definidos de manera explícita en este documento.
- Demás elemento no colocado de manera expresa dentro del alcance.
- Servicios fuera de Bogotá dependerán de propuesta económica adicional de viáticos.
- Copias de seguridad de información contenida en plataformas o equipos de usuarios.

## 8.5 PRERREQUISITOS.

Se presentan los siguientes prerrequisitos para implementación de la solución.

- Tener los equipos de usuarios o equipos para pruebas en perfecta operación.
- El servidor requiere una IP publica de uso exclusivo.
- Ser requiere de una maquina exclusiva en Windows o en Linux, según la conectividad.
- Que los usuarios de los servicios tengan acceso a internet.

# VIRTUALTELCO

- ATTMOSFERAS-OBIPROSA asignara un gerente de proyecto, quien será el contacto directo con el gerente de proyecto de VIRTUALTELCO que coordinara la implementación de la solución.
- El personal de ATTMOSFERAS-OBIPROSA deberá Gestionar los procesos de control de cambios y ventanas de mantenimiento que sean requeridas dentro del proceso de implementación de la solución. VIRTUALTELCO solicitara las aprobaciones que sean requeridas.
- Documentación: ATTMOSFERAS-OBIPROSA suministrará al momento de iniciar el proyecto, los estándares y documentos que requerirá como entregables de la presente implementación.

## 8.6 TIEMPO ESTIMADO.

El montaje de infraestructura tiene un tiempo de implementación de una semana, adicional a este se requerirá de capacitación a agentes y personal de administración.

## 8.7 ENTREGABLES.

La entrega a satisfacción de este proyecto se hará los siguientes documentos:

- Plan de pruebas de aceptación.
- Documento de Implementación de la Solución (as build and hand over).

Se tomará como documentación para el cierre del proyecto solo la documentación definida de manera expresa en este documento.

## 9. CONDICIONES COMERCIALES.

### 9.1 MODIFICAR EL MENÚ DE ENTRADA Y ENTRARLA A SERVICIO.

Esta opción no tiene costo, los servicios requeridos están incluidos en el contrato

### 9.2 CREAR UN NUEVO NÚMERO Y MENÚ PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA.

#### COSTOS MENSUALES PREPAGO.

No De Parte	Descripción	Cantidad	Valor UNITARIO	Valor Total
VTMVDID	CANAL DID BOGOTA	4	COP 35.000	COP 140.000
CL1PBX	ALOJAMIENTO DE PLATAFORMA MES	1	COP 150.000	COP 150.000
VTMVDID	CANAL DID BOGOTA	1	COP 20.000	COP 20.000



## 9.3 AMPLIAR LA CAPACIDAD DE LLAMADAS SIMULTÁNEAS PARA ASUMIR LA NUEVA CARGA.

### SERVICIOS ANUALES.

No De Parte	Descripción	Cantidad	Valor UNITARIO	Valor Total
3CXPRO4	Plataforma 3CX pro-8 puertos	1	COP 2.000.000	COP 2.000.000

### COSTOS MENSUALES PREPAGO.

No De Parte	Descripción	Cantidad	Valor UNITARIO	Valor Total
VTMVDID	CANAL DID BOGOTA	8	COP 35.000	COP 280.000
CL1PBX	ALOJAMIENTO DE PLATAFORMA MES	1	COP 200.000	COP 200.000
VTMVDID	CANAL DID BOGOTA	1	COP 20.000	COP 20.000

La forma de pago será:

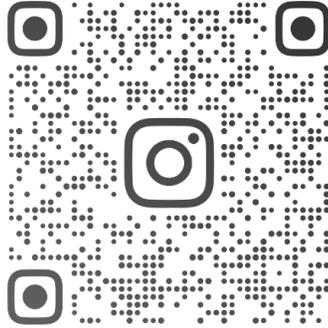
Por ser un servicio de suscripción, ese será prepago.

## 10. REGISTRO DE STAKEHOLDER.

Nombre	Compañía	Firma
WBALDO GUTIERREZ.	ATTMOSFERAS OBIPROSA	
ALEJANDRO TORRES	CLOUDWARE S.A.S. VIRTUALTELCO	

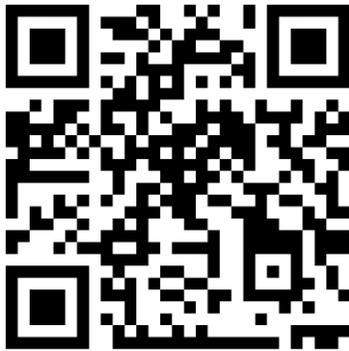
## 11. CONTACTOS.

Puedes contactarte con nosotros por diferentes medios



VIRTUALTELCO

Crea tu tienda demo



déjanos tus datos para más información

Abrir en un dispositivo móvil



Escanee el código QR con la cámara de su móvil para abrir el enlace