



## Propuesta de Asistente Virtual Omnicanal



# Contenido

<b>1. Sobre BotPro</b>	<b>3</b>
<b>2. Características de la solución</b>	<b>4</b>
<b>Vista de la plataforma (Dashboard principal)</b>	<b>5</b>
<b>3. ¿Por qué BotPro? Diferenciadores clave de la solución</b>	<b>6</b>
<b>4. Casos de uso</b>	<b>6</b>
<b>5. Portafolio de servicios</b>	<b>8</b>
<b>6. Proceso de adquisición e implementación de la solución</b>	<b>10</b>
<b>5. Planes BotPro</b>	<b>12</b>
<b>6. Términos de pago</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>Anexos</b>	<b>15</b>
<b>1. Planes de WhatsApp Business API</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>2. Políticas de WhatsApp</b>	<b>16</b>
<b>3. Términos de vigencia del servicio</b>	<b>16</b>
<b>4. Glosario</b>	<b>17</b>

# 1. Sobre BotPro

BotPro es un chatbot omnicanal con Inteligencia Artificial, un módulo de agentes humanos y la capacidad de integrarse a procesos externos, lo cual permite a las empresas **centralizar** y **automatizar** todas sus conversaciones en un solo lugar.

+ 50



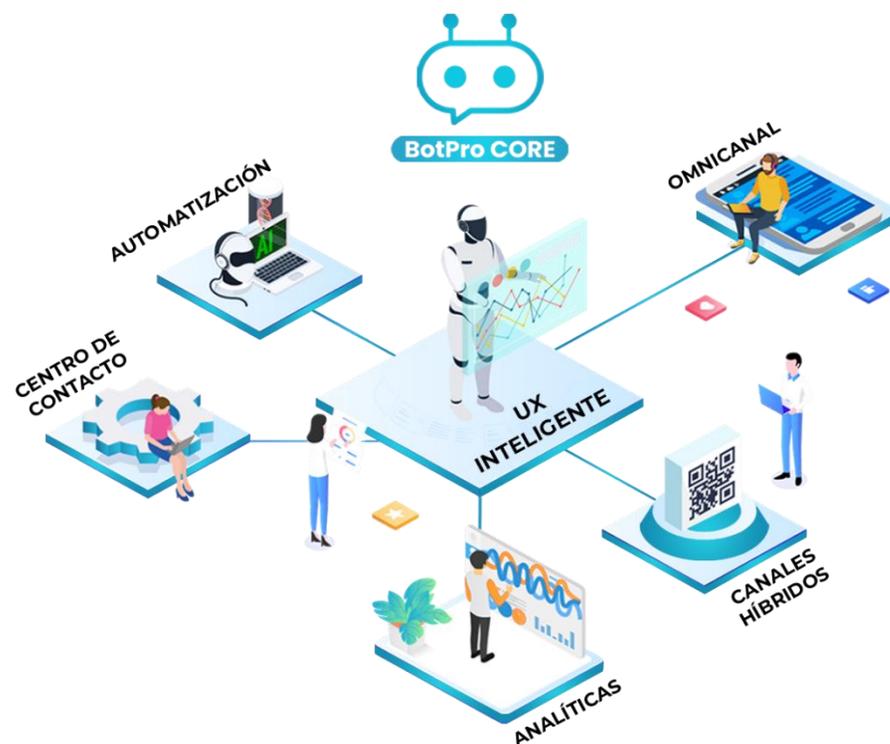
Algunos de nuestros clientes...

Sector financiero							
Comercio y consumo masivo							
Salud y seguros							
Otros							

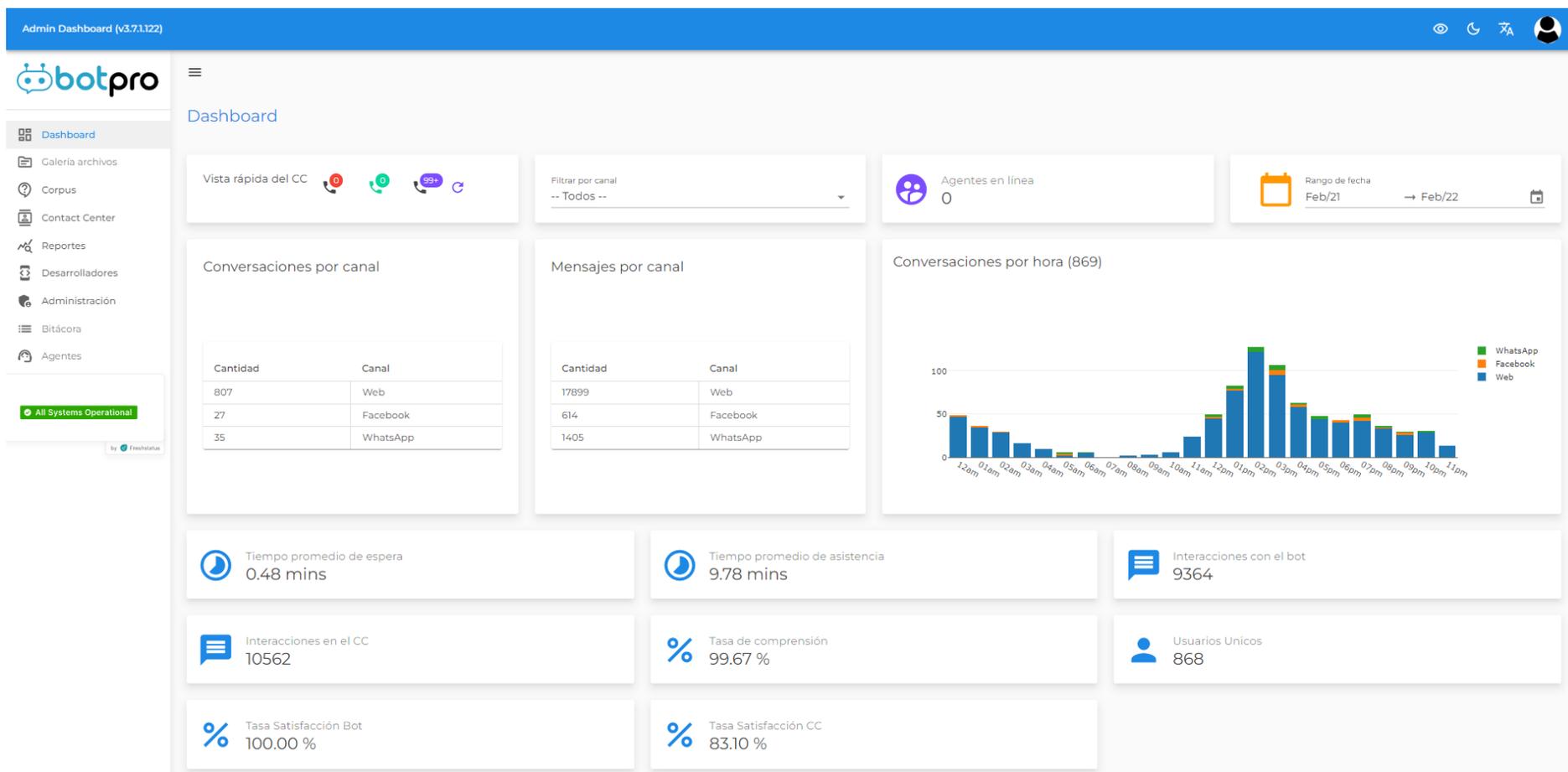


## 2. Características de la solución

- **Inteligencia artificial conversacional:**
  - ✓ Entendimiento de Lenguaje Natural (ELENA).
  - ✓ Módulo de preguntas y Respuestas (QnA).
- **Omnicanalidad:** Capacidad de identificar a los clientes mediante cualquier canal que escriban (Página web, WhatsApp, Telegram, redes sociales).
- **Automatización** mediante la integración a los procesos de la organización. (ERP, CRM, CORE Financiero, Order Manager, BPM, etc.).
- **Contact Center:** Módulo de Live Help para la asistencia de representantes humanos.
- **Reportes y analíticas** para medir y mejorar el servicio.
- **Soluciones híbridas** integradas con el resto de los canales tradicionales (SMS, QR, eMail)



## Vista de la plataforma (Dashboard principal)



### 3. ¿Por qué BotPro? Diferenciadores clave de la solución

- **Modelos de AI propietarios.** ELENA y Q&A
- **BotPro Community:** Módulo colaborativo donde todos los Bots forman parte del aprendizaje AI conversacional.
- **Acompañamiento postventa:** Apoyo durante todo el ciclo de pruebas y salida a producción del Bot.
- **BotPro Accademy:** Knowledge base al servicio de resellers y clientes.
- Integración con **Datos Patrocinados:** Acelerador para la adopción.

### 4. Casos de uso

- **Sector financiero**
  - ✓ Consultas: horario, sucursales, balances.
  - ✓ Solicitud de nuevos productos: cuentas de ahorro, tarjetas de débito o crédito, certificados financieros, préstamos, etc.
  - ✓ Afiliación de nuevos clientes.
  - ✓ Pagos de préstamos y otros productos.
  - ✓ Preaprobación de préstamos.
  - ✓ Reclamaciones y soporte.
  - ✓ Recibir asistencia de un representante.

- **Comercio y consumo masivo**

- ✓ Aumento de las ventas.
- ✓ Proceso de ventas: solicitud de nuevos productos, seguimiento a paquetes y carritos de compra.
- ✓ Consultas: horarios, sucursales, inventario, entre otras.
- ✓ Visualizar catálogo de productos.
- ✓ Reclamaciones y soporte.
- ✓ Pagos en línea.
- ✓ Recibir asistencia de un representante.

- **Salud y seguros**

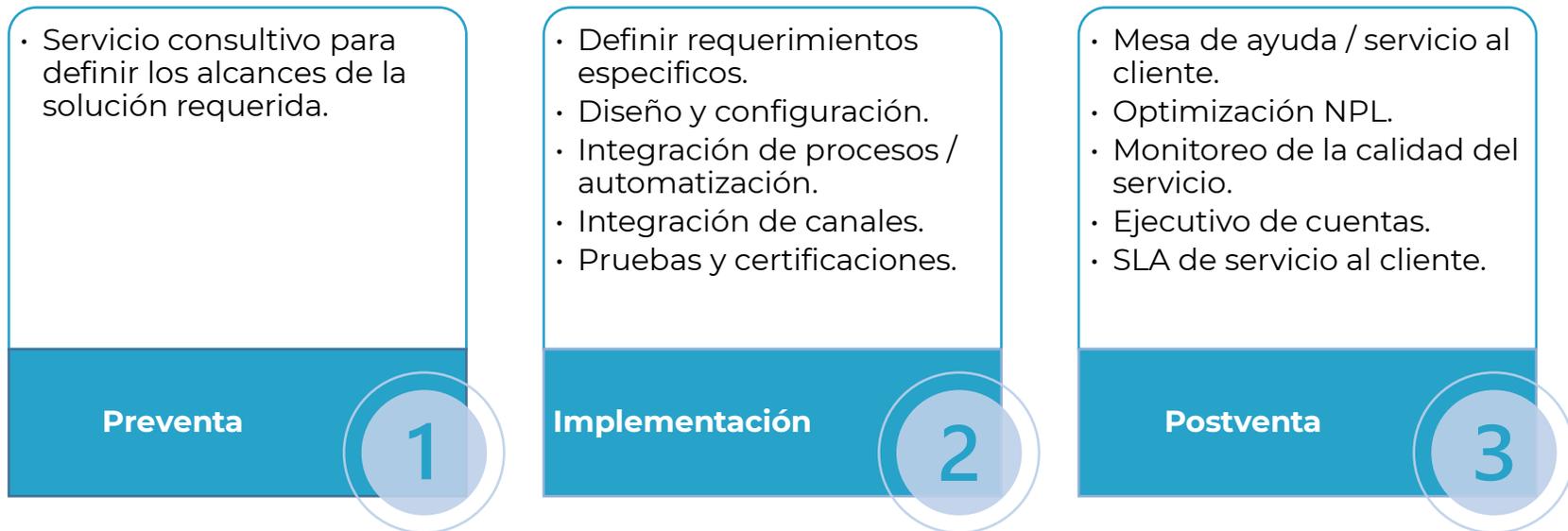
- Consultas: horarios, sucursales, disponibilidad.
- Citas: programación, seguimiento, recordatorios.
- Afiliación de nuevos clientes y productos.
- Pre-autorización de cobertura.
- Reclamaciones y soporte.
- Pagos de consultas, pólizas, entre otros.
- Recibir asistencia de un representante.

- **Gobierno o Instituciones Públicas**

- ✓ Consultas: horarios de oficinas, servicios,
- ✓ Solicitud de servicios, certificados, licencias, trámites, entre otros.

- ✓ Renovación de servicios, certificados, entre otros.
- ✓ Pagos en línea de certificaciones y otros servicios
- ✓ Seguimiento a solicitudes
- ✓ Reclamaciones
- ✓ Encuestas de calidad
- ✓ Recibir asistencia de un representante.

## 5. Portafolio de servicios



## 6. Tiempos de respuesta de la mesa de ayuda de servicio al cliente.

Severidad del Evento	Tiempo de Respuesta <i>(Tiempo de primera respuesta humana)</i>	Tiempo de Solución <i>(Tiempo de restablecimiento del servicio)</i>	Criterio de calificación del evento
<b>Critico</b>	2 horas laborables	8 horas laborables	<i>Falla que impide la continuidad del servicio</i>
<b>Mayor</b>	4 horas laborables	24 horas laborables	<i>Falla que afecta la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario final</i>
<b>Menor / Consulta</b>	8 horas laborables	5 días laborables	<i>Falla o evento que afecta la calidad del servicio desde la perspectiva del Cliente (agente / supervisor) Requerimientos de información, ajustes de configuración, credenciales, asistencia backoffice, etc</i>

- Horario laborable: de 9:00 AM a 6:00 PM
- Los servicios de soporte extendido 24/7 solo son aplicables para los casos críticos.
- Los SLA son aplicables exclusivamente para los eventos que se hayan generado a través de los canales de la mesa de ayuda (Helpdesk)
- El tiempo de respuesta inicial (automático) se genera vía email una vez que se reporta a través del canal de escalación y es la confirmación de que se ha recibido el evento en nuestro sistema.
- En caso de que no se pueda cumplir con los SLA debido a una dependencia de un tercero (infraestructura, conectividad, proveedor de canal, etc) se deberá comunicar oportunamente al cliente.

**En caso de no cumplirse algunos de los SLAs previstos, el cliente cuenta como recurso, con una matriz de escalación con dos niveles adicionales: Satisfacción del Cliente y Ejecutiva.**

## 7. Proceso de adquisición e implementación de la solución



## 8. Proceso de facturación



## 5. Planes BotPro y WhatsApp Business

Plan BotPro Starter	Plan BotPro Business	Plan BotPro Premium
Price List SetUp Fee \$595	Price List SetUp Fee \$1095	Price List SetUp Fee \$1945
Price List Monthly Fee \$395	Price List Monthly Fee \$645	Price List Monthly Fee \$1290
Plataforma BotPro (Admin+Superv / Soporte 8x5 / 3 mil conversaciones)	Plataforma BotPro (Admin+Superv / Soporte 8x5 / 5 mil conversaciones)	Plataforma BotPro (Admin+Superv / Soporte 24x7 / 10 mil conversaciones)
Página Web / Web Responsive	Página Web / Web Responsive	Página Web / Web Responsive FB Msg / Telegram
Menú Principal (NLP)	Menu Principal (NLP)	Menú Secundario (NLP & QnA)
Dashboard + Reportes	Dasboard + Reportes	Dashboard + Reportes + Integ PowerBi / Google Data Studio
Integración eMail y SMS	Integración eMail y SMS	Integración eMail y SMS
Configuración Menú & Flujos predeterminados	Configuración Menú & Flujos predeterminados	Configuración a la medida de QnA, Flujos & Menús (Primario y Secundario)
1 Agente General Capacitación audiovisuales	Panel Contact Center 1 Admin + 1 Superv 5 Agentes (Criterios de Derivación) Curso Capacitación	Panel Contact Center 1 Admin + 1 Superv 10 Agentes (Criterios de Derivación) Curso Capacitación
Audiovisuales de Capacitación	Cursos de Capacitación	Cursos de Capacitación
	Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción
	Serv. profesionales de Integración (8h)	Serv profesionales de Integración (16h)
		Diseño personalizado y Configuración del Bot (NLP / Flujos)
		Optimización Bot Training (Pre-entrenado + Optimización recurrente mensual)
		Reporte Ejecutivo Mensual

Plan de 3000 UIC	Plan de 5000 UIC	Plan de 10 000 UIC
Certificación de la línea e integración (adecuación de Flujos) a BotPro.	Certificación de la línea e integración (adecuación de Flujos) a BotPro.	Certificación de la línea e integración (adecuación de Flujos) a BotPro.
Plan Recurrente 3 mil Conversaciones Iniciadas por el Usuario (UIC).	Plan Recurrente 5 mil Conversaciones Iniciadas por el Usuario (UIC).	Plan Recurrente 10 mil Conversaciones Iniciadas por el Usuario (UIC).

Adds-On Plataforma BotPro
Opción Multibot. Bot Adicional
Licencia Adicional Representante de Contact Center
Modulo OutBound Campaign Manager (WABA)
Upgrade 10,000 Conversaciones Adicionales
Canal: Facebook Messenger
Canal: Telegram
Canal: App Mobile
Canal: Instagram)
Base de Datos Intermedia
Integración Active Directory
Autenticación Doble Factor con OTP (no incluye el canal)
Autenticación (consulta de dato preterminado)
Integración Modelo Predictivo (llamada API x1000)
Integración Modelo Predictivo (análisis de sentimiento)
Reportería Avanzada. Soporte integración externa (PowerBi / Google Data Studio)
Generador de QR code
Servicios Profesionales Integraciones API. Paquete de 8 horas
Capacitación Admin / Superv (1h / 5 personas)
Capacitación Agente (1h / 5 personas)

## Adds-On WhatsApp Certificado

WhatsApp Certificado. Consumo Postpago. Conversaciones adicionales Iniciadas por el Usuario (UIC).

WhatsApp Certificado. Consumo Postpago. Conversaciones adicionales Iniciadas por el Negocio (BIC).

**Marisabel Morales**  
**Coordinadora de Alianzas y Partners**  
**BOTPRO**

# Anexos

## 1. Políticas de WhatsApp

El cliente se hace responsable de aceptar y cumplir con las políticas de META para el servicio de WhatsApp. Para ver las políticas de WhatsApp estipuladas por META, [haz clic aquí](#).

## 2. Términos de vigencia del servicio

### Vigencia del contrato:

- El contrato es válido por 12 meses y autorrenovable una vez se cumpla dicho plazo.
- Todo contrato con instituciones públicas debe quedar renovado a más tardar un mes antes de la expiración del contrato actual y entrar en vigor inmediatamente expire el contrato en curso.
- En caso de que expire el contrato en curso y no haya entrado en vigor la renovación, el proveedor tiene la prerrogativa de suspender temporalmente el servicio, ya sea parcial o totalmente.
- En caso de que expire el contrato en curso, no haya entrado en vigor la renovación, y el cliente desee continuar con el servicio provisionalmente hasta que se complete el proceso de renovación, deberá emitir una comunicación formal expresando su solicitud de mantener el servicio y reconociendo que la renovación incluye la aceptación de que los meses sin contrato sean facturados una vez entrada en vigor la renovación. El tiempo máximo de esta condición será de 60 días, a partir de los cuales se podrá suspender el servicio a discreción del proveedor.

## Suspensión del servicio:

- En caso de que el cliente presente un retraso en el pago de la segunda factura, se le notificará sobre la suspensión temporal del servicio del Bot y de la línea de WhatsApp, por un periodo de 30 días.
- Durante el periodo de suspensión, se mantendrá la facturación de los planes mínimos de WhatsApp (250.00 USD) y el plan recurrente del Bot contratado.
- En caso de que no se hayan realizado los pagos en un plazo de 30 días, se entenderá como una cancelación del contrato, y el cliente seguirá siendo responsable por las facturas pendientes de pago.
- **Importante:** la cancelación del servicio de WABA implica la inhabilitación permanente de la línea para su uso con cualquier versión de WhatsApp que no esté certificada.

## 3. Glosario

Para ver el documento con nuestro glosario de términos, [haz clic aquí](#).