

Wise CX

Resumen Ejecutivo

Wise CX es una potente plataforma de customer service en la nube, creada para cubrir la creciente necesidad de las empresas de tener bajo control todas las interacciones por los múltiples canales digitales que existen hoy en día.

La plataforma se comercializa bajo la modalidad SaaS, con un fee mensual según la cantidad de agentes (usuarios) que tienen acceso a la plataforma y canales contratados.

CARACTERÍSTICAS

Cada agente tendrá un usuario y contraseña único, que le brindará acceso a la plataforma Wise CX, y lo identificará en cada respuesta o gestión que realice sobre el sistema. Cada agente tendrá sus tickets asignados, sus tareas, sus permisos, su propio perfil, y sus configuraciones.

POWER INBOX:

Esta funcionalidad permite centralizar todos los canales de comunicación en una única bandeja. Esta bandeja muestra información útil para el agente y a partir de la cual el mismo puede gestionarlas. Las conversaciones que van apareciendo en esta bandeja será según la configuración definida como así también la profundidad de la bandeja.

ENRUTAMIENTO INTELIGENTE

Mediante esta característica se puede definir reglas para definir cómo distribuir las conversaciones entre los diferentes agentes.

Por defecto un Canal está asociado a un grupo de agentes, según la configuración de este grupo el distribuidor de cargas permite asignar la conversación a un agente que se encuentre habilitado para asignar este caso.

CONTACT MANAGER

Mediante este módulo permite visualizar y gestionar todos los contactos que se van generando en forma automática a través de las conversaciones que ingresan por los diferentes canales. Además, a través de esta característica se puede agregar manualmente nuevos contactos, visualizar el perfil de cada contacto y analizar todos los movimientos que realizó con la empresa.

Características Básicas

- Social Profile

Esta funcionalidad permite visualizar un perfil social de cada cliente integrando toda la información de los diferentes canales de comunicación por los cuales se comunicó un cliente.

- Grupos de Clientes

A través de esta funcionalidad se generan grupos de clientes para clasificar los clientes.

- Tareas y Calendario

Esta característica permite la gestión de tareas para cada uno de los usuarios, las tareas pueden ser generadas en forma manual desde este módulo o desde el módulo de ticket.

Cada una de estas tareas se pueden ir visualizando en un calendario discriminadas por cada uno de los usuarios.

- Respuestas Predefinidas (Base de conocimiento Multicanal)

Las respuestas predefinidas permiten generar artículos detallando un nombre, abreviatura y detalle con diferentes formatos adaptados para cada uno de los canales de comunicación.

Estos artículos una vez generados pueden ser invocados desde el detalle del ticket.

- Índice de Satisfacción

El índice de satisfacción es una métrica que se va generando en forma automática a través de la respuesta que dan los clientes a una encuesta NPS al finalizar cada conversación.

- Etiquetas

Las Etiquetas permiten clasificar los tickets, en un ticket se pueden agregar múltiples etiquetas que luego pueden ser utilizadas para generar reportes o vistas de los tickets.

- Prioridad

La prioridad permite ordenar los tickets en la bandeja de entrada y en la cola de asignación para que los agentes puedan atender antes las conversaciones importantes.

- Detección de colisión de Agentes

Esta característica permite detectar cuando otro agente se encuentra en el mismo caso.

- Acceso API

Permitir el ingreso a la API (Interfaz de programación de aplicaciones) mediante la cual aplicaciones externas pueden conectarse para consultar o instar información.

- Horas laborables de negocio

Esta funcionalidad permite definir el horario laboral de la empresa indicando un rango horario de lunes a domingo de cada día.

El horario laboral definido impacta en las métricas de SLA o puede ser utilizada para generar reglas de automatización

- Campos Personalizados / Ticket

Los campos personalizados permiten generar nuevos campos en el ticket especificando una solapa a la que le asignamos y detallando un nombre, tipo y opciones en caso de corresponder.

- Campos Personalizados / Cliente

Los campos personalizados permiten generar nuevos campos en el ticket especificando una solapa a la que le asignamos y detallando un nombre, tipo y opciones en caso de corresponder.

- Nivel de Servicio (SLA)

El nivel de servicio es el tiempo (dentro del horario laboral definido) por el cual se considera que el caso fue gestionado dentro del tiempo pactado.

- Reglas de Automatización

Este módulo brinda la posibilidad de generar workflows personalizados o automatizaciones en base a una lógica que podemos personalizar. Las tres partes principales que tiene este módulo son:

- Evento: Es una serie de actividades que puede hacer que se dispare un evento. Algunos ejemplos de Eventos pueden ser Nuevo Ticket, Ticket Transferido, Ticket Respondido, Ticket Vencido, etc.
- Condiciones: Se considera condiciones a una serie de reglas que debe cumplir el ticket para que se efectúen las acciones deseadas. Algunas condiciones: Canal, Estado, Agente, Grupo de Agentes.

- Acciones: Son las acciones que se aplican cuando se genera un evento que cumple con las condiciones establecidas. Estas pueden ser Enviar un email, Cambiar estado, Asignar a Agente, etc.

Reportes

Ver punto Módulo Analytics

Seguridad

- Encriptación SSL

Permite que toda la información que se mande o reciba entre el cliente y los servidores, se encuentre encriptada.

- Permisos personalizados de Agentes

Mediante esta característica se puede generar roles a los cuales le podemos definir permisos, y estos roles luego se lo podemos asignar a cada uno de los usuarios.

- Logs de Auditoría

Brindar acceso a logs de auditoría para dar a conocer que realizó cada uno de los usuarios.

- Uptime SLA

- Email / IP Dedicada

Asignar una IP dedicada para el envío de los emails.

CARACTERÍSTICAS AVANZADAS

ACD Inteligente

Un ACD (Automatic Conversation Distributor), es un módulo de Wise CX que permite redireccionar las conversaciones ingresadas de manera automática a ciertos grupos de agentes, en base a reglas, criterios y condiciones.

Con el ACD es posible configurar que las consultas o reclamos ingresados por diferentes canales sean asignados automáticamente a los agentes disponibles y con espacio en sus bandejas.

Esta solución ofrece funciones avanzadas de cola de espera y enrutamiento de conversaciones, para optimizar la gestión de grandes flujos de conversaciones entrantes, y mantener al mismo tiempo la calidad de servicio para el cliente final.

A continuación, se enumeran las funcionalidades y beneficios más importantes del ACD de Wise:

- Aplica inteligencia de negocio al tráfico, asignando las conversaciones a colas y distribuyéndolas de forma efectiva a los agentes disponibles.
- Soporte multicanalidad y multi-vendor.

- Agiliza la administración de conversaciones con tres algoritmos de routing: circular, lineal y de agentes a grupos de trabajo.
- Incluye mensajes de aviso de espera, que se emiten a intervalos programados para conversaciones en espera y a clientes en una cola.
- Permite una mejor interacción con el cliente y tiempos de aprendizaje reducidos, al proporcionar una supervisión discreta de la actividad de los agentes para garantizar la calidad.

Con este módulo profesional, los contact centers pueden mejorar de forma decisiva su gestión de recursos y la experiencia final del cliente. A continuación, enumeramos aspectos importantes:

- Un ACD mejora los niveles de servicio al cliente y los tiempos de respuesta.
- Permite la reducción de niveles de conversaciones no atendidas.
- Acelerar los tiempos de respuesta a las consultas o reclamos por los diferentes canales.

Módulo Analytics

A continuación, un detalle de los reportes incluidos hasta la fecha en la plataforma:

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| • Dashboard | • Llamadas |
| • Casos por día | • Posteos de Facebook |
| • Casos por Grupo | • Mapa de Calor de Casos |
| • Productividad de Usuario | • Cambios de Estado Usuarios |
| • Llamadas por día | • Chats por día |
| • Emails enviados | • Estados de Usuarios |
| • Geolocalización de casos | • Respuestas de Encuestas |
| • Casos | • Llamadas por usuarios |
| • Interacciones por día | • Tipificación de casos |
| • Etiquetas | • Interacciones |
| • Usuarios | • Eficiencia Operativa |

Políticas de Soporte

Wise CX pone a disposición un conjunto de profesionales técnicos que tienen como principal objetivo ayudar y acompañar a nuestros clientes a resolver incidentes y consultas sobre nuestro producto, logrando una mejor experiencia en el uso y aprovechamiento de Wise CX.

Horarios de Atención

Lunes a viernes, de 9 a 20hs
Sábado, de 9 a 15hs

Observaciones:

- No incluye días festivos
- Hora Argentina (GMT-3)
- El horario de atención determina las horas hábiles para el SLA

Impacto del Incidente

La severidad o prioridad está relacionada al impacto que este problema tiene en la operación y procesos de negocio.

Existen 4 niveles de severidad:

 IMPACTO CRÍTICO / EMERGENCIA Impacto severo o degradación de la operación del cliente causada por una interrupción o intermitencia del servicio de Wise CX. No es posible responder o gestionar 9 de cada 10 casos (90% de los casos) durante un periodo de 15 minutos.
 ALTO IMPACTO Wise CX está disponible y operacional, pero la operatividad del cliente está altamente limitada o la performance está notablemente degradada. Es posible acceder al sistema, pero al menos uno de sus módulos no está funcionando correctamente. No es posible responder o gestionar 4 de cada 10 casos.
 IMPACTO MEDIO

Wise CX está disponible y operacional. La operación no se ve afectada, pero funcionalidades o procedimientos no críticos no funcionan según lo esperado o son difíciles de utilizar.

No es posible responder o gestionar hasta 2 de cada 10 casos. Uno de los agentes no puede gestionar casos.

➔ IMPACTO BAJO

Wise CX está disponible y operacional. Hay una afectación mínima en la operación del negocio, o se requiere información o asistencia en funcionalidades o configuración.

Es posible responder normalmente todos los casos.

Canales de Contacto y SLA de Respuesta

Los canales de contacto por **Incidentes** son los siguientes:

Impacto del Incidente	Contacto	SLA Primer Respuesta
EMERGENCIA	+54 (11) 52741414	10 minutos
ALTO, MEDIO, BAJO	soporte@wcentrix.com	2 hs hábiles

En el caso de Consultas y Gestiones (no incidente), las vías y contacto y SLA son los siguientes:

Impacto	Contacto	SLA Primer Respuesta
-	soporte@wcentrix.com	24 hs hábiles

SLA de Resolución de Incidentes

El objetivo de Wise CX es restaurar el servicio y resolver el incidente tan rápido como sea posible. Los ingenieros de Wise CX se esforzarán para restaurar la funcionalidad dentro de los siguientes tiempos objetivos:

Severidad / SLA de Resolución	SLA Resolución
-------------------------------	----------------

➡ IMPACTO CRÍTICO / EMERGENCIA	4 horas
➡ ALTO IMPACTO	2 días hábiles
➡ IMPACTO MEDIO	5 días hábiles
➡ IMPACTO BAJO	-

Los tiempos de resolución se aplican sólo a problemas a nivel de plataforma y que Wise CX puede controlar. Los problemas que impactan a un solo cliente no son considerados problemas a nivel de plataforma.

No se considerarán incidencias de soporte las siguientes exclusiones:

- Trabajos de mantenimiento programados y notificados al cliente con anticipación.
- Fallas debidas al cliente o a algún proveedor diferente a Wise CX.
- Fuerza mayor o casos fortuitos.

El tiempo de resolución se comenzará a contar a partir de la reproducción exacta en nuestros equipos y por nuestros ingenieros del error. No se tendrán en cuenta errores esporádicos sin prueba fiel del caso de uso para poder reproducirlos.

Tasa de Fallas / Disponibilidad

El servicio incluye un monitoreo y administración de infraestructura 24x7. En Wise CX usamos todos los recursos disponibles para lograr una disponibilidad (uptime) del 99.90% del TAC.

SLA Compromiso Uptime del TAC*	99.90%
--------------------------------	---------------

El porcentaje de disponibilidad es la cantidad de minutos en los que la plataforma estuvo disponible en cualquier mes calendario, sobre la cantidad de minutos de downtime (indisponibilidad). Se considera downtime cuando la plataforma supera los 5 minutos sin respuesta.

*TAC: Tiempo Total Aplicable. Cantidad de horas del periodo de un mes, menos los downtime programados.

En cada upgrade o subida de nuevas funcionalidades, puede existir un downtime programado. Los clientes recibirán con al menos 3 días por anticipación una notificación de dicho upgrade. Los downtime programados no deberán exceder las cinco (5) horas por mes.

Wise CX hará esfuerzos razonables (pero no garantiza) que (i) el downtime programado sea realizado fuera de horarios de negocio, (ii) y para evitar downtimes programados que impacten todos los servicios y componentes de la aplicación al mismo tiempo.

Condiciones Generales del Servicio

Objeto – Vigencia

El plazo de vigencia para la prestación del SERVICIO comenzará a regir a partir de la fecha de envío de las credenciales.

Wise CX comunicará al CLIENTE la provisión del SERVICIO total o parcial y enviará las credenciales del servicio entregado, en este acto se considerará tácitamente aceptada la provisión, quedando Wise CX facultada para comenzar con la facturación en consecuencia.

Precio – Forma de Pago – Falta de Pago

Los precios que figuran en el presente no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) ni otros impuestos, tasas, contribuciones y demás gravámenes aplicables, ya sean nacionales, provinciales o municipales, creados o a crearse en el futuro, los cuales deberán ser abonados por el CLIENTE.

La presente propuesta se encuentra expresada en USD y se facturará en \$ (pesos argentinos) al valor del dólar oficial para la venta del Banco Nación del día de la emisión de la factura.

Wise CX emitirá en forma mensual, a nombre del CLIENTE, una factura por el importe total de los montos que tenga derecho a percibir de acuerdo a lo aquí establecido. Las facturas emitidas por Wise CX serán entregadas al CLIENTE con una anticipación mínima de diez (10) días de la fecha prevista para su vencimiento.

Las facturas deberán ser abonadas por CLIENTE dentro de los 60 días de la fecha de emisión, mediante transferencia bancaria o Echeq a la cuenta de WebCentrix S.A.: CBU N.º 2850887830094097391881 de Banco Macro (Sucursal 887).

En caso de que alguna factura fuera observada por CLIENTE, se abonará en plazo el monto no observado, hasta que las partes se pongan de acuerdo sobre la diferencia.

La falta de pago en término por parte del CLIENTE producirá la mora de pleno derecho, sin necesidad de interpelación alguna y dará derecho a Wise CX a: i) suspender el SERVICIO, previa intimación al CLIENTE, por el plazo de quince (15) días, respecto al pago de las sumas adeudadas con más intereses, y/o; ii) Una vez vencido el plazo indicado en el punto i) precedente, resolver el presente, y reclamar los daños y perjuicios respectivos, por exclusiva responsabilidad del CLIENTE. Los supuestos previstos en los puntos precedentes son independientes y la falta de ejercicio de las facultades reservadas a Wise CX no importa su renuncia ni genera derecho a favor del CLIENTE.

La facturación se realizará tomando como referencia el tipo de cambio vendedor del dólar divisa publicado ese mismo día por el Banco de la Nación Argentina. En el momento del pago, el cliente deberá tomar como referencia la cotización del dólar divisa del día anterior al del pago publicado por el Banco de la Nación Argentina.

En caso de producirse una devaluación monetaria sobre el peso argentino respecto al valor del dólar oficial para la venta del Banco Nación que torne excesivamente onerosa, la contraprestación a cargo del CLIENTE, (como ser, a modo de ejemplo y de manera no taxativa, una devaluación abrupta del dólar, hiperinflación en la economía del país, caso fortuito, fuerza mayor); a efectos de facilitar la continuidad del contrato, WISE CX en conjunto con EL CLIENTE negociaran una modificación en el precio. En caso de llegar a un acuerdo deberá constar en una adenda escrita que así lo prevea. La falta de acuerdo de las partes respecto del precio transcurrido un plazo de 10 días de negociación autorizará a cualquiera de las partes a extinguir el contrato sin que esto genere compensación y/o indemnización de ninguna índole.

La solicitud de baja del servicio por parte del cliente solamente podrá efectuarse si y sólo si, no adeuda ninguna factura a Wise CX.

Responsabilidades – Terminación por incumplimiento

El SERVICIO es de uso privado exclusivo del CLIENTE que en ningún caso podrá revender, transferir, subarrendar y/o subalquilar, total o parcialmente, el SERVICIO, salvo expresa autorización previa de Wise CX.

Wise CX no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier índole, directos, indirectos o lucro cesante, que el CLIENTE o terceros puedan sufrir debido a interrupciones o deficiencias del SERVICIO, cualquiera sea su causa. En ningún caso, Wise CX será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de chances o ningún otro tipo de daños que no emerjan en forma directa de un acto que sea imputable directamente a ella, en el marco de la ejecución de la presente, salvo cuando se hubiera obrado con dolo. En caso de daños directos, ocasionados por la acción u omisión culposa de Wise CX debidamente acreditado, se establece como límite máximo de su responsabilidad, por todo concepto, en el marco de y/o en ocasión de la prestación del SERVICIO, la suma total y máxima del equivalente al último abono mensual facturado. Wise CX se compromete exclusivamente a prestar el SERVICIO, por lo tanto no garantiza ni se responsabiliza por el resultado obtenido a través del uso específico que realice el CLIENTE del mismo; el contenido o naturaleza de los datos transportados o la intromisión de terceros en el sistema informático del CLIENTE.

En el supuesto que el CLIENTE incumpliera alguna de las obligaciones previstas en el presente, y sin perjuicio del régimen específico indicado en el apartado “Precio – Forma de Pago – Falta de Pago”, Wise CX podrá, previa intimación al CLIENTE otorgando el plazo de quince (15) días para regularizar su incumplimiento, considerar resuelto de pleno derecho el presente, y efectuar la baja/desconexión de/los SERVICIO/S. En cualquier supuesto de resolución, WISE CX renuncia a reclamar daños y perjuicios contra el CLIENTE.

En el supuesto que Wise CX incumpliera alguna de las obligaciones previstas en el presente, el CLIENTE podrá, previa intimación a Wise CX otorgando el plazo de quince (15) días para regularizar su incumplimiento, considerar resuelto de pleno derecho el presente.

En cualquier supuesto de resolución, y sin perjuicio del régimen específico indicado en el apartado “Precio – Forma de Pago – Falta de Pago”, ambas partes renuncian a reclamar daños y perjuicios a la otra.

Confidencialidad

Wise CX se obliga a proteger como confidencial y no divulgar a tercero alguno ninguna Información Confidencial (conforme este término se define más adelante) recibida del CLIENTE, o que de cualquier otra forma sea descubierta con motivo de la ejecución de los servicios detallados en la presente oferta. A estos efectos, “Información Confidencial” significa información que no es de público conocimiento y que es usada, desarrollada u obtenida por CLIENTE, incluyendo pero sin limitarse a: (i) informaciones, procedimientos y datos (incluyendo aquellos obtenidos con anterioridad a la fecha de este contrato) concernientes a negocios o asuntos de CLIENTE, (ii) productos o servicios, (iii) costos y estructuras de precios, (iv) análisis, (v) métodos de negocios y de contabilidad (vi) software de computación, incluyendo sistemas operativos, solicitudes y listados de programación, (vii) organigramas, manuales y documentación, (viii) todos los métodos de producción, procesos, tecnología y secretos comerciales, incluyendo bases de datos que contengan información tal como nombre y apellido, número telefónico, correo electrónico y/o DNI y (ix) toda otra información similar y relacionada, en cualquier forma. Asimismo, Wise CX se obliga a utilizar la Información Confidencial sólo a efectos del cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato. Cada una de las Partes deberá tomar los recaudos que sean necesarios a los fines de que sus empleados y/o contratados cumplan asimismo con las disposiciones de la presente Cláusula, siendo exclusiva responsabilidad de cada parte.

Las anteriores restricciones en el uso y divulgación de la Información confidencial no se aplican a información que: (i) hubiera sido conocida por el público en general, sin que ello se deba al accionar indebido de Wise CX; (ii) fuera objeto de una autorización escrita emitida por CLIENTE que permita la divulgación de la misma. Todas las obligaciones de confidencialidad asumidas por las partes sobrevivirán con respecto a cualquier Información confidencial recibida en forma previa a la terminación por cualquier causa de la relación contractual originada en el presente contrato.

En caso de que una autoridad administrativa o judicial competente requiera a Wise CX la divulgación de toda o parte de la Información confidencial, deberá notificar dicho requerimiento a CLIENTE dentro de los 5 (cinco) días corridos de tomar conocimiento de tal requerimiento, excepto que los plazos administrativos o judiciales fuesen menores, de manera tal que pueda adoptar las medidas que considere necesarias y/o convenientes.

Toda la Información confidencial (incluyendo las copias tangibles y la almacenada por medios electrónicos, magnéticos y/o cualquier otro medio) será en todo momento propiedad de la CLIENTE. Dentro de los cinco (5) días de recibido un requerimiento por escrito del CLIENTE, Wise CX le restituirá todos los materiales tangibles conteniendo la Información confidencial, destruirá todas las copias de dichos materiales que obren en su poder, y eliminará cualquier archivo electrónico con Información confidencial que tenga en su poder, certificando dicha destrucción y eliminación mediante declaración escrita. La entrega de la Información confidencial a Wise CX realizada por CLIENTE de conformidad a los términos y condiciones del presente contrato no debe ser entendida en modo alguno como transferencia de derechos de propiedad intelectual o derecho alguno sobre dicha información, los que continuarán siendo propiedad del CLIENTE.

La obligación de confidencialidad del Proveedor incluirá todos los trabajos realizados durante la vigencia de la presente y se mantendrá vigente durante el plazo de vigencia de la presente carta oferta y por el plazo de diez años contados a partir de la fecha de su finalización, por cualquier causa que fuere, salvo autorización del CLIENTE.

Costo Mensual

	CANT	PRECIO UNIT	TOTAL
Canal Email (incluye formularios web)	1	USD 150	USD 150
Canal Facebook	1	USD 150	USD 150
Canal de Chat	1	USD 150	USD 150
Canal Google My Business	1	USD 150	BONIFICADO
Canal de Instagram	1	USD 150	BONIFICADO
Canal Chat	1	USD 150	USD 150
Canal WhatsApp Incluye: - 1 Número (6) - 1000 sesiones iniciales (4)	1	USD 150	USD 150
1000 Conversaciones de BOTs	2	USD 100	USD 200
Módulo ACD Inteligente	1	USD 500	BONIFICADO
Módulo Analytics	1	USD 500	BONIFICADO
Licencias de Usuarios	17	USD 60	USD 1.020
Total			USD 1.970

Duración del Acuerdo

El período de vigencia del Acuerdo se establece en 8 (ocho) meses, contados a partir del 01 de diciembre de 2022 y será renovado automáticamente por igual plazo en caso de no mediar una notificación previa de alguna de las Partes informando su intención de no renovar el Contrato. Dicha notificación deberá ser realizada con 30 (treinta) días de antelación a la finalización del plazo.

La solicitud de baja del servicio por parte del cliente solamente podrá efectuarse si y sólo si, no adeuda ninguna factura a Wise CX.

Firma _____

Aclaración: Natalia Delsolio

Cargo: Apoderada