



PROFORMA PARA 1800BIESS7

Nombre de la Empresa: DIGITALGENERATION S.A.

RUC: 1791819535001

Dirección: Panamericana Norte Km. 14.5 y calle Tila María No. 1

Teléfonos: 2825047 / 0999033679

Email: Jorge.Espinel@digit.com.ec

Contacto: Ing. Jorge Espinel – Representante Legal

Ciudad: Quito

Fecha de emisión: 6/10/2025

Propuesta Integral de Servicio

Objetivo y enfoque. Elevar el 1800BIESS7 con tiempos de respuesta más cortos, alta resolución en primera interacción y satisfacción sostenida, operando **24/7** con métricas en tiempo real.

Cómo lo hacemos. - **Atención inteligente primero** (automatización conversacional); derivación a **agentes humanos** cuando agrega valor. - **Transparencia total** con tableros en vivo y registros auditables; **mejora continua** con ciclos quincenales. - **Continuidad garantizada:** arquitectura tolerante a fallos y conmutación probada.

Flujo esencial del servicio. Entrada por 1800BIESS7 → comprensión de intención (voz/texto) y ruteo por reglas → resolución por **automatización** o **agente** → cierre con **encuesta opcional** y aprendizaje del sistema.



Catálogo funcional. - **Automatización conversacional:** NLU/locución, guías conversacionales, trazabilidad. - **IVR informativo:** lectura TTS, menús y derivación a autoservicio o agente. - **Atención inbound con agentes:** consultas de productos y desbloques, registro integral. - **Validación outbound de quirografarios:** verificación de operaciones en PDA. - **Notificaciones automáticas:** campañas institucionales (remates/avisos) con métricas.

Compromisos operativos. Disponibilidad $\geq 99,974\%$; **24/7** en capa automatizada y ventana hábil para agentes; **grabación 100%** con retención ≥ 12 meses; **dashboard** de espera/NS/temas/CSAT; **encuesta post-servicio** configurable.

Experiencia del usuario (UX conversacional). Diseños de diálogo con tono claro y empático; confirmaciones breves; lectura de datos relevantes sin sobrecargar; atajos de navegación (“Diga agente” / “marque 0”) y reintentos guiados. Se mide fricción por pasos por caso, repreguntas y tasa de resolución en primera interacción.

Diseño técnico esencial. Ruteo por reglas y perfiles; comprensión de intención con modelos NLU; **ASR/TTS** de alta inteligibilidad; almacenamiento de registros (CDR) y transcripciones para auditoría; colas con **overflow** parametrizado; **rate-limit** por campañas masivas; trazabilidad de cada interacción punta a punta.

Monitoreo, reportería y mejora continua. Tableros en vivo (cola, ASA, ATT, SL, abandono, CSAT, temas). Informe mensual con hallazgos y plan de acción. Ciclo de optimización quincenal de guiones y flujos a partir de datos y feedback del BIESS.



Gestión de calidad (QA). Muestreo aleatorio y dirigido (por riesgo) de llamadas; scorecards por competencia (apertura, verificación, manejo, cierre); coaching individual; seguimiento de planes de mejora; trazabilidad de correcciones.

Gestión de conocimiento (KB). Base de conocimiento curada y versionada; plantillas de respuestas; control de cambios con sello de tiempo; pruebas A/B de guiones; indicadores de cobertura de preguntas frecuentes y tiempo de actualización.

Supuestos y responsabilidades compartidas. BIESS provee accesos, catálogos y validaciones de contenido; el proveedor mantiene plataforma, continuidad y soporte de primer nivel; ambos validan cambios críticos antes de desplegar a producción.

Riesgos y mitigación. (i) Picos de demanda: escalamiento de canales/agentes y mensajes de espera informativos; (ii) Contingencias eléctricas/telecom: conmutación a sitio/respaldo; (iii) Cambios de proceso: mesa de cambios y despliegue controlado.

Información y seguridad. Accesos por rol con trazabilidad; cifrado en tránsito; intercambio **SFTP**; políticas de retención y respaldo de evidencias; segregación de ambientes; bitácora de incidentes con análisis causal y acciones correctivas.



Despliegue (0–30 días). Plan de proyecto y cronograma; parametrización de flujos (IVR + automatización) y pruebas de integración (SIP/CTI/SFTP); habilitación de accesos; capacitación y piloto; **Go-Live** y acta de conformidad. Hitos internos: diseño de guiones, pruebas de audio/locuciones, validación de métricas, simulacros de contingencia.

Operación (12 meses). Monitoreo de SLA y calidad; reportería mensual; optimización de flujos por patrones y retroalimentación; calendario de capacitaciones; auditorías trimestrales de adherencia a procesos; revisión de capacidad y ajuste de dimensionamiento sin afectar SLAs.

Métricas de éxito (referencia). Disponibilidad $\geq 99,974\%$; Nivel de Servicio (p. ej. 85/40); Abandono $\leq [x\%]$; QA $\geq [x/100]$; CSAT $\geq [x\%]$; Resolución en primera interacción $\geq [x\%]$; Exactitud de enrutamiento $\geq [x\%]$; Tiempo de actualización KB $\leq [x]$ días.

Declaración. La empresa ofrece el servicio conforme a la invitación y ajustará los detalles operativos en implementación y pruebas, manteniendo estándares de calidad, continuidad y trazabilidad.



Modelo Económico

Moneda: USD. Precios **sin IVA**. Liquidación **mensual** por servicio efectivamente ejecutado.

Esta proforma tiene una vigencia de **120 días**.

ITEM	BIEN/SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO	SUBTOTAL
1	Servicio Cognitivo/Generativo Cloud	Núcleo de agentes virtuales conversacionales que operan mediante algoritmos de enrutamiento inteligente y una base de conocimiento enriquecida con búsqueda aumentada (RAG). Esta integración permite comprender las consultas de los clientes en lenguaje natural, brindar respuestas ágiles y precisas, y direccionar cada caso hacia la alternativa más adecuada: autoservicio digital, respuesta automatizada o atención personalizada por un agente humano especializado.	1.100.000	Minutos	0,29	319.000
2	Servicio IVR Informativo	Sistema de respuesta automática que utiliza textos predefinidos y opciones de IVR previamente configuradas. El servicio permite brindar información estandarizada a los usuarios de forma inmediata mediante mensajes automáticos y lectura de contenidos con tecnología de Texto a Voz (TTS)	2.340.000	Interacciones	0,05	117.000
3	Servicio inbound Call Center (llamadas entrantes)	Agentes físicos atenderán consultas y/o servicios de los productos crediticios: prendarios, hipotecarios, quirografarios y desbloqueo de cuenta BIESS requerido por los clientes.	11	Agente/Año	15.600,00	171.600
4	Servicio outbound Call Center (llamadas salientes)	Agentes físicos para validación de préstamos quirografarios.	4	Agente/Año	15.600,00	62.400
5	Servicio Outbound Call Center (llamadas salientes)	Llamadas automáticas para notificación de remates y campañas definidas por el Contratante.	Hasta 50.000 (sin costo)	Llamadas	-	-

TOTAL 670.000

Atentamente,

Ing. Jorge Espinel
Representante Legal
DIGITALGENERATION S.A.