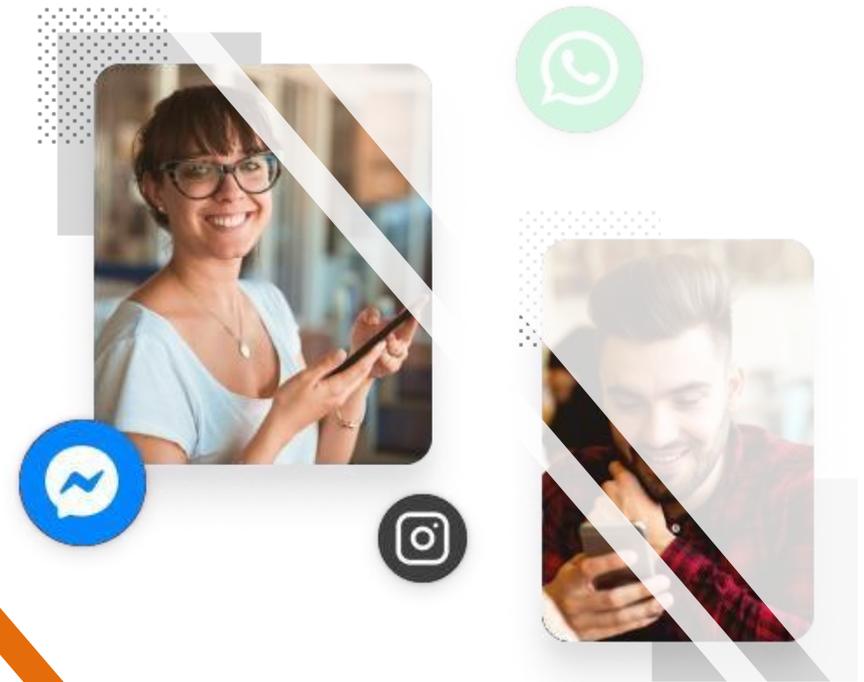


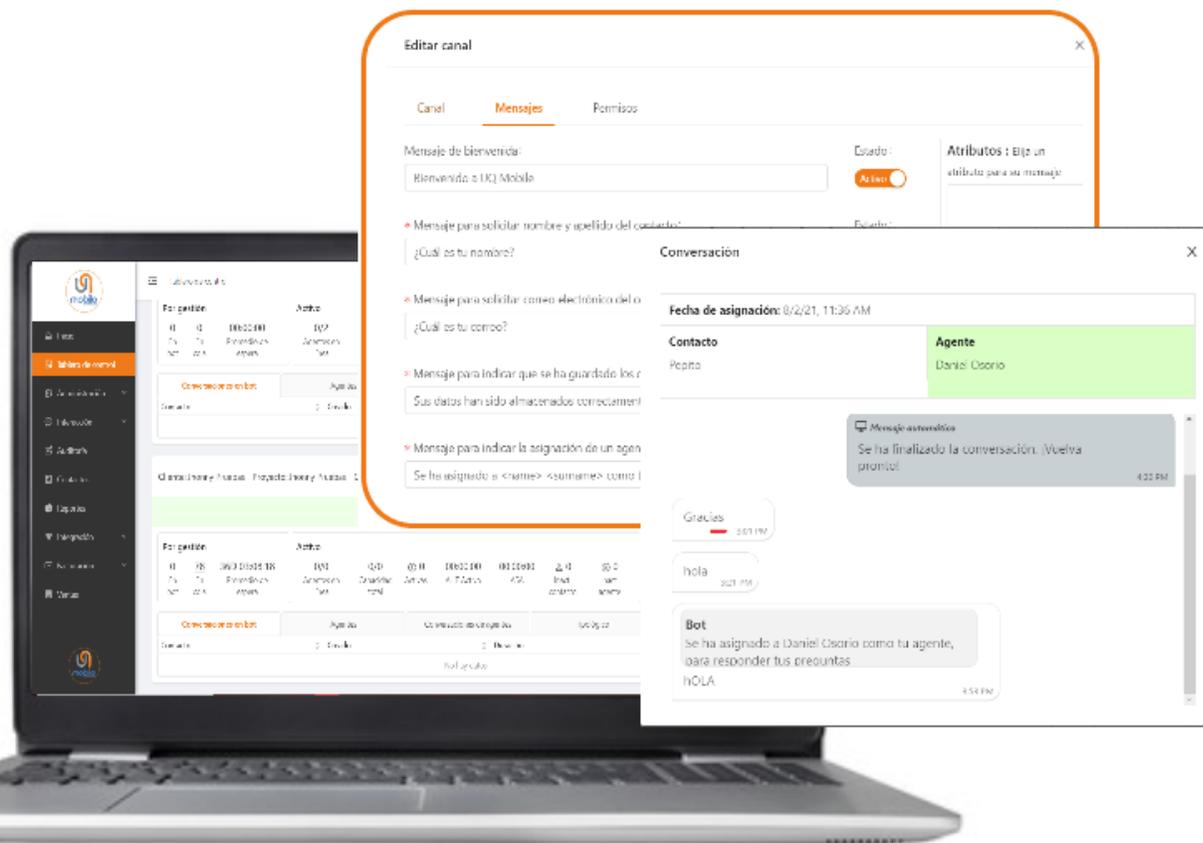
# *UQM Mobile Plataforma multiagente*

Optimice su atención mediante agentes humanos y chatbots





# Temario



- ¿Quiénes somos?
- Modelo de negocio
- Diagrama funcional
- Características
- Funcionalidades
- ¿Porque Nosotros?
- Condiciones especiales
- Soporte técnico
- Tiempos de respuesta y solución
- Aplicaciones en el Mercado



## ¿Quiénes somos?

Una empresa que conecta a personas y empresas mediante la centralización de canales como WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Comment, Telegram, Apple chat, Live Chat y la implementación de Bots que permiten optimizar el modelo de atención en procesos como ventas, atención al cliente, cobranza, soporte, entre otros; con precios competitivos y valor agregado a sus clientes.

Porque queremos ser parte integral de la solución, crecer junto a su compañía y que cuente con nosotros como aliados y partícipes.



# Modelo de negocio



**SaaS : Software as a Service**, es un modelo de distribución de software en el que tanto el software como los datos manejados son centralizados y alojados en un único servidor externo a la empresa. El cliente accede a ellas a través de una conexión de red, en general por medio de internet, de esta manera se libera a las empresas usuarias del mantenimiento de las aplicaciones, de la operación y del soporte técnico.

# Diagrama funcional

## 1. Canales de atención

- WhatsApp
- Facebook Messenger y comments
- Telegram
- Instagram Comments
- Apple Business Chat
- Livechat para sitios web

## 2. Chatbot (opcional)

Atención automatizada para captura de datos, enrutamiento, validación contra sistemas externos y respuesta a preguntas frecuentes.

## 3. Atención Multiagente

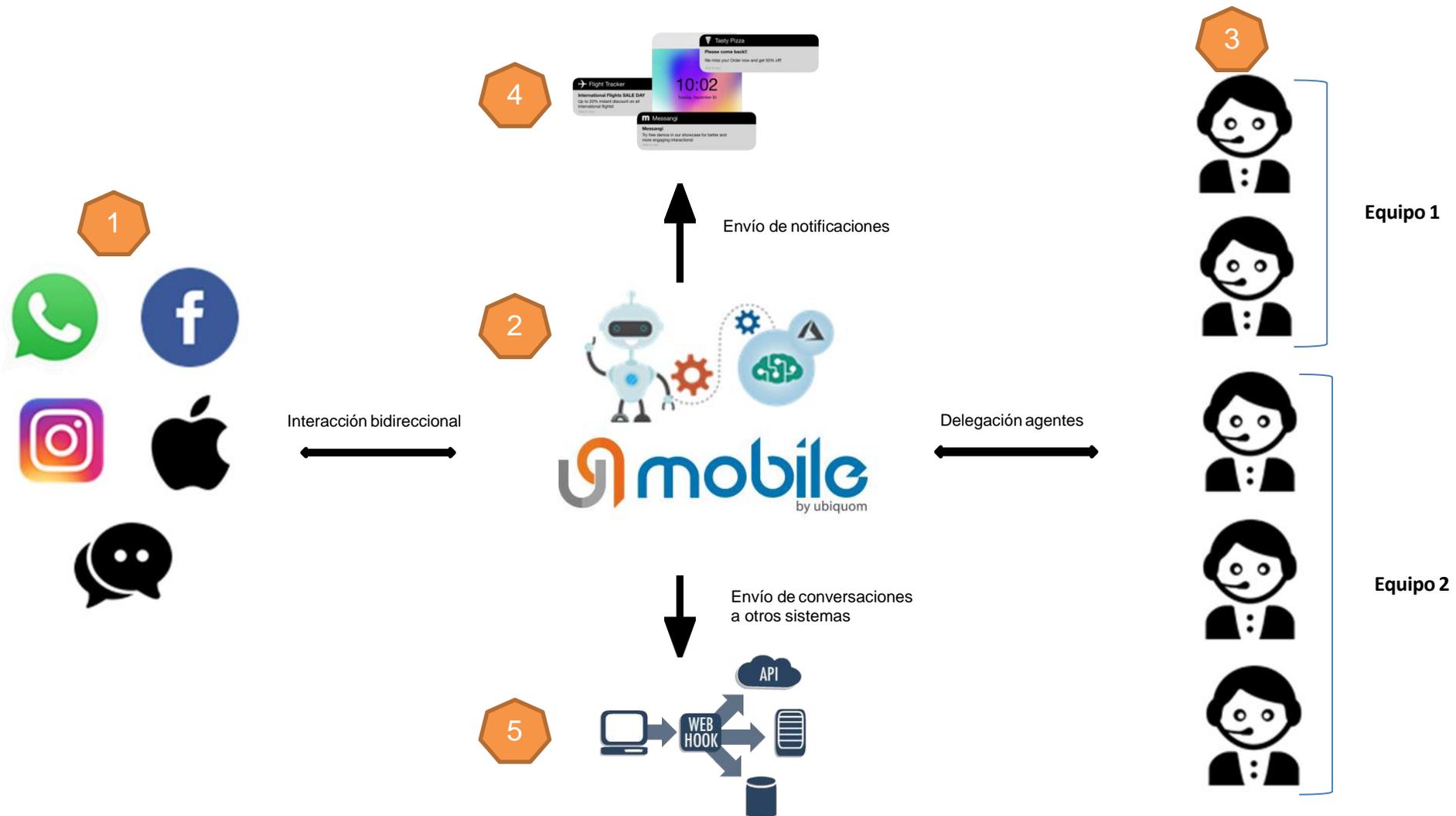
Gestión de las conversaciones de los contactos por parte de agentes humanos.

## 4. Notificaciones (opcional)

- Disponible para API oficial de WhatsApp
- Mediante API o modulo de difusiones

## 5. Webhook (opcional)

- Webhook para enviar las conversaciones gestionadas a otros sistemas de negocio.





# Características



Monitoreo en tiempo real



Versión Web y Mobile



Múltiples agentes



Almacenamiento centralizado de conversaciones



Reportes y trazabilidad



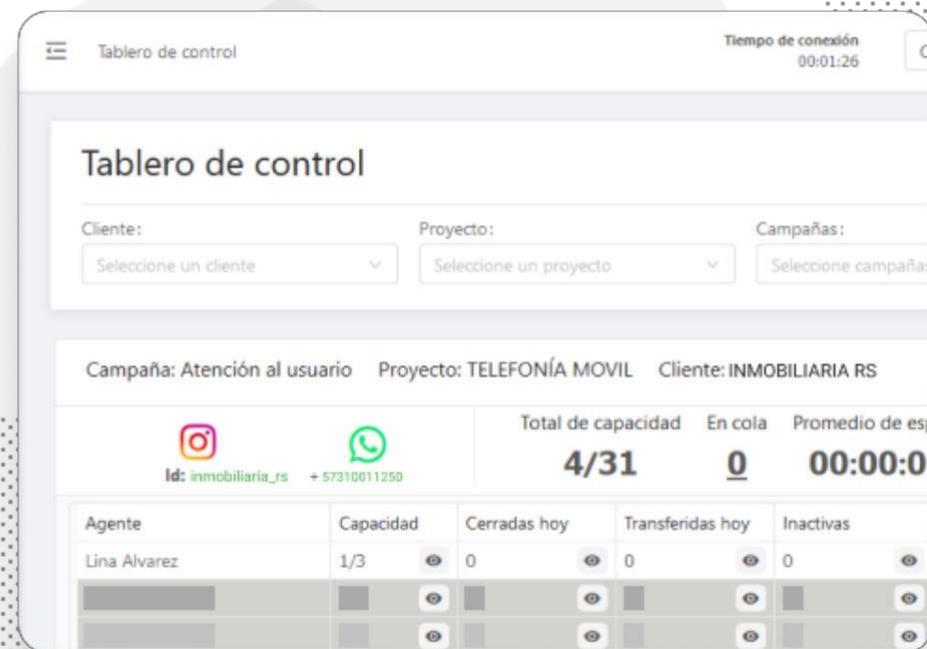
Alertas de inactividad



Seguridad, control de roles y permisos



Galería de recursos y atajos





# Funcionalidades

## Canales

- WhatsApp
- Facebook Messenger
- Facebook Comments.
- Instagram Comments
- Live Chat
- Telegram
- Apple business chat
- Autorespuestas

Parametrización de permisos

## Campañas

Distribución de equipos de trabajo y asignación de capacidad

Galerías de recursos y atajos

Horarios de atención

Clasificación y tipificación

Campos dinámicos

## Auditoria

Registro de todas las conversaciones gestionadas por los equipos de agente y/o chatbots

Tiempos de atención e información del contacto

Detalle de las conversaciones

Exportación a Excel

## Reportes

Rendimiento de los agentes

Estado de conexión de los agentes

Velocidad de primera respuesta

Encuestas

Licenciamiento

Tablero de control



# Funcionalidades

## Tablero de control

Cliente:

Proyecto:

Campañas:

Seleccione un cliente

Seleccione un proyecto

Seleccione campañas

Agregar

Cliente: Proyecto: Ventas Campaña: Ventas

80 365

Cuenta

+573154321004

¡Chatea con un asesor!

Cuenta conectada

### Por gestión

0 0 00:00:00  
En bot En cola Promedio de espera

### Activo

1/4 68/400 ⓘ 68 4D 15:56:52 02:20:50 ⓘ 0 ⓘ 0  
Agentes en línea Capacidad total Activas AHT Activo ASA Inact. contacto Inact. agente

### Cerrado

✓ 10 21:54:19 ⓘ 2  
Cerradas AHT Cierre Transferidas

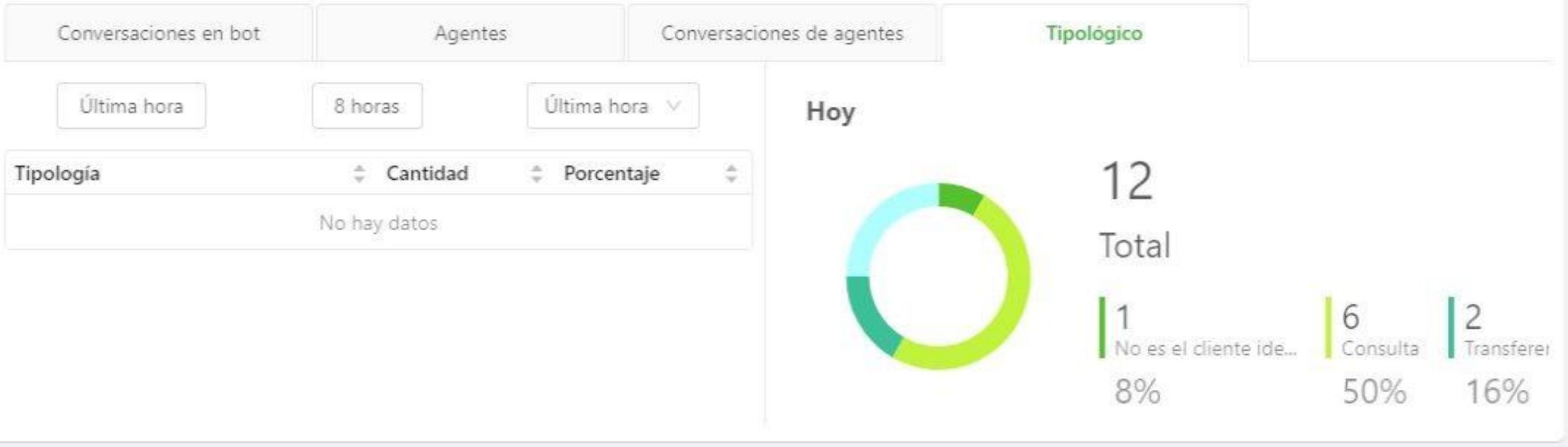
Conversaciones en bot

Agentes

Conversaciones de agentes

Tipológico

## Estadísticas



## Reportes

### < Rendimiento de agentes

[Exportar](#)

Fecha inicial:

Fecha Final:

Agente:

[Consultar](#)[Limpiar](#)

Nombre del agente	Cant. Contactos Atendidos	Cant. Chats	Cant. Transferencias	Horas estados Auxiliares	Horas Online	Horas de Conexión	Cant. Mensajes Enviados	Promedio Mensajes/Hora
Wilfer Gomez	133	169	51	47.28	201.90	249.18	1311	6.49
Daniela Lizarralde	58	76	5	0.00	158.76	158.76	531	3.34
Ronald Moncada	186	441	18	25.40	151.18	176.58	2782	18.40
Francisca Colmenares	165	189	44	0.00	103.30	103.30	1659	16.06
Victor Agudelo	1	1	0	0.00	0.00	0.00	4	0.00

# Funcionalidades

## Consola de atención

The screenshot displays a customer service console interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Inicio, Tablero de control, Administración, Interacción, Inbound (highlighted), Auditoría, Contactos, Reportes, Integración, Facturación, and Ventas. The main area is titled 'Interacción / Inbound' and shows a 'Conversaciones' list with columns for 'Abiertas' (9), 'Cerradas' (9), and 'Transferidas' (2). A search bar is present above the list. The selected conversation is for 'Christian Chex - TSE Guatemala' (12:30 PM). The chat window shows a conversation with a customer: 'Te queda bien?' (1:54 PM), 'Super bien! en seguida lo agendo, te llegará una invitación para la reunión a tu correo krislayer@gmail.com' (1:55 PM), 'excelente, muchas gracias!' (2:07 PM), 'Con gusto' (2:25 PM), 'hola' (12:29 PM), and another 'hola' (12:29 PM). The interface also shows 'Tiempo de conexión: 00:30:23', 'OFFLINE' status, and campaign details: 'Campaña: Ventas', 'Proyecto: Ventas', 'Cliente: ID: 5fb6ba9bf93c2432f4410d87'. The date of assignment is '11/19/20, 1:34 PM'. The 'mobilo' logo is in the bottom left corner.



# ¿Porque Nosotros?



## *MULTIPLES PUNTOS DE ACCESO*

Nuestros clientes pueden usar computadores, tabletas o teléfonos inteligentes para acceder a la plataforma desde cualquier lugar del mundo.



## *SEGURIDAD DE ALTO NIVEL*

La seguridad y disponibilidad de los datos son las características mas importantes para nuestros clientes. Toda la información viaja cifrada y la Plataforma permite configurar roles y permisos para que los usuarios solo vean lo necesario.



## *PERSONALIZACIÓN*

Diversas opciones de parametrización para adaptarse a las particularidades de cada operación

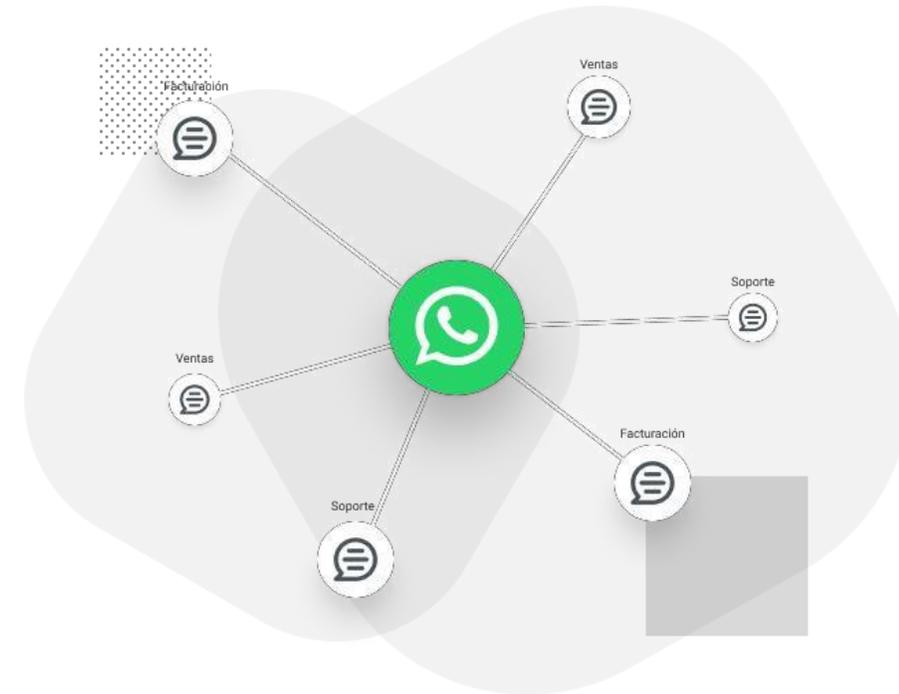


## *CENTRALIZADO EN LA NUBE*

Nuestros clientes no requieren tener servidores. La plataforma y los datos, se encuentran alojados en la nube y pueden ser accesibles desde cualquier lugar.

# Condiciones especiales

1. UQ Mobile no puede responsabilizarse sobre el nivel de servicio y continuidad por parte de las redes sociales (WhatsApp, Facebook e Instagram, o las que se pudieran conectar en un futuro) Dichas redes sociales, son empresas independientes a UQ Mobile y en caso que las mismas, decidan realizar cambios unilateralmente sobre su API, que cambien las condiciones por las cuales hoy es posible conectarse con ellos, el servicio podría verse afectado, exceptuando de responsabilidad tanto al cliente final como a UQ Mobile Es importante aclarar que no se tiene un control 100% de estos canales.
2. Se detallan las políticas de uso, contenido y comunicación de WhatsApp API.
3. Término legales de uso de WhatsApp: <https://www.whatsapp.com/legal>
4. WhatsApp API no puede ser utilizado para enviar SPAM ni responder de forma comercialmente agresiva, reiterada ni insistente a usuarios.





# Soporte técnico



## Definición de los canales de atención de la mesa de ayuda

**Atención telefónica:** La Mesa de Ayuda dispone de una línea de atención telefónica a través de la cual el usuario podrá solicitar orientación o asesoría, presentar sus dudas, inquietudes o inconvenientes con la plataforma.

**Correo electrónico:** La mesa de ayuda dispone de un correo electrónico a través del cual el usuario podrá solicitar orientación o asesoría, presentar sus dudas, inquietudes o inconvenientes con la plataforma.

**Chat de atención al usuario:** La mesa de ayuda dispone de un chat de atención y soporte técnico vía WhatsApp a través del cual los usuarios se podrán contactar en caso de necesitar orientación o asesoría, presentar dudas, inquietudes o inconvenientes con la plataforma.

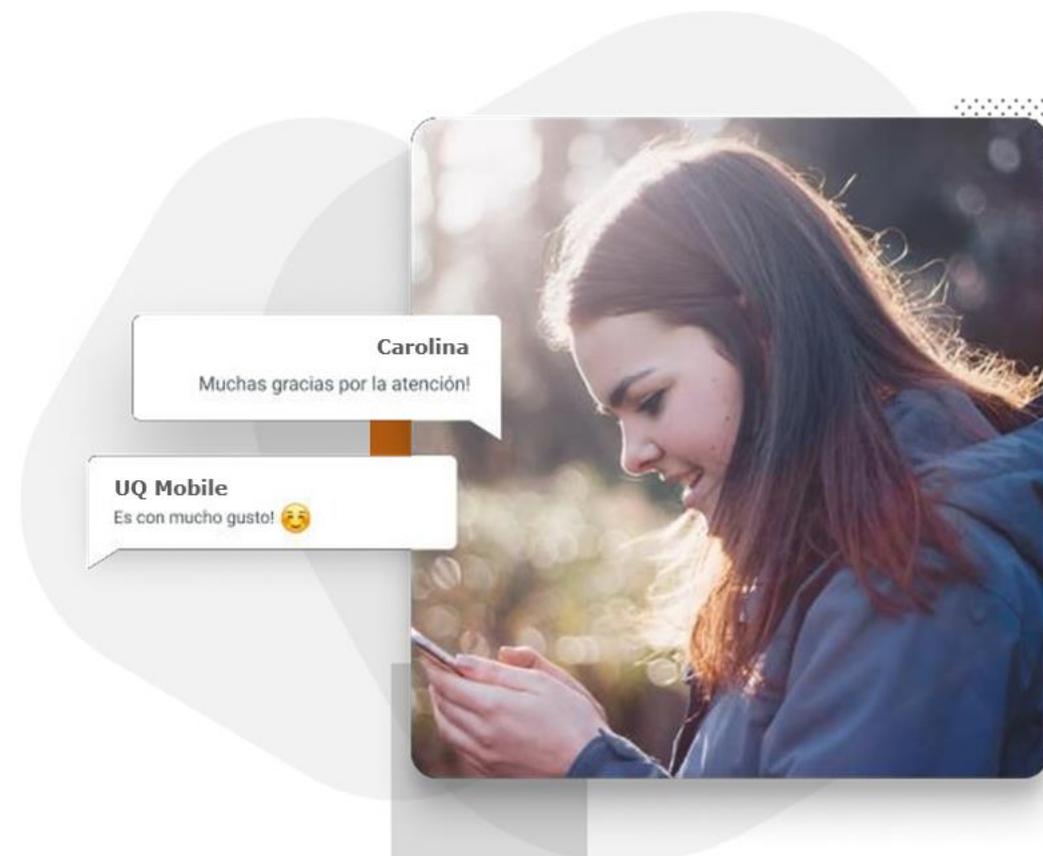


# Tiempos de respuesta y solución

Las incidencias reportadas por los usuarios a la mesa de ayuda, comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo con la severidad asignada a cada Incidente. La severidad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

Se detallan en la siguiente tabla los tiempos de acuerdo con las distintas severidades:

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo Solución
<b>Crítico</b>	Sin disponibilidad de la Plataforma	Inmediata	Según la complejidad
<b>Alto</b>	Problema de gran impacto donde continua la producción, pero de una manera imperfecta; impacto significativo al cliente que amenaza productividad futura.	2 Horas	4 Horas
<b>Medio</b>	El servicio continua funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar con una mínima disminución de performance.	4 Horas	12 Horas
<b>Bajo</b>	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente	8 Horas	32 Horas
<b>Planificado</b>	Implementación de una solicitud de cambios que no es requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente.	3 Días	Planificado



# *Tiempos de respuesta y solución*

## *Consideraciones*

- **Tiempo Respuesta:** Es el tiempo en el cual se comienza a realizar un análisis de la Incidencia, este tiempo no supone la solución de la misma.
- **Tiempo Solución:** Es el tiempo en el cual se brinda solución a la Incidencia comunicada por el usuario.
- Los tiempos de respuesta y solución no aplican dentro del horario de Standby a excepción de los incidentes críticos.





# Aplicaciones en el mercado



Gobierno



Construcción



Retail



Servicios



Salud



Logística



Educación



Banca

A blurred background image of a business meeting. In the foreground, several hands are visible, some resting on a dark table. A white coffee cup is on the table. In the background, a laptop screen is visible, and a person in a dark suit and tie is partially seen on the left. The overall scene is dimly lit, suggesting an indoor office environment.

¡Gracias!