

UNITEC - Tecnologia Sem Complicação



Simple, descomplicado e confiável

Proposta Comercial



A UNITEC, empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento e terceirização de infraestrutura de telefonia IP, tem o prazer de apresentar sua proposta comercial.

Esta proposta foi desenvolvida especialmente para sua empresa, com base no levantamento feito anteriormente e busca fornecer uma solução simples e objetiva para a estrutura de telefonia hoje instalada, visando trazer benefícios, economia e ganho de produtividade. Com a implantação das soluções UNITEC, certamente sua telefonia nunca mais será a mesma.

Criciúma, 07 de Dezembro de 2022.

Marco Aurelio Pacheco
UNITEC Soluções Tecnológicas
(48)99912-8115
marco.pacheco@unitecsolucoestecnologicas.com.br

Pré-requisitos

Para que a implantação das mudanças sugeridas tenha total sucesso, é imprescindível que a infraestrutura de rede e cabos telefônicos onde serão implantados os equipamentos estejam em condições adequadas e sem apresentar falhas ou problemas estruturais. Problemas com sua rede e cabeamento telefônico podem trazer consequências não só para a sua telefonia, mas também para a integridade dos equipamentos ali instalados, comprometendo a qualidade dos serviços a serem prestados.

É responsabilidade do cliente o fornecimento de infraestrutura adequada de rede, telefonia (cabeamento, links, linhas, ramais, etc), energia e internet segundo orientações da UNITEC.

Escopo da Proposta

A proposta foi desenvolvida a partir de levantamento prévio visando substituir a atual estrutura de telefonia pela Solução de Telefonia Unitec, atendendo a todas as necessidades atuais conforme apresentadas.

Se for de interesse, poderá ser implantado sistema de auto-atendimento (URA) para reduzir a carga sobre os agentes. Assim, quando o telefone tocar, o cliente pode ser apresentado a opções que o farão redirecionar diretamente para o setor de seu interesse, ou poderá aguardar para ser atendido.

As ligações poderão ser monitoradas quanto ao uso, inclusive em horários específicos e as ligações poderão ser gravadas e arquivadas conforme a necessidade.

Benefícios com a nova estrutura

Os benefícios que podem ser alcançados são muitos e já poderão ser sentidos logo início dos trabalhos, onde elencamos alguns abaixo:

- ❖ **Interface Programável:** Você mesmo configura seus ramais como quiser, dando a eles autonomia para ligar para onde você autorizar, limitando as ligações para internas, locais, interurbanas, celular ou fixo, como você preferir;
- ❖ **Melhor aproveitamento da estrutura:** Os pontos de atendimento não precisam estar necessariamente todos em um mesmo local, facilitando o crescimento futuro e melhorando o aproveitamento do espaço físico da empresa. Ramais IP não necessitam de cabeamento telefônico, aproveitando a estrutura de rede já instalada;
- ❖ **Ramais Remotos:** A UNITEC fornece tecnologia que lhe possibilita que os ramais não estejam todos em um mesmo ambiente, podendo estar conectados remotamente via internet. Assim o ramal poderá ser monitorado e terá todas as funcionalidades de um ramal que esteja dentro de seu ambiente, com todos os recursos e controles necessários, recebendo e efetuando ligações normalmente;
- ❖ **Monitoramento:** Todas as ligações entrantes e saídas podem ser gravadas para monitoramento. Todas as posições de atendimento e até ramais poderão ser monitoradas independente do número de ligações simultâneas. Assim, garante-se que não se percam informações importantes;
- ❖ **Fácil Expansão:** Todos os equipamentos implantados são modulares, ou seja, é muito simples expandir a estrutura. Novos ramais ou novos recursos podem ser adicionados em questão de minutos;

- ❖ **Mais Disponibilidade:** Por se tratar de uma estrutura informatizada, a empresa deixa de estar presa a uma central telefônica e passa a estar ligada a um servidor de alto desempenho, garantindo assim que os ramais e clientes fiquem o mínimo de tempo possível sem disponibilidade de linhas;
- ❖ **Mais Qualidade no Atendimento:** Com a nova tecnologia, a fila de espera fica virtualmente ilimitada. Sempre que a operadora passar uma ligação, seja ela de onde for, a ligação será recebida e colocada na fila da atendente designada ou sendo atendida pelo primeiro atendente que estiver disponível, conforme especificado pela empresa, agilizando o atendimento e utilizando melhor os recursos;
- ❖ **Sistema de Autoatendimento Personalizado:** Com esta estrutura poderá ser facilmente implementado o sistema de autoatendimento personalizado, onde o cliente que ligar poderá digitar diretamente o ramal com quem quer falar, ou ser apresentado a uma relação de opções, redirecionando automaticamente sua ligação para o número certo, reduzindo a carga sobre a telefonista e permitindo que a mesma possa dar um atendimento mais personalizado em cada caso.
- ❖ **Agilidade no atendimento:** A maior parte dos ajustes podem ser feitos remotamente, sem a necessidade de um técnico presente, agilizando o processo de ocasionais soluções de problemas e implementações de novos recursos;
- ❖ **Horário de Atendimento Personalizado:** Configure seu próprio horário de atendimento personalizado, com áudio para o cliente informando do seu horário de atendimento, ou redirecionando a ligação para um ramal específico após o horário;
- ❖ **Integração com Movidesk:** A solução Unitec já vem integrada nativamente com o software de gestão de atendimento Movidesk, proporcionando mais agilidade e controle de seus chamados telefônicos. Bastam algumas configurações rápidas e a integração vai estar funcionando;

Cenários, Prazos e Valores

Este cenário visa a implantação do Sistema Automatizado de Telefonia Unitec, conectando o servidor a uma operadora de telefonia através de tronco SIP fornecido pelo cliente, dessa forma aproveitando melhor os benefícios oferecidos pelas operadoras.

O cliente terá acesso a uma interface onde poderá configurar suas linhas de entrada/saída e seus ramais.

Os ramais utilizando softphone não tem custo adicional (é responsabilidade do cliente fornecer e configurar o softphone), utilizam uma licença de ramal convencional e podem ser instalados conforme a necessidade.

O servidor será dimensionado para atender até 30 (trinta) ramais simultâneos. Em caso de necessidade de mais ramais, será necessário futuramente readequar a estrutura com o fornecimento de um servidor dimensionado para as novas necessidades.

Será fornecido um espaço em disco de 10GB (dez gigabytes) para gravação de chamadas e banco de dados. As gravações serão mantidas até atingir este espaço ou por um prazo máximo de 90 (noventa) dias, sendo excluídas automaticamente as gravações mais antigas quando se aproximar do limite de armazenamento ou expirado o prazo limite, o que ocorrer primeiro.

O crescimento de ramais é virtualmente ilimitado, porém é diretamente dependente da estrutura de equipamentos/rede/internet disponível na unidade.

Toda a operação de roteamento e interconexão das unidades, tais como link de internet e outros, é de responsabilidade do cliente.

O software e a configuração estão inclusos no serviço. No caso de necessidade de atividades em unidades fora da região de Criciúma, todas as despesas inerentes ao deslocamento, quando necessário, correrão por conta do cliente, incluindo deslocamento a um custo de 25% de um litro de gasolina por quilômetro rodado, alimentação e hospedagem.

Será disponibilizada interface web com controle de acesso por senha para visualização e download dos arquivos de gravação e para configuração do sistema de telefonia.

Todo o serviço de suporte, manutenção de sistema e configuração estão inclusos no valor.

Toda a estrutura foi dimensionada para crescimento futuro, bastando para isso a implementação de equipamentos e módulos adicionais.

Não há sistema de alta disponibilidade nem servidor redundante a não ser aqueles entregues pelo fornecedor da máquina em nuvem.

Atividades a serem executadas:

- Orientações e auxílio para configuração equipamentos e softwares;
- Licença para 30 (trinta) ramais SIP;
- Filas de espera ilimitadas;
- Espaço em disco de 10GB (dez gigabytes) para gravação de chamadas e banco de dados;
- URA com áudio e opções personalizáveis conforme solicitação do cliente (áudio fornecido pelo cliente);
- Configuração do entroncamento diretamente com a operadora utilizando tronco SIP para até 2 (doze) canais simultâneos;
- Ligações entre ramais ilimitadas e sem custo, mesmo para ramais que estejam fisicamente fora da estrutura;
- Implementação de regras de telefonia;
- Reutilização de gateways, ATAs, Softphones e telefones IP para conexão com servidor (configuração sob responsabilidade do cliente);
- Desenvolvimento e homologação dos itens descritos no escopo da proposta.

Prazo estimado para conclusão: 10 (dez) dias úteis após disponibilização dos equipamentos e documentação

Opções de Contrato PABX:

Opção 1 - 30 Ramais

Contrato Mensal.....	R\$590,00
Ativação (Parcela Única).....	R\$980,00

Opção 2 - 25 Ramais

Contrato Mensal.....	R\$540,00
Ativação (Parcela Única).....	R\$980,00

Telefonia

A Unitec pode contratar e administrar sua telefonia junto à operadora parceira. Neste caso o número continua sendo de sua propriedade mas você não recebe mais sua fatura de telefone. A cobrança é feita diretamente para a Unitec, que repassa o valor em sua fatura mensal.

Dimensionamos um plano com 12 (doze) canais ilimitados para ligações para fixo e móvel Brasil, acompanhando e administrando a portabilidade de seu número para a operadora parceira. O suporte também passa a ser conosco, dessa forma você não precisa entrar em contato com a operadora quando tiver alguma dificuldade, centralizando seu atendimento.

Contrato Mensal..... R\$750,00
Ativação (Parcela Única)..... R\$750,00

****Valores para aquisição de itens adicionais (estes valores serão somados ao contrato mensal):**

Ramal: R\$25,00/mês com pedido mínimo de 5 (cinco) ramais

Tronco Adicional: R\$50,00/mês

Todo o serviço que estiver relacionado à implantação, configuração, criação de regras de telefonia, gravação de ligações, filas de espera e outros, estão inclusos no valor do contrato e são válidos enquanto o contrato estiver vigente.

Cabos e conexões de energia/aterramento/rede/internet/telefonia são de responsabilidade do cliente e serão devidamente orientados pela UNITEC.

Notas

- O crescimento do número de ramais é virtualmente ilimitado;
- Toda a estrutura já fica previamente preparada para crescimento futuro;
- Outros cenários podem ser montados ou revistos conforme interesse e orientações do cliente;
- É possível expandir e integrar outras unidades no futuro.

Agradeço a atenção dispensada e me coloco à disposição para sanar quaisquer dúvidas.

Esta proposta tem validade de 5 dias.

Criciúma, 07 de Dezembro de 2022.

Marco Aurelio Pacheco
UNITEC Soluções Tecnológicas



(48)99912-8115

marco.pacheco@unitecsolucoestecnologicas.com.br