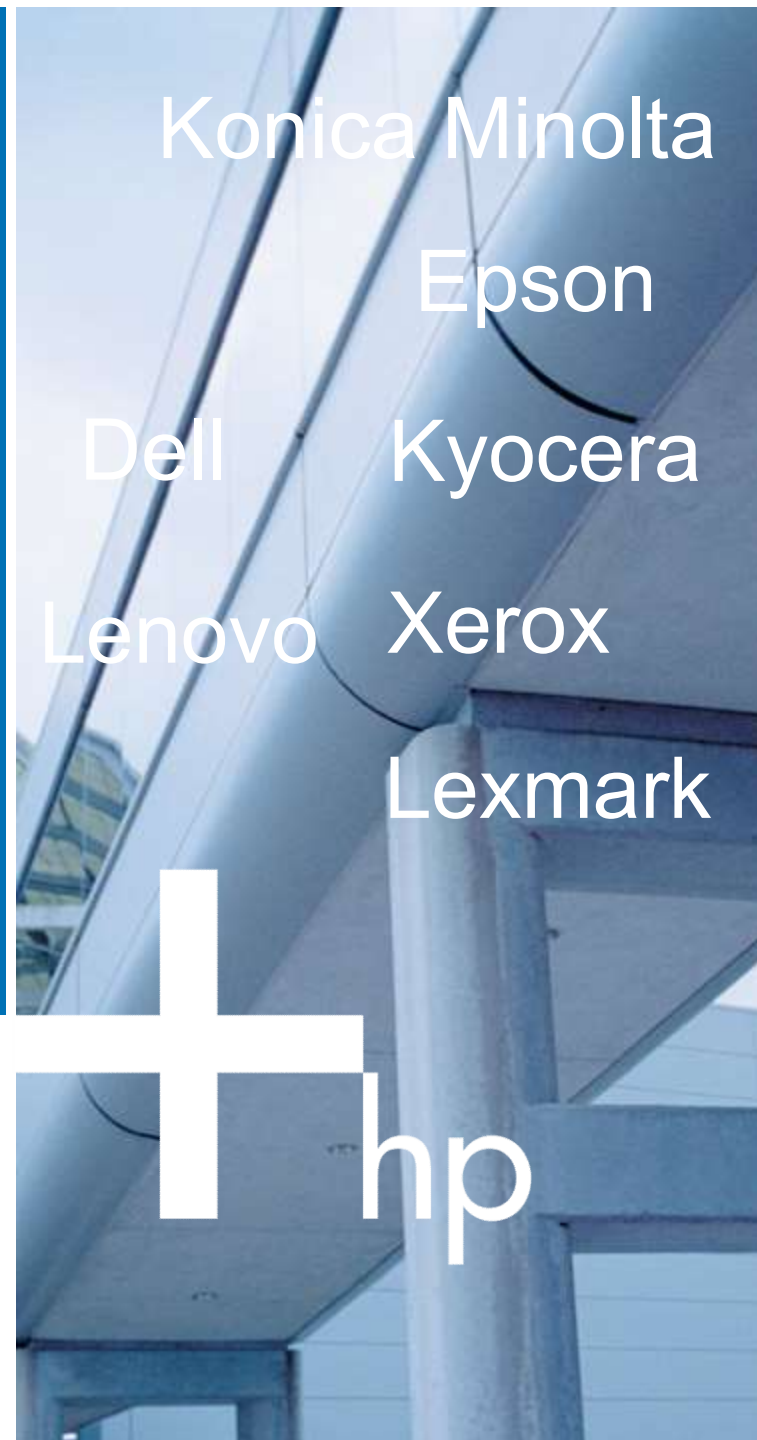




# Carta de Presentación Pre venta extendida y servicios de Outsourcing

Soluciones de servicios en la modalidad de Alquiler, Arrendamiento y Outsourcing de computo e impresión para empresas

Digital Work Place Consulting SAC  
Miguel Fernando Gutierrez  
15-03-2020  
Movil.970500982  
[mgutierrez@dwpcperu.com](mailto:mgutierrez@dwpcperu.com)



# Contenido

## Introducción

1. Quienes somos DWPC
2. Logros realizados en 911itg
3. Logros realizados TDP
4. Logros realizados Mantinni
5. Soporte Técnico a Nivel Nacional
6. Niveles de Servicio
7. Niveles Escalamiento Servicio
8. Objetivo
9. Propuesta Técnica
10. Perfiles
11. Organigrama
12. Recursos requeridos



# 01 Quienes Somos?

**DWPC** es una empresa especializada en la Venta Consultiva que brinda sus servicios a canales integradores de TI que le venden a empresas públicas y privadas que necesitan adquirir equipamiento en la modalidad de Alquiler, Arrendamiento, Outsourcing y Mesa de Ayuda, brindado una consultoría integral desde el **inicio** del proyecto hasta el **cierre, implantación y operación** del servicio.

- Arrendamiento Operativo
- Pre Venta extendida
- Implantación del proyecto,
- Operación del servicio
- Venta de equipos, accesorios, suministros, consumibles, licencias, etc.
- Personal Clave on-site y a demanda
- Soporte Técnico
- Asesoría legal, consultoría, etc.

## Casos de éxito:







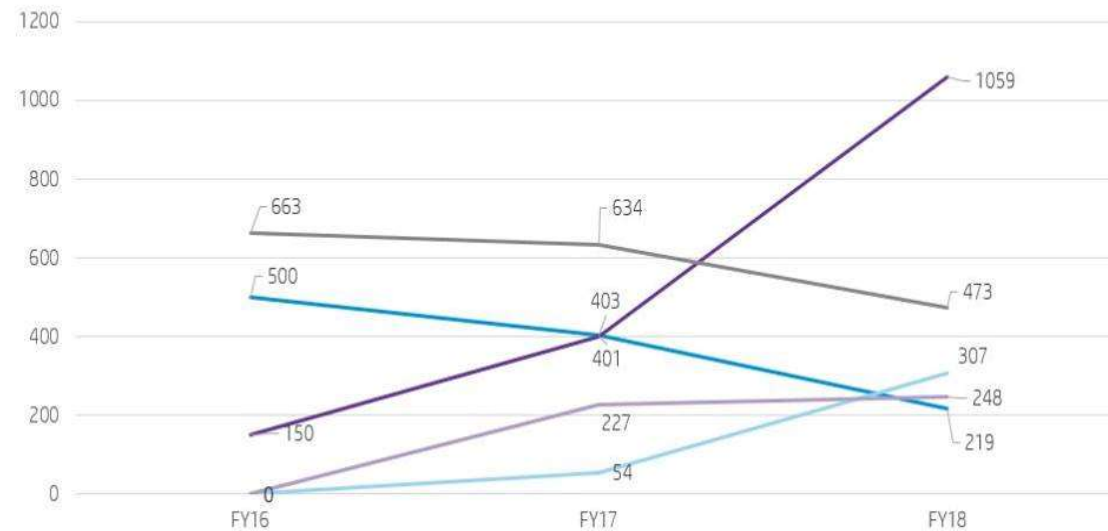




# 03 Premios HP Partner First Awards 2018



cMPS Channel Mix  
Hardware Revenue – US\$ K Dollars



- P911 en 2 años logro recuperar el lugar que tenia como primer canal de Printing de HP
- De canal HP Partner Specialist sube a Partner Platinum.
- Obtiene el premio HP Partner First Awards 2018 por el volumen de ventas.  
(lejos consigue el 50% de ventas que obtuvo la marca para el periodo 2016-2018 por el servicio de Outsourcing, el otro 50% es obtenido por la suma de los demás canales Platinum de HP)



# 04 Propuesta Técnica

## Pre Venta Extendida



### Pre Venta : Comercial

Personal Fijo Pre Venta		Qty	Total	Con Contrato	Sin Contrato
Senior/ Practicante	Comercial	1	3	Full Time	
Senior/ Practicante	Pre Venta	1		Full Time	
Senior	Especialista en Licitaciones	1		Part Time	Part Time
Personal de Apoyo Post Venta		Qty	Total	CC	SC
Senior	Jefe Proyecto Operación	1	2	Part Time	
Senior	Jefe de Proyecto Implantación	1		Part Time	

**El servicio incluye**

- Profesionales calificados: (3) a tiempo completo y (2) part time a demanda
- Sueldos fijos, seguros y obligaciones sociales
- Caja chica para operar
- Pasajes, alimentación, hospedaje y viáticos para viaje a provincia
- Servicio Pre Venta, prospección del mercado y oportunidades,
- Elaboración de informes, OTES y cierre de las oportunidades
- Mejoras continuas en el servicio
- Confidencialidad



# 04 Propuesta Técnica

## Pre Venta Extendida

### Pre Venta : Facturación en Consorcio

Descripción	Años	Monto S/.
Servicios de Arrendamiento, Alquiler y Outsourcing	3	1- 3 M
Servicios de Arrendamiento, Alquiler y Outsourcing	5	3- 5 M
Servicios de Arrendamiento, Alquiler y Outsourcing	6	5- 6 M
Servicios de Arrendamiento, Alquiler y Outsourcing	8	6- 8 M

## Experiencia del Canal Facturación en:

- Servicio de impresión y fotocopiado,
- Servicio de Outsourcing de impresión y fotocopiado,
- Servicio de Alquiler de equipos de impresión y fotocopiado,
- Servicio de arrendamiento de equipos multifuncionales, siempre que implique impresión o fotocopiado de documentos,
- Servicio de arrendamiento de maquinas fotocopadoras que incluye servicio de impresión (fijo y variable) mensual o fotocopiado, suministro de consumibles y soporte técnico.



# 04 Propuesta Técnica

## Pre Venta Extendida

### Pre Venta : Personal Técnico

Descripción	Egresado	Título	Ingeniero
Técnico On Site	X	X	
Técnico residente	X	X	
Técnico Free	X	X	
Operador de Servicio	X		
Gestor de Contrato	X	X	X
Jefe Proyecto		X	X

## Capacidad Técnica y Profesional:

### EXPERIENCIA PERSONAL CLAVE: TECNICO:

Por cada personal técnico requerido:

#### Requisito:

Deberá acreditar una experiencia mínima de dos (02) años como técnico en brindar soporte a los equipos propuestos, los técnicos propuestos deberán acreditar su experiencia técnica en la marca y modelo del equipo ofertado por el contratista.

#### Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto en la función requerida.

### EXPERIENCIA PERSONAL CLAVE: GESTOR DE CONTRATO O COORDINADOR DEL SERVICIO:

Por cada Gestor requerido:

#### Requisito:

Deberá contar con una experiencia mínima de dos (02) años, como gestor de contrato o coordinador, en el manejo de contratos similares al objeto de la convocatoria (Servicio de Impresión Láser, Servicio de Fotocopiado, Servicio de Alquiler de Impresoras o Equipos Multifuncionales o Fotocopiadoras),

#### Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto, en la función requerida.



# 04 Propuesta Técnica

## Pre Venta Extendida

### Pre Venta : Personal Técnico

Descripción	Egresado	Título	Ingeniero
Técnico On Site	X	X	
Técnico residente	X	X	
Técnico Free	X	X	
Operador de Servicio	X		
Gestor de Contrato	X	X	X
Jefe Proyecto		X	X

## Calificaciones Personal Clave:

### FORMACIÓN ACADÉMICA

#### PERSONAL TECNICO:

Por cada persona técnico propuesto

#### Requisito:

Técnico en Computación o Informática o Electrónica, del personal clave requerido como técnico.

#### Acreditación:

Copia simple del Título Técnico.

### GESTOR DE CONTRATO O COORDINADOR DEL SERVICIO:

#### Requisito:

Profesional o bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial, del personal clave requerido como gestor de contrato o coordinador del servicio.

#### Acreditación:

Copia simple del Título Profesional o Diploma de Bachiller.

# 05 Soporte Técnico a Nivel Nacional





## 05 Niveles de Servicio

Se refiere a los tiempos ( $T^\circ$ ) de respuesta y solución desde que el cliente escala la incidencia por llamada/mesa de ayuda y/o correo electrónico.

### Sedes Capitales de Departamentos

Técnico	$T^\circ$ . Máximo Respuesta	$T^\circ$ . Máximo Solución
Onsite	1 hora	1 hora
Residente	3 horas	3 horas
Free	+ 3 horas	6 horas

### Sedes Remotas

Técnico	$T^\circ$ . Máximo Respuesta	$T^\circ$ . Máximo Solución
Onsite	1 hora	12 horas
Residente	12 horas	24 horas
Free	+ 12 horas	72 horas

# 05 Niveles de Escalamiento del servicio



## Flujo de Atención



El cliente reporta su incidencia, requerimiento o servicio

Nombre: Gestor Proyectos  
email: [gestor.proyectos@dwpc.com](mailto:gestor.proyectos@dwpc.com)  
Telf: \*248170 / 949915573

Tec. Zona Norte  
Tec. Zona Centro  
Tec. Zona Sur  
Tec. Zona Oriente

# 06 Perfiles personal propuesto



## Perfil (RRHH): Personal Comercial propuesto

### Gerencia Comercial

- Tiene a cargo el área administrativo y comercial, supervisa y administra unidad de negocios, propone plan estratégico de ventas, excelente relacionamiento con clientes y proveedores, encargado de proponer mejoras continuas y control de cambios. Responsable de implementar y posicionar el área, definir portafolio de productos y política de precios y descuentos, selección de personal, Perfil: Profesional con experiencia en implementar servicios Outsourcing, TI, TIC y oficina, certificación ITIL o PMI en proyectos, cartera de clientes a nivel nacional, contactos a todo nivel, experiencia comprobada en posiciones similares.
- PART TIME

### Analista Pre Venta

- Formación técnico - comercial, levanta información LIT de oportunidades, diseña la propuesta solución, prepara la plantilla financiera, visita apoyo a comercial en clientes y cierre de ventas, actualizar pipeline o forecast de oportunidades. Perfil: Profesional bachiller y/o titulado en las carreras de Ingeniería, Administración y/o Marketing con o sin experiencia con conocimientos de TI.
- FULL TIME

### Experto Licitaciones

- Perfil: Profesional en Derecho con título o bachiller con experiencia en el sector público, conocimiento en concursos públicos y privados, revisión de expedientes, formulación de consultas y observaciones, preparación de la documentación administrativa y legal de las ofertas, conocimiento y dominio del reglamento de contrataciones con el estado, conocimiento en Licitaciones y procesos de selección convocados por el estado y privados (De preferencia Sector gobierno OSCE o PJ, sector privado Ex TDP ó P911 o canal Premium o gold).
- FULL TIME

### Asistente Comercial

- Perfil: estudios superiores últimos ciclo en Marketing, Administración, Ing. Industrial, etc., tercio superior, con o sin experiencia en el área comercial, de preferencia con dominio del office, Excel, ppt, Word. Conocimientos de ingles hablado y escrito, conocimiento de web, portales, comercio electrónico y herramientas de la web.
- PART TIME



# 06 Perfiles personal propuesto



## Perfil (RRHH): Personal Operaciones propuesto

Supervisor Operaciones	<p>- Formación técnico - comercial, levanta información LIT de oportunidades, diseña la propuesta solución, prepara la plantilla financiera, visita apoyo a comercial en clientes y cierre de ventas, actualizar pipeline o forecast de oportunidades. Perfil: Profesional bachiller y/o titulado en las carreras de Ingeniería, Administración y/o Marketing con o sin experiencia con conocimientos de TI.</p> <p>- FULL TIME</p>
Gestor Servicio	<p>-.Perfil: Profesional con grado de instrucción superior (Titular o bachiller), en Ingeniería de Sistemas o Electrónica o Industrial o de Computación e informática o de Telecomunicaciones o Ciencias de la Computación con experiencia en haber gestionado contratos de servicios de Outsourcing de impresión en empresas privadas o publicas, con conocimientos de ITIL, herramientas de gestión de equipos en red y Mesa de Ayuda.</p> <p>- FULL TIME</p>
Técnico 1er. Nivel	<p>-.Perfil: Título Profesional o Bachiller con el grado de instrucción Técnico en Computación e Informática, o Electrónica u otra especialidad técnica similar o a fin que se encuentre inmersa dentro del ámbito de la computación y/o electrónica, etc., terciario superior, con experiencia en la reparación de equipos de computo e impresión, multimarca. conocimientos de ingles hablado y escrito, conocimiento de web, portales, comercio electrónico y herramientas de la web.</p> <p>- FULL TIME</p>
Jefe Proyecto Implantación	<p>- Encargado de liderar las implantaciones de las propuestas cerradas con el cliente, coordina con el personal técnico responsable de la instalación y puesta en marcha de la solución contratada, coordina con el área de TI del cliente, elaboración de entregables solicitados por el cliente, Ejm. Plan de trabajo, Gant, etc., trabaja bajo metodologías ITIL, Fidelium, etc.,. Perfil: Profesional titulado con experiencia en el rubro TI/TIC (de preferencia ex-TDP), con experiencia comprobada en implantaciones en proyectos de TI y Telcos, conocimiento y certificado en ITIL o PMI.</p> <p>- PART TIME</p>
Service Manager	<p>- Gestor del Servicio, encargado de la Post-Venta, ejecutivo que, una vez ha sido implantado el servicio tras la fase de proyecto (de entrega), es responsable de asegurar que los beneficios, tangibles e intangibles, esperados por el cliente se materialicen tanto en tiempo como en forma y de crear un contexto de mejora continua con el cliente. Se encargará de las siguientes actividades: &gt; Medición, seguimiento y reporte del grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) con el cliente. &gt; Creación e implantación de programas de mejora de servicio. &gt; Interlocutor principal en el caso de disfuncionalidades del servicio. Perfil: Profesional con experiencia.</p> <p>- PART TIME</p>

# 07 Organigrama funcional Pre Venta Extendida

