



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA)

Fecha: 1/10/2019

SOLICITUD DE COMPRA O CONTRATACIÓN

UNIDAD REQUERENTE : Departamento de Calidad en la Gestión

Número de Solicitud: 338-19

Objeto de la compra: Software y equipamiento para Centro de Contacto

Rubro : Software para trabajo en redes

Planificada: No

DETALLE PEDIDO

Ítem	Código[1]	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad Solicitada	Precio Unitario Estimado	Monto
1	43232903	<p>Se requiere un software para centro de contacto de completa gestión en la nube (Cloud) con los siguientes complementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manejo de llamadas entrantes (Inbound) <ul style="list-style-type: none"> • ACD • IVR • Reconocimiento de voz Manejo de llamadas salientes (Outbound) <ul style="list-style-type: none"> • Marcador Predictivo • Marcador progresivo • Marcador de programación previa • Gestión de campañas y listas • Devolución de llamada web (web Call Back) Modulo de agente <ul style="list-style-type: none"> • Scripting de agente • Correo de Voz • Llamadas con conferencia Módulo de Administración <ul style="list-style-type: none"> • Grabación de Llamadas • Creación y administración de agentes • Informes de calidad • Gestión y panel de indicadores • Analítica de datos • Reporte histórico • Reporte en tiempo real • API's en nube (Cloud APIs) <ul style="list-style-type: none"> • CRM • Importación de data Base de datos de histórico de contactos • Encuestas de satisfacción <ul style="list-style-type: none"> • Onmicanalidad • Gestión onmicanal en pantalla única Los medios que debe cubrir son: Telefonía, SMS, Email, Redes Sociales, WebForm, Web Chat. <ul style="list-style-type: none"> • Bots e inteligencia artificial Ruteo de Interracciones (Mapa de flujo) <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de pago <p>Bolsa de minutos de 4,800 min. mensuales y 10 sesiones simultáneas Diligenciamiento de número único para contact center El licenciamiento se requiere por un año con pagos conforme al uso/consumo. La propuesta debe incluir servicio de implementación y entrenamiento.</p> <p>El requerimiento se realiza para una base inicial de 5 agentes con proyección a expansión a 10 en un año. Debe incluir 5 Auriculares tipo diademas profesionales de Callcenter con conexión USB, que posean aislamiento del ruido externo, audio de banda ancha, compatible con los entornos de banda estándar, diseño ergonómico. Debe incluir 5 Equipos tipo portátil (smart factor), con 4Gb de memoria RAM tipo DDR3, disco duro de 500Gb de tecnología SATA, procesador mínimo QuadCore a 3.0Ghz con memoria cache de al menos 1mb, grabador de DVD, Monitor mínimo de LCD de 15'6", teclado, mouse usb</p>	Unidad	1	792,950.00	\$792,950.00
Total:						\$792,950.00

Observaciones:

Firmas y Sellos Autorizados



Gloria Givans (Enc. Dpto. Calidad en la Gestión)



Nicolay Aguasvivas (Enc. Dpto. Compras)



Neuris Gómez (Vice Rectoría Administrativa)