



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS (ITLA)

SOLICITUD DE COMPRA O CONTRATACIÓN

No. EXPEDIENTE  
 ITLA-DAF-CM-2019-0048  
 No. DOCUMENTO

Fecha: 10/28/2019

UNIDAD REQUIRENTE: 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"> <li>Manejo de llamadas entrantes (Inbound)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ACD • IVR • Reconocimiento de voz</li> </ul> </li> <li>Manejo de llamadas salientes (Outbound)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcador Predictivo • Marcador progresivo • Marcador de programación previa • Gestión de campañas y listas • Devolución de llamada web (web Call Back)</li> </ul> </li> <li>Modulo de agente                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scripting de agente • Correo de Voz • Llamadas con conferencia</li> </ul> </li> <li>Módulo de Administración                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>API's en nube (Cloud APIs)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM</li> <li>• Importación de data</li> </ul> </li> <li>Base de datos de histórico de contactos • Encuestas de satisfacción                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Onmicanalidad                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión onmicanal en pantalla única</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Los medios que debe cubrir son: Telefonía, SMS, Email, Redes Sociales, WebForm, Web Chat.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bots e Inteligencia artificial</li> </ul> </li> <li>Ruteo de Interracciones (Mapa de flujo)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de pago</li> </ul> </li> </ul> <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.                      El requerimiento se realiza para una base Inicial de 5 agentes con proyección a expansión a 10 en un año.</p>	Unidad	1	696,731.00	\$696,731.00
2	43191606	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.	Unidad	5	6,490.00	\$32,450.00
3	43211508	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	Unidad	5	41,300.00	\$206,500.00
						\$935,681.00

Observaciones

Firmas y Sellos Autorizados



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



Nicaury Aguasvivas (Enc. Dpto. Compras)



Neuris Gómez (Vice Rectoría Administrativa)  
 Vice Rectoría Administrativa