



INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE

NÚMERO: P261 – DGTI

“ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE AGENTES CCD”

1. NOMBRE DEL ÁREA:

Departamento de Informática
División Infraestructura y Comunicaciones

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:

Sr. Alejandro Sifuentes Gonzales

3. CARGO:

Jefe de la sección Comunicaciones

4. FECHA:

12 de Diciembre del 2008

5. JUSTIFICACIÓN:

A la fecha, el Sistema definido de CCD toma en cuenta los servicios que brinda la Sección Soporte a Usuarios, División Producción del Departamento de Informática. Para dicho efecto, se cuenta con Modulo CCD Distribución de Centro de Contactos (Pack de Inicio) consistente de Cinco (05) Agentes (cada uno con terminal analógico y/o digital Alcatel 4035) y Un (01) Supervisor Monositio (licencias de software incluidas), así como Software de Supervisión Grafica CCS: Contact Center Supervisión para efectos de Supervisión y Control de los Agentes.

La adquisición de estas licencias mejorará el manejo de atención de llamadas.

Licencia	Cantidad Actual	Crecimiento
Supervisor	1	2
Agentes CCD	5	15
Teléfonos Digitales 4035 para Agentes	5	15



6. ALTERNATIVAS:

Habiéndose realizado el estudio de mercado necesario que permite identificar los productos de software disponibles con las características funcionales similares a las de Agentes CCD, encontramos el software CCDistribution.

7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO:

La evaluación de propuesta técnica se llevó a cabo considerando los Términos de Referencia del proceso "Adquisición de Licencias de Agentes CCD"

DESCRIPCION	e-Business	Techsol
Ampliación de Hardware y software para OmniPCX Enterprise		
Tarjeta eUA 32 de 32 anexos digitales	1	1
Licencia Business UA -1 usuario	32	10
Licencias CCDistribution-ampliación de 10 agentes		
CCdistribution Centro de Contacto-pack de 5 agentes adicionales (hasta 50)	2	2
CCsupervision Centro de Contacto conexión monositio	1	1
Teléfonos Digitales de Agente		
Aparato Alcatel-Lucent 4039,gris urbano,pantalla gráfica de 6 líneas,navegador 4 direcciones,10 teclas software , manos libres,teclado alfabético QWERTY,microteléfono Comfort,conector para casco	10	10
Headsets		
Headsets para agentes	0	10
Servicio de soporte de fabrica		
OmniPCX Enterprise SMS (Servicio Mantenimiento Software)	2	1
Servicios Profesionales		
Instalación y Configuración	1	1
Capacitación para agentes y supervisores	1	12
Contrato de mantenimiento 7x24 por el primer año	1	1
Contrato de mantenimiento 7x24 por el segundo año, y extensión de garantía	1	1



De acuerdo a la evaluación realizada, se ha llegado a la conclusión de que las dos (02) empresas postoras cumplen con lo requerido:

	e-Business	Techsol
Adquisición de licencias de agentes CCD	<ul style="list-style-type: none"> • Si cumple 	<ul style="list-style-type: none"> • Si cumple

- La garantía
- Cableado de planta externa para los anexos y demás

8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO:

Las empresas postoras presentan las siguientes propuestas:

	e-Business	Techsol
Adquisición de licencias de agentes CCD	S/.80,498.90-	S/.90,158.45.-

1. Licenciamiento

Se requiere de lo siguiente:

- Licencia Business UA – 1UA
- Licencias CCDistribution - ampliación de 10 agentes

Los costos dados por las empresas e-Business Distribution Perú S.A. y Technological Solutions S.A.C. respecto a este software son convenientes, lo cual se recomienda optar por el más económico.

2. Hardware necesario para su funcionamiento

El software solicitado se integrará a la plataforma informática con la que cuenta el BN, por lo tanto el costo del hardware es cero, siendo beneficioso para el banco. Por otro lado, la propuesta incluye otros accesorios contenidos en las propuestas presentadas anteriormente.

3. Soporte y mantenimiento externo

El tiempo de mantenimiento y garantía mínimo será de Dos (2) años.



4. Capacitación

Ambas empresas presentan capacitación para agentes y supervisores, ajustándose a lo requerido.

9. CONCLUSIONES:

Es necesario adquirir las licencias de Agentes CCD, ya que, se quiere superar el problema de limitaciones de llamadas entrantes y en espera a fin de minimizar los tiempos de respuesta a fallas de los incidentes registrados por SAU (Soporte a Usuarios); actualmente solo se puede atender 6 usuarios a la vez.

10. FIRMA:

Responsable de la Evaluación	Firma
Sr. Alejandro Sifuentes Gonzales	