



## INFORME TECNICO

### ADQUISICION E IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE PARA EL CONTROL DE LLAMADAS

#### 1. NOMBRE DEL AREA

Departamento de Informática  
Division Infraestructura y Comunicaciones  
Jefatura de Soporte de Plataformas

#### 2. RESPONSABLE DE LA EVALUACION

Ing. Karla Castro Velarde  
Ing. Gino Severino Fuentes

#### 3. CARGO

Analista de Soporte de Plataforma

#### 4. FECHA

20 de Noviembre del 2014

#### 5. JUSTIFICACION

Llevar un mejor control del gasto en las llamadas telefónicas automatizando actividades manuales y generando reducción de los tiempos en el proceso, lo que permitirá brindar un mejor servicio a los usuarios internos del Banco a través de un aplicativo web.

#### 6. ALTERNATIVAS

En el mercado existen varios proveedores que ofrecen un software para la gestión de llamadas telefónicas desde una central. Entre ellos están:

- CIS Aplicaciones S.A.C
- e-Business Distribución Perú S.A.
- CA Sistemas Empresariales S.A.C
- Voice & Data Electronix S.A.C.

#### 7. ANALISIS COMPARATIVO TECNICO

La evaluación de propuesta técnica se llevó a cabo considerando las Especificaciones Técnicas Mínimas del proceso "ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE PARA EL CONTROL DE LLAMADAS".

De acuerdo a la evaluación realizada, se ha llegado a la conclusión:





CRITERIO	CIS Aplicaciones S.A.C	e-Business Distribution Perú S.A.	CA Sistemas Empresariales S.A.C	Voice & Data Electronix S.A.C
Especificaciones Técnicas Mínimas	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
Soporte y Mantenimiento	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
Garantía	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
Capacitación	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
Montaje e Instalación	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE

## 8. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO BENEFICIO

### a) Hardware necesario para el funcionamiento de la solución

El Banco brindara de ser requerido por la solución una plataforma de servidores virtualizados en los ambientes de desarrollo, certificación y producción

### b) Soporte y mantenimiento

Los postores garantizan el mantenimiento y soporte del producto solicitado en las especificaciones técnicas mínimas durante el periodo de garantía.

### c) Garantía

El tiempo de garantía solicitado es de 12 meses.

### Deficiencias del proceso actual

- Excesivo e innecesario uso de papel en la impresión de los reportes.
- Excesivo e innecesario consumo de papel en el envío de memorándums a todas las Secciones y Divisiones del Banco de forma mensual y en ambos sentidos.
- Personal dedicado a labores repetitivas que no generan valor a la institución ni al propio desarrollo profesional de los empleados.
- Excesivo e innecesario consumo de tiempo en el desarrollo del proceso.

### Ventajas de contar con un software para el control de llamadas

- Ahorro de papel y de tóner de impresora.
- Reducción de los tiempos del proceso.
- Se contara con reportes de consumo por: hora, usuario, anexo, duración de llamada, cantidad de llamadas por usuario entre otros.
- Asignación de nuevas labores al personal que tenía encargada la función.
- Mejora en la imagen de la Sección Servicios Generales y de Logística en general por automatizar un proceso haciendo uso de tecnología, se asume el liderazgo como área líder en temas de ecoeficiencia empresarial al eliminar el uso de papel en el proceso.
- Ahorro sustancial en costos asociados con este proceso.

## 9. CONCLUSIONES

Informe Técnico previo de Evaluación Hardware y software	Fecha de creación: 24/10/2014	Página 2 de 2
--	-------------------------------	---------------





Adquirir e implementar un software para el control de llamadas a fin de optimizar el proceso actual y generar ahorro sostenido en el tiempo a la Institución.

**10.FIRMA:**

RESPONSABLES DE LA EVALUACION	FIRMA
Ing. Karla Castro Velarde	
Ing. Gino Severino Fuentes	

