



Defensoría

Provincia de Buenos Aires

ANEXO III

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Provisión/desarrollo, instalación puesta en servicio de plataforma tecnológica para sedes virtuales

A. OBJETO.

El presente pliego de especificaciones técnicas se refiere a la provisión/desarrollo, instalación y puesta en servicio de una plataforma tecnológica que permita establecer video/llamadas entre los ciudadanos y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires en lugares de acceso público. El objetivo que persigue la implementación de dicha de solución es el de ampliar la cobertura geográfica del Organismo otorgando nuevas herramientas y nuevas modalidades de contacto a los habitantes de la Provincia.

B. ALCANCE.

El alcance de la solución estará comprendido en la construcción y/o adaptación de un sistema que permita la realización de video llamadas en forma espontánea de los habitantes que circulen frente a los respectivos tótems instalados en lugares públicos por la Defensoría hasta la gestión del tráfico y ruteo de llamadas y atención por parte de agentes del video contact center.

Se excluye del presente pliego la incorporación del hardware necesario para el funcionamiento de la solución (tótems).

C. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Se prevé que el proyecto contemple los siguientes requisitos técnicos.

La solución deberá ser capaz de:

- Realizar videollamadas (habitantes):
 - o Establecer video llamadas desde equipos tipo tótem que estarán desarrollados para tal fin.
 - Dichos equipos contendrán un teléfono y una cámara de video para establecer la llamada.
 - La llamada debe poder realizarse en resolución HD (1280x720) aunque depen-

diendo de la calidad del enlace podría disminuir.

- El desarrollo/incorporación de estos equipos se realizará en paralelo, por lo que la solución será probada desde un equipo tipo Notebook o Tablet si estos no estuvieran disponibles.
- Rutear videollamadas en el Video Contact Center:
 - La herramienta de ruteo debe poder ser capaz de rutear de acuerdo con los siguientes criterios:
 - Ruteo Inteligente a Grupos de Agentes Virtuales: deberá ser posible rutear las interacciones a un grupo de agentes que desempeñen funciones similares, que pertenezcan al mismo equipo, o que reúnan capacidades similares, aun cuando se ubiquen en sitios geográficamente dispersos.
 - Ruteo por Estado: deberá ser posible rutear por estado del agente. Ej.: tiempo de última llamada, tiempo de pausa, orden aleatorio, etc.
- Software para Agentes:
 - Los agentes deberán contar con una única interfaz en español para dar atención a las videollamadas.
 - El software deberá mostrar al agente en cada interacción la información del contacto ingresado u otra información ingresada por el habitante, si fuera el caso.
 - Los agentes podrán realizar las siguientes acciones:
 - Logueo y deslogueo.
 - Modificación de su estado (pausa, reunión, capacitación, trabajo, etc.).
 - Acciones propias de la interacción (atender, retener, cortar, transferir, consulta con supervisor, etc.).
 - A través de esta interfaz, cada agente deberá poder visualizar sus propias estadísticas de atención y del tiempo transcurrido de la interacción en curso.
 - A esta misma interfaz se deberá permitir la integración con el sistema de seguimiento de trámites/reclamos propio del Organismo, de modo que el agente cuente en la misma pantalla con el aplicativo de gestión de interacciones y la información propia de los trámites. De no ser así, la empresa adjudicada deberá colaborar en la integración visual de ambos sistemas.
- Reporting
 - La plataforma deberá contar con herramientas de reporting con interfaces para la generación y visualización de reportes en tiempo real y reportes históricos, con vistas estadísticas tabulares y vistas gráficas. Estas interfaces deberán permitir visualizar información estadística global de atención del video contact center.
 - Los supervisores deberán poder obtener una vista en detalle para ver las interacciones de un agente o un grupo de agentes.



Defensoría

Provincia de Buenos Aires

- Deberá contarse con reportes de actividad tanto en tiempo real como históricos de:
 - Cada agente.
 - Cada grupo de agentes.
 - Todo el Video Contact Center.
- Desarrollo de pantallas
 - El proveedor deberá desarrollar el frontend de la aplicación en base al relevamiento inicial.
 - Se asume que el sistema va a tener 3 flujos de trabajo:
 - Atención espontánea (formulario de carga de datos básicos y video llamada)
 - Mensaje guardado (en el caso de no existir agentes disponibles el habitante debe poder guardar un mensaje de audio, video o texto según su preferencia)
 - Cartelería (en el caso que no hubiera una llamada en curso el sistema debe reproducir imágenes o videos en forma cíclica acordados con el sector de Comunicación del Organismo).
 - El sistema debe contar con un módulo de accesibilidad para personas sordas (utilización de videollamada con intérprete del lado del Organismo).
 - El sistema debe permitir el alta de trámites desde la plataforma integrándose con el CRM del Organismo.

D. CAPACITACIÓN.

La empresa proveedora deberá realizar cursos de capacitación relativos a la tecnología a suministrar con operación, administración y mantenimiento del sistema.

Se definen 3 niveles de personal para los referidos cursos:

- Personal técnico (3 personas).
- Supervisores (2 personas).
- Agentes para atención multicanal (30 personas).

E. SOPORTE.

La empresa proveedora deberá incluir un soporte de mantenimiento ante consultas o errores por 3

meses bajo las siguientes modalidades:

Modalidad 5x8

Días hábiles

- Fallas y mantenimiento correctivo
- Soporte para consultas telefónicas
- Soporte para consultas vía correo electrónico