

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES

Descripción del Servicio

Multicanalidad

Es una estrategia de comunicación orientada a la atención al cliente que integra múltiples vías de comunicación para poder asegurar experiencias positivas y satisfacción.

En la multicanalidad, las plataformas de comunicación están interconectadas entre sí. Esto quiere decir que se puede responder a todas las consultas e inquietudes de forma organizada y desde una sola fuente. Para cualquier empresa es indispensable contar con una herramienta multicanal que pueda dar respuesta a todos sus clientes.

La plataforma debe contener un servicio brindado 100% a través de la nube para ser accedido desde cualquier sitio que cuente con acceso a Internet.

La misma debe ser robusta y con los niveles de seguridad y redundancia adecuados que permiten la prestación de un servicio de alta disponibilidad para el cliente final.

1) La plataforma Web solicitada deberá incluir los siguientes módulos:

- ✓ Bandeja de entrada

Este módulo deberá centralizar todos los canales de comunicación en una única bandeja. Debe tener la posibilidad de configurar las conversaciones y mostrar información útil como también la posibilidad de gestionarla.

- ✓ Contactos

Mediante este módulo permitir gestionar todos los contactos que se van generando en forma automática a través de las conversaciones que ingresan por los diferentes canales, agregar manualmente nuevos contactos, visualizar el perfil de cada contacto y analizar todos los movimientos que realizó con el municipio.

- ✓ Oportunidades

Con este módulo se podrá marcar un reclamo como una oportunidad de mejora.

- ✓ Geolocalización de ticket

Posibilidad de buscar en Google Maps la información contenida en el ticket (dirección, altura)


OSCAR GUSTAVO ALFARO
Dir. de Informática
y Desarrollo de Software
MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ



✓ Distribución de cargas

Este módulo contará con la posibilidad de definir reglas para establecer cómo distribuir las conversaciones entre los diferentes agentes. Asignar la conversación a un agente que se encuentre habilitado para asignar este caso.

Características básicas:

- Cantidad de Ticket que se pueden generar por mes
- Almacenamiento Archivos
- Perfil social de cada vecino recopilada de cada canal
- Tareas y Calendario
- Respuestas Predefinidas
- Múltiples etiquetas para generar reportes o vistas de los tickets.
- Prioridad para atender antes las conversaciones importantes.
- Automatización: Reglas que se disparan por Eventos, condiciones o acciones

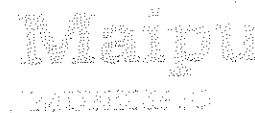
- Reportes
 - ❖ Estadísticas de Canales
 - ❖ Performance de Agentes
 - ❖ Satisfacción del Cliente
 - ❖ Nivel de Servicio
 - ❖ Reportes Sociales
 - ❖ Paneles Personalizados
 - ❖ Tablas Dinámicas

- Canales
 - ❖ Telefono
 - ❖ Whatsapp

- Reportes de Productividad
 - ❖ Reporte de Real Time
 - ❖ Productividad por Agente/Área/Canal
 - ❖ Reporte de tiempo de Gestión
 - ❖ Reporte de Estado y Tracing de Agente

- Seguridad
 - ❖ Encriptación SSL
 - ❖ Permisos personalizados de Agentes
 - ❖ Logs de Auditoría
 - ❖ Uptime SLA


OSCAR GUSTAVO ALFARO
Director de Informática
y Desarrollo de Software
MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ



2) Telefonía

El servicio deberá permitir la utilización de una telefónica en la nube, de manera simple y transparente, permitiendo a la Municipalidad de Maipú prescindir de una central telefónica o de la infraestructura.

3) Mesa de Ayuda

Durante la prestación del servicio, la Municipalidad de Maipú tendrá deberá contar con servicio de atención Usuario, las 24 horas, los 365 días del año, mediante un número el cual actuará como único punto donde se atenderán las llamadas referidas a posibles incidencias sobre el Servicio

El mismo deberá tener las siguientes funciones:

- Actuar como punto de contacto único para el Municipio.
- Recepción de avisos de averías.
- Responder a Municipio en cuestiones asociadas al servicio.
- Iniciar y controlar el proceso de tratamiento y resolución de averías
- Mantener informado al Municipio sobre la evolución de las averías.
- Elevar los problemas de acuerdo con el procedimiento de escalamiento

4) Soporte y Mantenimiento

El servicio debe contar con un equipo especializado orientado a asegurar el buen funcionamiento continuo de la plataforma y los diferentes módulos que la componen. La disponibilidad de la plataforma web debe ser de 24x7, con un valor de 99,95%

5) Consultoría/Capacitación:

- Consultoría en configuración de la herramienta.
- Capacitación a administradores, usuarios y supervisores.


OSCAR GUSTAVO ALFARO
Desarrollo Informático
y Desarrollo de Software
MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ