

RESPUESTAS - ESTUDIO DE MERCADO NO. 00000427

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, está interesada en obtener de los interesados información suficiente, apropiada y confiable para la adquisición e implementación de software de interfaz gráfica que gestione y administre plataformas de voz sobre ASTERISK. igualmente, ETB está interesada en recibir información sobre paquetes en horas de desarrollo de aplicaciones, servicios de ingeniería, instalación, configuración pruebas y puesta en operación de software, para plataformas de voz sobre ASTERISK.

Ítem	Pregunta Oferente	Respuesta ETB
1	En el documento se menciona que deben suministrarse referencias de implementaciones e información sobre infraestructura operacional en Colombia, para efectos del RFI ¿debemos presentar la información o cuando sea generado el RFP correspondiente?.	La información debe presentarse en el RFI
2	Con respecto al numeral f del punto 8.1.5 “Clasificación de los clientes según recurrencia, por indicadores de servicio o por valor de cliente”, ¿esto implica una integración con el CRM o alguna herramienta que permita identificar el valor del cliente?	<p>Efectivamente esto implica una integración con CRM, la cual ya existe en la implementación actual de ASTERISK en ETB. Adicionalmente, para complementar la respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recurrencia = Cantidad de llamadas realizadas por el mismo cliente en un determinado periodo de Tiempo. Información se extrae del CDR de la llamada. - Indicador de servicio: Cantidad de llamadas que se terminan en Call Center y cantidad de llamadas que son abandonadas. La información se extrae del CDR de la llamada. - Valor de Cliente según su clasificación: la clasificación se extrae de la BD de segmentación o de un CRM.
3	¿La Entidad para el presente proceso está solicitando una solución de software de gestión y administración sobre la plataforma Asterisk ya existente en el	La solución puede ser ya existente en el mercado o hecha a la medida siempre y cuando se ajuste a los requerimientos de ETB.

	mercado o requiere un desarrollo a la medida?	
4	<p>De acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.1.:</p> <p>"ETB desea adquirir e implementar un gestor de servicios sobre las plataformas ASTERISK existentes, que se integre con las herramientas tecnológicas de ETB y que permita tener una gestión preventiva sobre las aplicaciones y una reacción inmediata sobre las fallas que se presenten. "</p> <p>Pregunta: Solicitamos aclarar a que hace referencia la Entidad con una gestión preventiva sobre las aplicaciones o Cuales son las herramientas y en que consiste la integración</p>	<p>La solución que se ofrezca debe medir cada una de las aplicaciones y su comportamiento generando alertas cuando se detecten errores.</p>
5	<p>De acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.2.:</p> <p>"ETB espera que la solución permita realizar auditorías sobre los proveedores de call center, enfocadas a validar la atención al cliente, mediante la generación de reportes, gráficas y las estadísticas correspondientes. "</p> <p>Pregunta: Solicitamos a la Entidad especificar el inventario de proveedores de call center, especificar la arquitectura de integración hacia los call center. ¿Dónde los proveedores de call center tienen contenida esta información?</p>	<p>No se entrega el inventario de proveedores de Call Center ya que éste varía año a año, al igual que las arquitecturas de integración.</p> <p>Independientemente del proveedor que trabaje con ETB la solución debe permitir ejecutar llamadas de prueba, programadas en periodos de tiempo determinados, y debe poder trazar su comportamiento punto a punto.</p>
6	<p>De acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.3.:</p> <p>"ETB espera que la solución permita administrar a través de un ambiente web las variables de desempeño de las aplicaciones soportadas por las plataformas de voz sobre ASTERISK. "</p> <p>Pregunta: Solicitamos a la Entidad especificar cuáles son las variables de desempeño por cada aplicación que hay que controlar y cuáles son las aplicaciones</p>	<p>Algunas de las variables son: cantidad de llamadas, tiempo de duración de llamada, llamadas efectivas, y cualquier otra que se considere pertinente, sobre cualquier tipo de aplicación existente o nueva.</p>

7	<p>De acuerdo a lo establecido en el numeral 8.1.4.:</p> <p>"Distribución de tráfico: ETB espera que la solución permita establecer mediciones de la distribución de tráfico de las aplicaciones ASTERISK."</p> <p>Pregunta: Solicitamos a la Entidad aclarar cuáles son las aplicaciones Asterisk, aclarar si la medición de la distribución es basada en la información que proporcionan los proveedores de call center.</p>	<p>El software de gestión debe estar en capacidad de generar un reporte que permita evidenciar el tráfico de llamadas gestionadas por cada una de las aplicaciones, sin importar cuál sea. La información no es proporcionada por los Call Center.</p>
8	<p>Solicitamos a la Entidad aclarar en numeral 8.1.5.:</p> <p>"m) Permitir medir las consultas a webservice y bases de datos en tiempo real"</p>	<p>El software de gestión debe poder medir el tiempo de respuesta de los Web service, Soap, o consultas SQL que sean usadas por las aplicaciones.</p>
9	<p>Solicitamos a la Entidad aclarar en numeral 8.1.6.:</p> <p>"f) Auditoria de las aplicaciones a través de un bot de generación automática de llamadas con grabación de las mismas en archivos de audio y tex"</p>	<p>El software de gestión debe tener un bot de generación automática de llamadas, el cual debe ser configurable según los requerimientos que se deseen medir.</p>
10	<p>Solicitamos a la Entidad aclarar en numeral 8.1.7.:</p> <p>"j) ETB espera que se indique si la solución provee un sistema propio de grabación y/o registro de las llamadas."</p> <p>En caso de que la llamada se desvíe a otro call center.</p>	<p>Si el software de gestión permite la grabación de llamadas se debe especificar si para su almacenamiento se debe usar infraestructura de ETB.</p>
11	<p>Solicitamos a la Entidad aclarar en numeral 8.1.8.:</p> <p>"d) ETB espera que todas las locuciones puedan ser tarificables o no. Indique cómo su solución administra esta funcionalidad."</p>	<p>Este requerimiento va dirigido a conocer si el software de gestión puede tarificar una locución personalizada por el tiempo de duración.</p>
12	<p>Solicitamos a la Entidad aclarar en numeral 8.1.9.:</p> <p>"ETB espera que el personal designado para la ejecución de los servicios de instalación, configuración, pruebas y puesta en servicio de la solución esté</p>	<p>Se espera que el ingeniero que realice la instalación esté certificado en ASTERISK.</p>

	<p>debidamente certificado por el fabricante para realizar estas actividades."</p> <p>Aclarar que certificaciones puntuales, en caso de ser un desarrollo a la medida para la Entidad.</p>	
13	<p>11. Solicitamos a la Entidad aclarar en numeral 8.2.1.:</p> <p>"a) Desarrollar nuevas aplicaciones sobre la plataforma ASTERISK que ETB solicite para los servicios instalados"</p> <p>¿En que están desarrolladas las aplicaciones existentes y en que lenguaje se requerirán los nuevos desarrollos?</p>	<p>Las aplicaciones actuales están desarrolladas en PHP. El lenguaje de los nuevos desarrollos dependerá de la naturaleza de cada nueva aplicación.</p>