

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

**ANEXO 3 - ESPECIFICACIONES TECNICAS PARA OPERACIÓN DE LA LINEA DE ATENCIÓN
AL CLIENTE POR OUTSOURCING-GRUPO 1 CONTACT CENTER**

ASPECTO A EVALUAR No 1 COMPUTADORES		Cumple			
1	Equipos de escritorio para agentes, supervisores y jefe de operaciones con mínimo: Core I3 dual core, 320 GB en HD, 4 GB en RAM, Pantalla de 19 pulgadas LCD, Conexión en Red, Disponibilidad de Impresión.	SI		NO	
2	Licencia del software de la solución y los equipos empleados en la prestación del servicio	SI		NO	
3	Estaciones de trabajo, con controles necesarios para evitar las copias en los medios de almacenamiento masivos (USB, discos externos, dispositivos móviles)	SI		NO	

ASPECTO A EVALUAR No.2 CONEXIONES		Cumple			
1	Compatibilidad con AVAYA AURA V7	SI		NO	
2	Conexión a la planta telefónica por H 323 y/o SIP	SI		NO	
3	Canal de comunicaciones para interconexion de las plantas	SI		NO	
4	Posibilidad de conexión entre el proveedor de servicios y la CCB en transmisión de voz ISDN PRI / E1 ó SIP.	SI		NO	
5	Acceso seguro a información en servidores (VPN)	SI		NO	
6	Informar direccionamiento IP del outsourcing	SI		NO	
7	Esquemas de Transferencia de archivos solo con la entidad.	SI		NO	
8	El IVR soporta conexión a Web Services	SI		NO	
9	El IVR reconoce llamadas desde teléfonos de Pulsos y Tonos?	SI		NO	
10	Integración de aplicación del Agente y del IVR con CRM Microsoft Dyamics versión 2016	SI		NO	
11	Cableado y redes de transmisión de datos	SI		NO	
12	Servicio de Internet para los agentes sobre sitios que se requieran para el desarrollo de sus actividades.	SI		NO	
13	Disponibilidad de enlaces dedicados para transmisión de datos, entre el proveedor del servicio y la CCB con un enlace redundante	SI		NO	
14	Capacidad de suministrar y ampliar los canales a emplear con base en requisitos de la CCB	SI		NO	
15	Infraestructura física que permita crecer en capacidad en canales de IVR ilimitadamente	SI		NO	
16	Capacidad de enlazar el software del contact center con el sistema de registro de la CCB	SI		NO	
17	Integración entre CRM Dynamics de la CCB y el CRM del proveedor (el proveedor deberá contemplar los recursos de ingeniería y desarrollo que necesite para dicha integración)	SI		NO	

Firma Representante Legal