

INFORME TECNICO PREVIO DE EVALUACION DE SOFTWARE N° 002-2012/4E2000

1. NOMBRE DEL AREA:

OFICINA DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGICA

2. RESPONSABLES DE LA EVALUACION:

ERNESTO AREVALO ARRASCUE

3. CARGO:

PROFESIONAL ESPECIALIZADO I

4. FECHA

28 de febrero del 2012

5. JUSTIFICACIÓN

Actualmente la Central de Consultas de la SUNAT desarrolla sus servicios de atención a los Contribuyentes a través de la plataforma siguiente:

Central Telefónica Nortel CS1000E

Plataforma de atención telefónica que soporta el centro de llamadas. Es una solución de telefonía IP que cuenta con central telefónica principal y respaldo con capacidad para atender llamadas de los Contribuyentes y derivarlas al portal de voz o árbol de decisiones a través del IVR (Genesys Voice Platform – GVP) o a los 106 teléfonos virtuales o softphone con los que cuentan los Agentes del sistema en un esquema de distribución automáticas de llamadas o ACD.

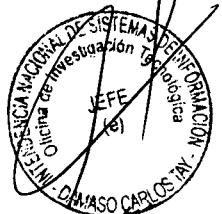
Sistema Genesys.

El sistema permite la interacción entre el Agente y la información (datos) de los Contribuyentes (Computer Telephony Interaction CTI), de tal forma que posibilita al Agente ofrecer una rápida respuesta a las consultas en línea de los Contribuyentes, así como registrar la información estadísticas de la atención. El sistema actualmente está licenciado para el uso de 106 Agentes de atención. Para ello cuenta con 20 servidores (10 del sistema y 10 de respaldo) distribuidos de acuerdo a los siguientes módulos de software: Genesys Express, Genesys GVP – IVR, Genesys Internet Contact, Genesys Studio, Genesys WorkForce Manager, Genesys Outbound, Symposium.

Sistema de Grabación Qfiniti

El sistema permite el monitoreo de la calidad de atención de los Agentes a través de la grabación de voz de la interacción entre el Agente y el Contribuyente. Permite al supervisor monitorear los puntos de contacto para analizar el desempeño y estudiar los procesos en busca de mejores prácticas.

La Central de Consultas cuenta con 03 números de atención (080112100 / 3150730/3153375), a través de los cuales se accede a un portal de atención de voz o a las colas de atención para atender consultas tributarias e informáticas. Entre las principales consultas se tienen: Tipo de cambio, estado del RUC,



condición del domicilio fiscal, buenos Contribuyentes BUC, Agentes de retención y percepción, consultas informáticas, entre otras.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012 – 2016, busca posicionar a la SUNAT como una Institución cercana a los Contribuyentes y Usuarios del Comercio Exterior. Dentro del objetivo específico No. 10 del plan se busca modernizar y optimizar la cobertura de los canales de atención, por ello resulta necesario alcanzar los niveles de atención requeridos en el PEI ampliando el número de posiciones de Agentes de la Central de Consultas, para lo cual se requiere la provisión, instalación, configuración, pruebas y puesta en producción del software y licenciamiento necesario para la ampliación de 30 posiciones de Agentes en la plataforma informática de la Central de Consultas de la SUNAT. La ampliación debe realizarse tanto en la plataforma de los equipos en producción como en los de contingencia.

6. ALTERNATIVAS.

No se han considerado otras alternativas de software en la evaluación del presente informe, debido a que la SUNAT a través de la Resolución de Intendencia No. 23-2012-SUNAT de fecha 26.ENE.2012 aprobó la estandarización de licencias de software para la ampliación de la Central de Consultas.

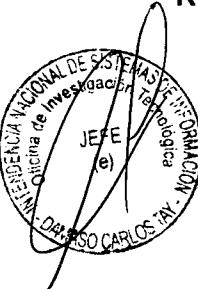
7. ANALISIS COMPARATIVO TECNICO

Se establecen las características del licenciamiento de software requerido para la plataforma principal y contingencia para la ampliación de 30 posiciones de agentes de la Central de Consultas:

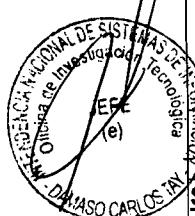
Licenciamiento ampliación de 30 Agentes	Cantidad
1. Licenciamiento Nortel CS 1000E	
1.1. Licencias IP Premium Nortel	30
1.2. Licencias de Agent ACD Nortel	30
1.3. Licencias AST Nortel	30
2. Licenciamiento Genesys	
2.1 Licencias de Agentes Genesys.	30
2.2 Licencias de WorkForce Managment.	30
2.3 Licencias para el Sistema MVServer de Reportes	30
3. licenciamiento Qfiniti	
3.1. Licencias de Gabrador Qfiniti	30

REQUERIMIENTO MÍNIMO: Ampliación de 30 posiciones de la Central de Consultas

PUNTAJE TOTAL	100
ATRIBUTOS INTERNOS	20
Portabilidad: Adaptabilidad Teléfono IP virtual (softphone) para instalar en las estaciones de trabajo de los agentes, empleo de auriculares o diademas a través de puerto USB. Funciones telefónicas para uso en un centro de llamadas: Respuesta, retención, transferencia, desvío, conferencia, término de llamadas.	5
Funcionalidad: Adecuación Agentes dedicados (atienden una sola cola) o compartidos (atienden múltiples colas). Los agentes pueden ser locales o remotos y pueden	5



acceder al sistema a través de la Red IP.	
Funcionalidad: Exactitud Monitoreo de estadísticas en línea para toma de decisión de atención a los Contribuyentes. Incrementar Agentes, liberar Agentes, congestión de llamadas, abandono de llamadas, horas picos y valles de atención.	5
Portabilidad: Adaptabilidad Información de las llamadas atendidas, tiempo de atención, abandonos, reintentos, promedios de atención.	5
ATRIBUTOS EXTERNOS	30
Funcionalidad: Exactitud Las llamadas que provienen de los Contribuyentes y de los Centros de Servicio ingresarán al mismo árbol actual de GVP (IVR).	10
Funcionalidad: Interoperabilidad <ul style="list-style-type: none"> Integración y puesta en operación de los nuevos Agentes a la plataforma actual (Producción y contingencia) de la Central de Consultas. Integración con la solución IVR para consulta de aplicaciones. 	5
Funcionalidad: Exactitud <ul style="list-style-type: none"> Grabación digital de llamadas entrantes y salientes. Almacenamiento de las llamadas, exportación a diferentes formatos de audio. 	5
Portabilidad: Adaptabilidad <ul style="list-style-type: none"> Debe realizar la adaptación de los reportes en tiempo real en el CCPulse en una vista que contenga los nuevos grupos de Agentes. 	10
ATRIBUTOS DE USO	50
Productividad Reportes básicos de gestión de llamadas. Los reportes serán generados en el sistema automáticamente y estarán a disposición inmediata de la Jefatura de la División de Central de Consultas para poder gestionar la información. Los reportes brindaran información en tiempo real y en tiempo histórico. Para control diario, se contaran con reportes por hora de la performance de las llamadas y de los Agentes.	5
Almacenamiento de estadísticas en base de datos para reportes e integración con aplicaciones	5
Estadísticas de llamadas entrantes, atendidas, abandonadas para cada cola definida en el sistema	5
Estadísticas de llamadas atendidas por cada agente organizadas por fecha, cola y Agente	5
Satisfacción Permite medir la calidad del servicio a través de la supervisión de llamadas, monitorear llamadas de Agentes en línea, visualizar el tráfico de las llamadas. Monitoreo de Agentes para control de calidad de la atención telefónica. Grabación de llamadas para control posterior de calidad de atención.	5
Incluye el servicio de capacitación en el uso del sistema para los 30 nuevos Agentes	5
Seguridad La integración con el IVR deberá permitir la identificación del Contribuyente y mostrar al agente la información proveniente de las aplicaciones de negocio para la atención del Contribuyente.	10
Log de actividades del sistema y de los Agentes. Reportes de ingreso/salida de los Agentes del sistema.	10



ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO - BENEFICIO

- Licenciamiento: El costo de licenciamiento por cinco años de 30 licencias para ampliación del Call Center asciende a US \$ 174,366.94 incluyendo IGV, de acuerdo al estudio de mercado desarrollado para el proceso de adquisición.
- Hardware: La SUNAT dispone de la plataforma para la instalación de las licencias, no siendo necesario realizar mayores inversiones en hardware.
- La implementación de las 30 licencias, permitirá garantizar el valor económico de la inversión realizada en la implementación de la actual Central de Consultas, debido a que dicha plataforma pueda ser utilizada por Agentes de atención adicionales a los que existen actualmente, realizando sólo inversión en software y licencias.
- El software requerido pasará a formar parte de la plataforma, permitiendo que la Central de Consultas de la SUNAT amplíe el número de posiciones de Agentes de atención telefónica para mejorar el servicio que se brinda a los Contribuyentes. Así mismo permitirá mantener la capacidad de atención del sistema de contingencia en caso el sistema principal se encuentre fuera de operación.

8. CONCLUSIONES.

- La SUNAT cuenta con una Central de Consultas, compuesta por una plataforma Nortel, Genesys y Qfiniti la cual ha sido estandarizada a través de la Resolución de Intendencia No. 23-2012-SUNAT de fecha 26.ene.2012.
- El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012 – 2016 señala como objetivo Institucional modernizar y optimizar la cobertura de los canales de atención, así como posicionar a la SUNAT como una Institución cercana a los Contribuyentes y Usuarios del Comercio Exterior. Por ello resulta necesario alcanzar los niveles de atención requeridos en el PEI ampliando el número de posiciones de Agentes de la Central de Consultas, para lo cual es requisito fundamental complementar el equipamiento existente.
- La adquisición de nuevas licencias para la ampliación de la Central de Consultas, cumple con los requerimientos técnicos, por lo cual es factible su implementación y está enmarcada dentro de los objetivos y alcances de la Ley 28612 y su Reglamento.



9. FIRMA

Ernesto Arévalo Arrascue
Profesional Especializado I
Oficina de Investigación Tecnológica
INSI - SUNAT