

INFORME TECNICO PREVIO EVALUACIÓN DE SOFTWARE

N° 15 - 2019-SUNAT/1U4200

1. NOMBRE DEL AREA:

1U4200-DIVISIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA.

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DE LA EVALUACION:

CARMEN LEZMA SUAREZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

3. FECHA

25 de Setiembre del 2019

4. JUSTIFICACIÓN

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

4.1. Central Telefónica CUCM Cisco

El sistema Cisco Unified Communication Manager (CUCM) brinda el servicio de telefonía IP a la infraestructura de Contact Center para la atención de contribuyentes y público en general. La central telefónica registra como recursos a los Softclient, Teléfonos IP y Gateways de voz para proveer este servicio.

Cada uno de los equipos Gateway cuenta con 6 interfaces para la interconexión con la red pública de telefonía, PSTN a través de Primarios.

4.2. Contact Center Express CCX CISCO

El sistema Contact Center Express (CCX) brinda el servicio de Automatic Call Distribution (ACD) de las comunicaciones entrantes y salientes y lo designa a los agentes de acuerdo con un conjunto de skills, grupos o campañas.

Soporta la capacidad de integrar múltiples canales de comunicación como: voz, chat externo, correo y redes sociales.

El sistema tiene registrado 180 licencias de agentes basado en posiciones, lo cual permite manejar una concurrencia simultánea de agentes logueados al sistema.

El sistema de Contact Center Express integra otros módulos de la solución como: Workforce Management, Quality Management, Middleware, Text to Speech (Nuance) y Social Miner.

4.3. Mediasense CISCO

El sistema Mediasense brinda el servicio de grabación de llamadas de las comunicaciones entrantes y salientes de los teléfonos o Softclient de Agentes.

El sistema tiene la capacidad de grabación de 180 sesiones concurrentes, lo cual permite que todos los agentes puedan registrar las comunicaciones.



4.4. Workforce Management CISCO

El sistema Workforce Management brinda el servicio de generación de horarios de agentes de acuerdo con unos indicadores de productividad del Contact Center. El sistema tiene una capacidad de gestión de horarios de 180 agentes nombrados.

4.5. PC Systal VISUALSOFT

El sistema PC Systal brinda el servicio de generación de reporte y tarificación de las llamadas telefónicas. La información es obtenida mediante la obtención de logs de la central Telefónica.

Cada sistema tiene una capacidad de realizar el reporte y Tarificación a 200 anexos.

4.6. Vocalizer Nuance

El sistema Vocalizer brinda el servicio de Text to Speech que permite vocalizar un texto o información almacenada en una base de datos para brindar una notificación almacenada en una base de datos para brindar una notificación o comunicación sonora a los contribuyentes o público en general que llaman al IVR. La información es obtenida mediante el uso de un Middleware que interpreta la información de los Webservices.

4.7. Middleware

El sistema Middleware brinda el servicio de conexión con los Webservices de la SUNAT, lo cual permite obtener la información de los contribuyentes y brindarla a los agentes del Contact Center, desde una página web desde el cliente Finesse. También tiene la funcionalidad de almacenar la información en forma de anotaciones dentro de un historial de llamadas del contribuyente.

4.8. Quality Management CISCO y CALABRIO

El sistema Quality Management brinda el servicio de evaluación de la calidad de las llamadas grabadas, esta evaluación es realizada mediante una interfaz web que permite primero escuchar las grabaciones y después evaluar cada llamada de agente.

4.9. IM Presence CISCO

El sistema IM Presence brinda el servicio de comunicación interna de chat entre agentes y supervisores desde el cliente Jabber.

El sistema tiene una capacidad de 180 licencias por la cantidad de agentes.

4.10. Social Miner

El sistema Social Miner brinda los servicios de acceso al canal de atención de chat externo y el acceso de canal de atención de redes sociales.

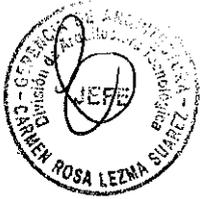
4.11. Sistemas de Monitoreo CISCO

El sistema de monitoreo de la solución permite detectar alguna incidencia y reportarlo a un Centro de Monitoreo del fabricante CISCO, los componentes de esta solución son los siguientes: Smart Call Home y Smart Total Care.

4.12. Taggeador de RUC en Grabaciones ALTUS

Esta aplicación recibe la información del número de RUC del sistema de Contact Center Express CISCO a través de lo digitado por el contribuyente por DTMF, la cual es inyectada como metadata en el Mediasense CISCO para una posterior búsqueda.

En el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2020, de los Objetivos Estratégicos Institucionales, [OEI.01] La SUNAT busca mejorar el cumplimiento tributario y aduanero a través de mecanismos y estrategias necesarias para, en el marco de sus competencias, mejore significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de 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 de la SUNAT, para lo cual se requiere la provisión, instalación, configuración, pruebas, integración con sistemas de la SUNAT y puesta en producción del software y licenciamiento necesario para la ampliación de 30 posiciones de



agentes en la solución de Call Center de la SUNAT. La ampliación debe realizarse en el Clúster de la solución que está conformada por el nodo principal y el nodo de respaldo.

5. ALTERNATIVAS.

No se han considerado otras alternativas de software en la evaluación del presente informe, debido a que el software y licenciamiento es propietario de Cisco.

6. 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 para la solución de Call Center de la SUNAT.



[Handwritten signature]

Licenciamiento ampliación de 30 Agentes	Cantidad
Licencias de Telefonía CUCM para registro de Softclient en el Clúster	30
Licencias de Contact Center CCX para uso IVR, ACD y Interfaz de atención y reportes en el Clúster	30
Licencias Workforce Management de gestión de horarios de Agentes en el Clúster	30
Licencias de puertos de grabación Mediasense en el Clúster	30
Licencias de AQM CISCO para evaluación de atención de agentes mediante escucha de grabación de audio en los datacenter de San Isidro y Miraflores	30
licencias de terminales de Tarificador PC Systel en los datacenter de San Isidro y Miraflores	30

REQUERIMIENTO MÍNIMO: Ampliación de 30 posiciones de la solución de Call Center.

PUNTAJE TOTAL	100
ATRIBUTOS INTERNOS	20
<p>Portabilidad: Portabilidad Terminales telefónicos manos libres para estaciones de trabajo: Teléfono IP virtual (Softphone) para ser instalados en las estaciones de trabajo de los agentes, empleo de Headset a través de puerto USB. Funciones telefónicas para uso en un centro de llamadas: Respuesta, retención, transferencia, conferencia, desvío y término de llamadas.</p>	5
<p>Funcionalidad: Flexibilidad La gestión de colas con prioridades diferentes permite que el tiempo de espera pueda ser transferido a otras colas de menor demanda. Se podrá modificar la cantidad de agentes asignados a las colas en tiempo real sin necesidad de reiniciar de afectar la operación del servicio. Los tamaños de colas deben ser parametrizables. Los Agentes pueden ser locales o remotos y pueden acceder al sistema a través de la Red IP.</p>	5
<p>Funcionalidad: Precisión Monitoreo de estadísticas en línea para toma de decisión de atención a los Contribuyentes a través de la generación de reportes en línea, lo cual permite incrementar agentes por colas, liberación de agentes, congestión de llamadas, abandono de llamadas, horas pico y valles de atención.</p>	5
<p>Funcionalidad: Flexibilidad Se precisa que cualquier actualización del Sistema (configuraciones o parches) no deben originar reinicio de los equipos o servicios</p>	5
ATRIBUTOS EXTERNOS	30
<p>Funcionalidad: Exactitud Las llamadas que provienen de los Contribuyentes y de los Centros de Servicio ingresarán al mismo árbol y serán atendidas de acuerdo con las opciones seleccionadas por el Contribuyente.</p>	10
<p>Funcionalidad: Interoperabilidad Integración y puesta en operación de los nuevos agentes a la plataforma actual (Producción y de respaldo) de la Central de Consultas. Integración con la solución IVR y los Webservices para consulta de aplicaciones.</p>	10
<p>Funcionalidad: Almacenamiento Grabación de llamadas con hora, fecha, duración de la llamada, ANI de la llamada, anexo o place del agente. Permite recuperar y escuchar las llamadas en tiempo real (en línea), hacer búsquedas históricas de las mismas.</p>	10



[Handwritten signature]

ATRIBUTOS DE USO	50
Funcionalidad: Productividad Generación de reportes y estadísticas en tiempo real, lo cual permite modificar la asignación de recursos en tiempo real.	10
Funcionalidad: Satisfacción Permite escuchar las llamadas en tiempo real (en línea) y recuperar los audios históricos con la finalidad de evaluar la calidad de atención al Contribuyente. Cuenta con una ventana de grabación mínima de 60 días.	10
Funcionalidad: Fiabilidad La disposición de las licencias en los nodos principal y de respaldo, permite tener una alta fiabilidad del sistema, garantizando la continuidad de atención al Contribuyente.	10
Funcionalidad: Integridad Existe una administración centralizada para la asignación de usuarios y contraseñas para el acceso al sistema de atención de llamadas.	10
Funcionalidad: Seguridad Interfaz de consulta a la base de datos de SUNAT a través de Webservices para ver información de representante legal del RUC, información del Padrón especial, Información de fraccionamientos vigentes, Valores emitidos, devoluciones, fiscalizaciones, tributos del contribuyente que ha realizado la llamada.	10

7. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO - BENEFICIO

- Hardware: La SUNAT dispone de la solución de Call Center 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 solución de Call Center de la SUNAT, debido a que dicha plataforma pueda ser utilizada por agentes 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 Cisco.
- El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018 – 2022 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 solución de Call Center, para lo cual es requisito fundamental complementar el equipamiento existente.
- La adquisición de nuevas licencias, de la marca Cisco, para la ampliación de la solución de Call Center de la SUNAT, cumple con los requerimientos técnicos, siendo necesaria su adquisición para mantener la capacidad de atención de los Contribuyentes.

9. FIRMA


 Jorge Jesús Arroyo Oyola.
 División de Arquitectura Tecnológica


 CARMEN ROSA LEZMA SUAREZ
 Jefa de División de Arquitectura Tecnológica
 GERENCIA DE ARQUITECTURA

