



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

Superintendencia de Electricidad
Gerencia de Compras
RECIBIDO
Hora 9:07 am Fecha 26-10-2020
Por Javiera M.

"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

Compras
26/10/2020

SIE-I-DTIC-DIR-2020-0124

23 de octubre de 2020

A : **Mónica De Marchena Báez**
Directora Administrativa Financiera



ASUNTO : SOLICITUD SERVICIO TECNICO ESPECIALIZADO PARA
CONFECCION PLATAFORMA DE ASISTENTE VIRTUAL

Cortésmente, solicitamos la contratación de servicio técnico especializado para la confección de una plataforma o solución de gestión que incluya la creación, configuración e integración de asistente virtual (chatbot), con la finalidad de brindar gestión de servicio al cliente automatizado a través de múltiples vías o canales, usando inteligencia artificial a usuarios de PROTECOM. Código POA 2020 620020.

Los requisitos y características técnicas son detalladas a continuación:

REQUERIMIENTOS TECNICOS

La institución requiere la creación, configuración e integración de asistente virtual (chatbot) para brindar gestión de servicio al cliente automatizado a través de múltiples vías o canales, usando inteligencia artificial a usuarios de Protecom.

Las soluciones deben cumplir con los siguientes requerimientos:

1. Asistente virtual (chatbot) Omnicanal con interconexión con WhatsApp, Facebook Messenger, página web y app móvil, sin perder ningún momento la trazabilidad de los clientes, aunque utilicen múltiples canales.
2. Cuando la plataforma transfiera el cliente con un agente, debe entrar en operación un módulo que permita al sistema enrutar al cliente a un agente adecuado según su requerimiento, necesidad, prioridad o estado, usando el canal por el cual está interactuando.





SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
“Garantía de todos”

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

3. Cuando el cliente llega al módulo de contact center después de haber sido transferido por el sistema, este debe ser hábil de gestionar el manejo de colas, plantillas de respuesta predeterminadas y/o asignación de conversación con agentes disponibles. También debe ser hábil de tipificar los contactos para asigne prioridades, verificar sus estadísticas, incidencias y conversaciones con el cliente.
4. La plataforma debe estar habilitada con un mínimo de 6 sesiones totales y 3 sesiones mínimas concurrentes.
5. El módulo para contact center debe contar con un panel de gestión de conversaciones, con todas las funciones de un centro de contacto.
6. El asistente virtual (chatbot) debe tener la capacidad de integrarse con sistemas de gestión como CRM (por sus siglas en inglés; Customer Relationship Management) y ERP (por sus siglas en inglés; Enterprise Resource Planning), Bases de datos SQL, canales de pago, canales de mensajería a través de API (por sus siglas en inglés; Application Programming Interface) propietaria del sistema o desarrollada por la empresa para los fines.

PANEL DE GESTION PARA ADMINISTRACION DEL ASISTENTE VIRTUAL

La solución debe contar con un panel de gestión y/o administración para el asistente virtual (chatbot) con las siguientes capacidades y funcionalidades:

1. Debe manejar agentes y roles.
2. El panel debe estar habilitado para personalizar las preguntas y respuestas manejadas por el módulo.
3. El panel debe estar habilitado para crear backups de la base de datos del ChatBot.
4. El panel debe estar habilitado para importar y exportar las bases de datos de la solución. Creando la funcionalidad de recrear ambientes de prueba.
5. El panel debe estar habilitado para importar y exportar las bases de datos del módulo de preguntas y respuestas.
6. Debe estar habilitado para generar archivos de varios niveles de detalle que permita encontrar y resolver fallos encontrados en producción.





SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
“Garantía de todos”

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

REPORTES Y ANALITICA

La plataforma del asistente virtual (chatbot) debe contar con reportes predefinidos que presenten la siguiente información:

- Top 50 preguntas más buscadas
- Top 50 preguntas no entendidas
- Estadística por canal de conversaciones o de mensajes total
- Promedio de mensajes por conversación
- Cantidad de mensajes por hora
- Listado de usuarios en línea (Últimos 20 minutos)
- Conversaciones atendidas por cada agente
- Listado de agentes en línea
- Listado de conversaciones en espera
- Histórico de conversaciones detalladas hasta 12 meses en función de los planes.

ENTRENAMIENTO

Junto con la contratación e implementación del asistente virtual (chatbot), la empresa integradora debe brindar entrenamiento a los usuarios de la solución cumpliendo con los siguientes puntos:

- Entrenamiento general para administración y Configuración de la plataforma.
(Mínimo 10 Horas de Entrenamiento)

ALCANCE DEL PROYECTO

- a) La empresa integradora debe instalar, integrar, configurar y poner en marcha la solución ofertada.
- b) La empresa integradora antes de iniciar con el proceso de implementación debe presentar cronograma de trabajos a realizar con tiempos de ejecución.
- c) La empresa integradora debe presentar entrenamiento de la solución.





SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD

"Garantía de todos"

"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

- d) El proceso de Implementación culminara con 4 días de prueba de la plataforma.
- e) El proyecto tendrá una vigencia de 12 meses.
- f) La empresa debe entregar Proyecto llave en mano

PERFIL DE LA EMPRESA A OFRECER EL SERVICIO

- El OFERENTE debe demostrar experiencia de mínimo dos (2) años, en la ejecución de trabajos similares al solicitado en esta Ficha Técnica.
- El OFERENTE debe presentar 5 certificaciones mínimas sobre ejecución de proyectos similares al solicitado en la presenta Ficha Técnica.
- El OFERENTE debe presentar documentación que demuestre que sus técnicos son especialistas en desarrollo de trabajos similares al solicitado en esta Ficha Técnica.

EI OFERENTE DEBE PRESENTAR LA SIGUIENTE INFORMACION

- a) Metodología de trabajo
- b) Modelo de ejecución a usar dentro del Proyecto

MODELO DE EVALUACION

El oferente debe presentar las siguientes informaciones para cumplir con las características técnicas solicitadas.

1. Debe presentar documentación, cartas y certificados que demuestren el perfil de la empresa según lo solicitado.
2. Debe presentar plazo de entrega de los trabajos
3. Debe presentar documento listando los puntos, módulos y tecnologías a integrar para lograr la solución. El listado debe estar acorde con los requerimientos de este proceso.





SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

El cumplimiento Parcial o Incumplimiento de entrega de los documentos solicitados, brindara al oferente como resultado de evaluación **NO CUMPLE**, siendo descalificado del presente proceso.

Atentamente,

Lic. Alberto de la Cruz Cabreja
Director Tecnología de la Información
& Comunicaciones.
ADLC/rcpp.

