E-SERVICES

SOLUCIÓN PROPUESTA

1. **Servicio de monitoreo a tiempo real de 1.000 hosts**

La propuesta contempla la solución de ***NAGIOS XI Enterprise Edition***, Nagios es líder mundial en soluciones de monitoreo de infraestructura de TI, E-Services es el único partner autorizado de NAGIOS en Paraguay.
La solución de Nagios XI Enterprise cumple con todos los requerimientos técnicos de las especificaciones técnicas.

2. **Servicios de escalamiento que al detectar una incidencia del tipo, en algún host o servicio.**

La propuesta contempla la solución de ***NAGIOS XI Enterprise Edition***, él mismo contiene una funcionalidad que permite fácilmente realizar los escalamientos y cumplir los requerimientos de presente llamado

3. **El proveedor deberá brindar el servicio de análisis de tráfico de la red corporativa de datos.**

La propuesta contempla la solución de ***NAGIOS Network Analyzer***, él mismo es un modulo adicional de NAGIOS que cumple con lo solicitado en este llamado.

4. **Servicio de gestión preventiva de TI que contempla un sistema de Gestión y Seguimiento de Incidentes para Helpdesk interno basado en web.**

La propuesta contempla la solución de ***inConcert HelpDesk***, que es una solución de gestión y resolución simple y eficiente de reclamos, tramites, incidentes o asistencia a usuarios, que cumple y supera los requerimientos de este llamado.
inConcert tiene integración homologada con NAGIOS y juntos complementan una solución idónea para el presente llamado.

5. **Solución de Contact Center IP para 5 agentes y 2 supervisores para los canales de llamadas, webchat, email.**

La propuesta contempla la solución de ***inConcert Omnichannel Contact Center***, líder mundial en soluciones de centro de contacto omnicanal. Cubriendo ampliamente los requerimientos técnicos del presente llamado.

6. **Servicio de acompañamiento de implementaciones y soporte de hasta 10 hs mensuales.**

E-Services cuenta con técnicos certificados y con experiencia de años de representación de ambas marcas, con múltiples instalaciones exitosas tanto en el país como en el exterior.

000142

E-SERVICES S.R.L.
RUC. 80048951-9
Tel. 021 615 615

E-SERVICES

LISTA DE SERVICIOS

LISTA DE BIENES O SERVICIOS								
Ítem	Código Catálogo	Descripción	Solución Propuesta	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total
1	81111811-001	Servicio de monitoreo a tiempo real de 1.000 hosts	NAGIOS	Mes	UNIDAD	36	34 500 000	1 242 000 000
2	81111811-001	Servicios de escalamiento que al detectar una incidencia del tipo, en algun host o servicio	NAGIOS	Mes	UNIDAD	36	11.000 000	396 000 000
3	81111811-001	El proveedor deberá brindar el servicio de analisis de tráfico de la red corporativa de datos	NAGIOS	Mes	UNIDAD	36	8 800.000	316 800.000
4	81111811-001	Servicio de gestión preventiva de TI que contempla un sistema de Gestión y Seguimiento de incidentes para Helpdesk interno basado en web	INCONCERT	Mes	UNIDAD	36	9 900 000	356.400 000
5	81111811-001	Solución de Contact Center IP para 5 agentes y 2 supervisores para los canales de llamadas, webchat, email.	INCONCERT	Mes	UNIDAD	36	11 000 000	396.000.000
6	81111811-001	Servicio de acompañamiento de implementaciones y soporte de hasta 10 hs mensuales	SERVICIOS PROFESIONALES	Mes	UNIDAD	36	5 000.000	180 000.000
							PRECIO TOTAL	2.887.200.000

E-SERVICES S.R.L.
RUC 80046991-2
Tel. 021 615 615

000143

inConcert

Contact Center Software. Omnichannel Solutions.

Se otorga a

Victor Olmedo

la certificación en
inConcert Omnichannel Contact Center

Febrero, 2020

Rodrigo De Andrés
Director Regional, inConcert

E-SERVICES
RUC 800489
Tel 021 615

inConcert

00014

inConcert

Contact Center Software. Omnichannel Solutions.

Se otorga a

Victor Olmedo

la certificación en
inConcert Allegro Contact Center

Febrero, 2020

inConcert

Rodrigo De Andrés
Director Regional, inConcert

E-SERVICES S.R.L.
RUC: 80848951-9
Tel. 021 615 615

00014

inConcert

Contact Center Software. Omnichannel Solutions.

Se otorga a

Sergio Núñez

la certificación en
inConcert HelpDesk

Febrero, 2020

Rodrigo De Andrés
Director Regional, inConcert

E-SERVICES S.R.L.
RUC: 80046951-9
Tel. 02 615 615

inConcert

inConcert

CONTACT CENTER TECHNOLOGY
Made Simple simple

inConcert
CONTACT CENTER TECHNOLOGY

inConcert Help Desk

Feature List

Email
contact@inconcertcc.com

PORTALES

- Hosteo de múltiples portales
- Accesos al portal
- Configuración de permisos del portal para envió de tickets, visualización de tickets y visualización de soluciones
- Forma de autenticación de usuarios en el portal
- Diseño
- Personalización básica del portal
- Personalización avanzada del portal con css
- Personalización de distribución del portal y páginas (freshdesk lo tiene para poner código html, se puede subir de nivel)
- Visualización desde el portal de "my activities": tickets enviados y sus estados
- Búsqueda de solicitudes / filtro por status
- Al ingresar a un ticket abierto, puede agregar comentarios y attachment
- App móvil para ver tickets y agregar comentarios
- Widget para portales que te permite buscar en la KB, llenar un formulario o bien, iniciar un livechat (si hay agentes activos)
- Login al portal, como cliente

CONFIGURACIÓN DEL SERVICE DESK

- URL del Teléfono del helpdesk
- Categorías de la Knowledge Base
- Diseño del portal a usar

SOPORTE MULTIDIOMAS

- Agregar idiomas
- Seleccionar idioma en artículos, notificaciones, plantillas de mail, portales

BASE DE CONOCIMIENTO

- Creación de Categorías/Carpetas/Artículos
- Editor html de artículos

GESTIÓN DE TICKETS

- Bandeja de entrada / vistas: por tickets urgentes, por canales, por estado de los tickets.
- Visualización del ticket: path finder por la base de conocimiento, etiquetas, agente asignado, próximos incumplimientos de SLA (tiempo en el que tiene que responder). Sugerencia de artículo de la KB
- *Acciones con la visualización de un ticket:*
- Etiquetar
- Enviar respuesta
- Poner nota interna
- Auto asignárselo si ya está asignado a otro agente
- Definir tipo
- Definir prioridad
- Definir categoría
- Cambiar datos del contacto y ids de canales asociados
- Vincular e insertar artículo de la KB como respuesta.
- Insertar macros que ingresan una respuesta pre-definida y hace seteos automáticos de tags, tipo y prioridad de los tickets
- Enviar respuesta al cliente con copia a otro agente
- Visualización de hilo de notas internas
- Menciones de personas en las notas internas
- Enviar respuesta de ticket como pendiente, resuelto, abierto, cerrado
- Integración con carritos de compra. Se visualiza información especifica de carrito según la integración
- Time Tracking /registrar tiempos: temporizador, marca de horas facturables
- Fusionar tickets
- Añadirse como observador de ticket: el agente recibe notificaciones y alertas sobre cambios en ese ticket
- Asignación de ticket a agente o grupo de agentes / auto asignación
- Visualización de detalles del contact (visualización de ids para canales y edición)
- Reenviar ticket
- Aplicar una automatización al ticket: por ejemplo, un workflow (o regla) pre-diseñado que tipifique y escale el ticket

AUTOMATIZACIÓN

- Configuración de disparadores: Envíos de mails automáticos ante cambios de estados, ingreso de nuevo ticket, cierre de ticket, etc.
- Answer bot: sugerencias de respuesta automática al ticket
- Reglas de negocio/escenarios de situaciones (workflows

CUSTOMER SATISFACTION

- Predicción de satisfacción
- Visualización del índice de satisfacción en el ticket
- Marcar satisfacción post chat
- Iintegración con app de encuestas de satisfacción

INFORMES

- Nuevos tickets
- Tickets resueltos
- Tickets en proceso
- Intervención de agentes
- Índice de satisfacción
- Tiempo promedio de primera respuesta
- Tickets por canales
- Contenidos más visualizados
- Contenidos más votados
- Contenidos con más comentarios
- Agentes con más tickets resueltos
- Agentes con mejor índice de satisfacción
- Agentes con más actualizaciones en la kb
- Cantidad de calificaciones malas, buenas, encuestas enviadas, índice de respuestas
- Diseñador de dashboard personalizados y métricas (goodData)

GESTIÓN DE CONTACTOS

- Personalización de los campos del contacto
- Datos generales del contacto
- Ids de canales de contacto
- Asociación a Compañía
- Idioma
- Fusionar Contactos
- Contraseña/cambiar contraseña
- Visualización de tickets
- agregar notas/visualización de notas sobre el contact
- Asumir identidad/ver el portal o la app como lo vería el contacto
- convertir en agente

GESTIÓN DE EMPRESAS

- Personalización de los campos de la empresa
- Importar/exportar empresas
- Contactos asociados
- Asignación de política de SLA
- Visualización de tickets

POLÍTICAS DE SLA

- Crear política
- Definir reglas/notificaciones automáticas como recordatorios de la política/escalado automático de ticket

GESTIÓN DE ROLES

- Creación de roles con amplia granularidad de permisos a distintas funciones