Plan de Entregas

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida de los servicios	Lugar donde los servicios serán prestados	Fecha(s) final(es) de ejecución de los servicios
1	Servicio de monitoreo a tiempo real de 1.000 hosts (servidores con sistemas operativos Unix (Aix), Linux y Windows, en sus diferentes versiones, generadores, aires acondicionados, UPSs, switches IP, routers, enlaces, firewalls o cualquier dispositivo con interface IP y protocolo SNMP) a ser definidos por la ANDE, además de los diferentes servicios sin limitar la cantidad de servicios por hosts	36	Mes	Sede Central de la ANDE en Asunción situada sobre la Avda. España N° 1268 y Padre Cardozo - 5to Piso, Dpto. de Tecnología Informática	Los 7 días de la semana durante las 24 horas, durante 36 meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
2	Servicios de escalamiento que al detectar una incidencia del tipo, en algún host o servicio, se deberá notificar a tiempo real vía email a los destinatarios definidos para cada tipo de ocurrencia, y escalar si no se recibe respuesta.	36	Mes		
3	El proveedor deberá brindar el servicio de análisis de tráfico de la red corporativa de datos, con capacidad de analizar el flujo de tráfico proveniente de distintos tipos de nodos de red, routers, switches, servidores Unix, Linux, Windows etc.	36	Mes		
4	Servicio de gestión preventiva de TI que contempla un sistema de Gestión y Seguimiento de incidentes para Helpdesk interno basado en web	36	Mes		
5	Solución de Contact Center IP para 5 agentes y 2 supervisores para los canales de llamadas, webchat, email	36	Mes		
6	Servicio de acompañamiento de implementaciones y soporte de hasta 10 hs mensuales	36	Mes		

Gustavo Villalej
Representante Legal
E-SERVICES S.R.L.
RUC: 80048951-0
Tel.: 021 615 615

000006

Propósito

Este documento explica cómo utilizar la función de planificación de capacidad de Nagios XI para predecir cuáles serán las tendencias futuras en su infraestructura de red. La predicción de tendencias ayuda a respaldar el crecimiento y la sostenibilidad de la red, y es un activo valioso para cualquiera, desde un administrador de red junior, a un nivel C que desea una vista más general.

Público objetivo

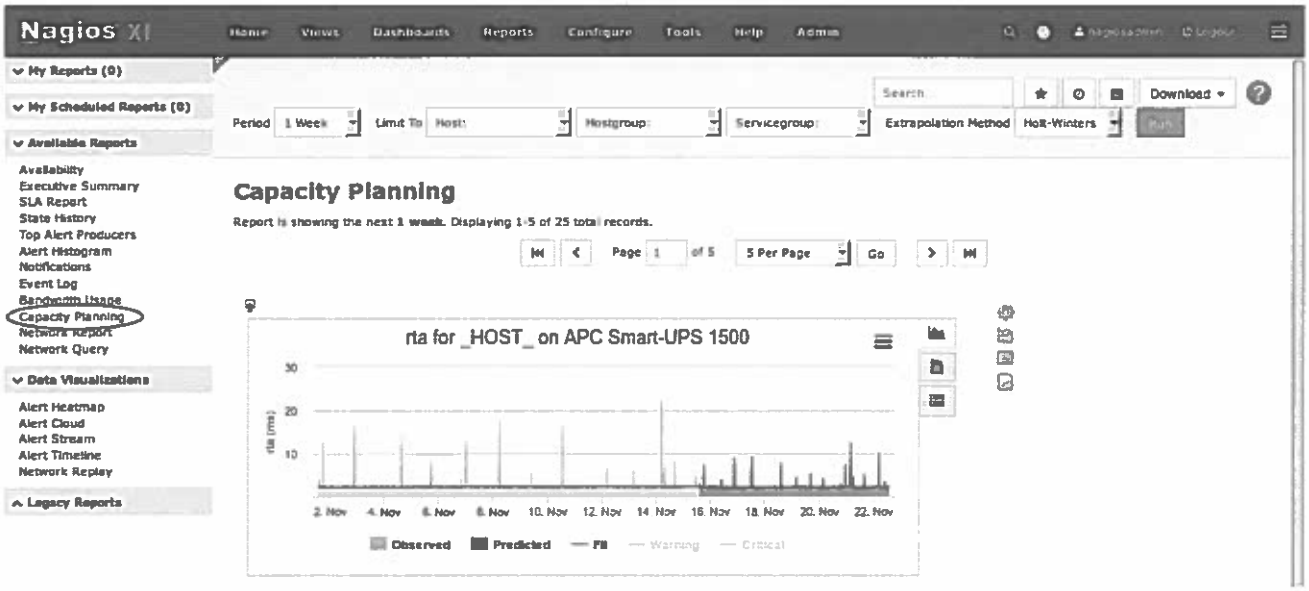
Este documento está destinado a los administradores y usuarios de Nagios que deseen aprender cómo funciona la planificación de capacidad en Nagios XI.

Prerrequisitos

La planificación de la capacidad es una característica de la licencia Enterprise Edition. Si no tiene la licencia Enterprise Edition de Nagios XI, puede habilitar la prueba gratuita de 60 días para experimentar lo que tiene que ofrecer antes de realizar una compra. La prueba se puede activar a través de **Admin> Configuración del sistema> Información de licencia.**

Navegación hacia la planificación de la capacidad

La planificación de la capacidad se encuentra debajo del **Informes** menú.



2017 Nagios Enterprises, LLC. Todos los derechos reservados. Nagios, el logotipo de Nagios y los gráficos de Nagios son marcas de servicio o marcas comerciales o marcas comerciales registradas propiedad de Nagios Enterprises. Todas las demás marcas de servicio y marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

La vista predeterminada mostrará los informes de planificación de capacidad de 1 semana para los hosts en orden alfabético. En la captura de pantalla anterior, puede ver que el primero que se muestra es el host APC Smart-UPS 1500 con la fuente de datos rta del complemento check_icmp.

Descripción de opciones

En la parte superior de la página hay un conjunto común de opciones disponibles. Se describen a continuación:

Período

Period 1 Week

Esta es la duración que le gustaría que el informe de capacidad pronosticara en el futuro.

Limitado a

Limit To Host: Hostgroup: Servicegroup:

Este es el criterio que desea utilizar para su informe. Puede elegir opciones como un host específico, un servicio específico (disponible después de seleccionar un host), un grupo de hosts o un grupo de servicios. El cuadro desplegable Selección de host le permite elegir un host para evaluar y el menú desplegable Selección de servicio (aparece después de seleccionar un host) le permite lo mismo.

Método de extrapolación

Extrapolation Method Holt-Winters

Esto se refiere al método matemático que se utilizará para aproximar y pronosticar los datos que recibe. Los métodos actuales son Holt-Winters y luego tres formas más de un ajuste polinómico. HoltWinters ha sido considerado durante mucho tiempo como un buen algoritmo de pronóstico para tendencias difíciles de predecir. Sería bueno usar los ajustes de polinomios si espera un crecimiento o una disminución exponencial.

2017 Nagios Enterprises, LLC. Todos los derechos reservados. Nagios, el logotipo de Nagios y los gráficos de Nagios son marcas de servicio, marcas comerciales o marcas comerciales registradas propiedad de Nagios Enterprises. Todas las demás marcas de servicio y marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

correr

Run

Hacer clic **correr** para generar el informe de planificación de capacidad.

Buscar

Search...

Un cuadro de búsqueda para un acceso más fácil a servicios / hosts específicos.

Opciones de informe

Download

Opciones para administrar los informes que ha ejecutado, puede guardar, enviar por correo electrónico, programar y descargar el informe. Esto se explica con más detalle más adelante en este documento.

Opciones de extrapolación

Nagios XI elige los Períodos disponibles entre los que puede elegir según el tiempo que lleva recopilando datos. Si la instancia de Nagios XI es relativamente nueva, entonces no tendrá muchos datos para extrapolar y, por lo tanto, no se recomendaría seleccionar un período alto.

Debe tener el doble de datos sólidos que el período que desea utilizar. Una advertencia de esto es que si los datos que está recopilando son irregulares, la planificación de la capacidad no funcionará. La planificación de la capacidad también requiere que el 66% del período con el que desea extrapolar debe tener valores reales. Si Nagios deja de funcionar, o el complemento que está utilizando comienza a funcionar mal y los datos de rendimiento no se registran, eso comienza a agregarse al 66% de los valores que no son valores aceptables para el procesamiento de números.

Para rematar, aquí hay algunos puntos para recordar:

- Cuantos más datos (completos) tenga, más en el futuro podrá extrapolar
- El método que elija puede tener un impacto en la predicción real, por lo que se necesita un poco de intuición

2017 Nagios Enterprises, LLC. Todos los derechos reservados. Nagios, el logotipo de Nagios y los gráficos de Nagios son marcas de servicio, marcas comerciales o marcas comerciales registradas propiedad de Nagios Enterprises. Todas las demás marcas de servicio y marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

Sacar un reporte

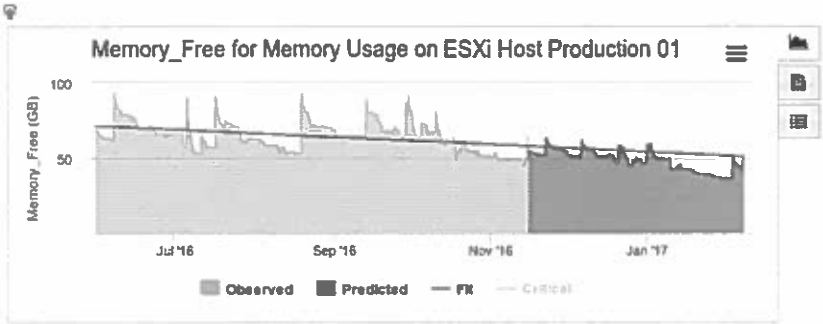
Una vez que haya seleccionado el conjunto de datos que desea evaluar, haga clic en el azul **correr** para generar un dashlet de informe. Una vez que se haya generado el dashlet de su informe, su primera vista debe ser un gráfico que contenga los datos recopilados, así como una predicción basada en su método de extrapolación (Holt-Winters por defecto). También debería ver pestañas a la derecha de este tablero que incluyen un resumen ejecutivo, así como el conjunto de datos utilizado para este informe. El tablero se puede agregar a cualquier tablero haciendo clic en el icono.

Los hosts y servicios en Nagios XI que generan datos de rendimiento pueden tener más de una fuente de datos (DS) en los datos del gráfico. Por ejemplo, una comprobación de ping devuelve cuatro DS **rta, pl, rtmax** y **rtmin.** Los informes de planificación de capacidad generarán un informe por DS.

Los siguientes ejemplos muestran una **3 meses** informe para el **Libre de memoria** para un servidor ESXi con HoltWinters.

Grafico

El gráfico muestra el 66% de los datos utilizados para generar la predicción como la parte izquierda del gráfico. La parte derecha del gráfico son los datos predichos.



Al mover el cursor del mouse sobre el gráfico, se mostrarán los valores relativos del gráfico.

Hay un **ajuste** línea que abarca la longitud del gráfico, lo que puede facilitar la comprensión de la predicción.

Si los datos de rendimiento del servicio de Nagios XI contenían una advertencia o un umbral crítico, las líneas de advertencia y críticas están disponibles pero no se muestran. En la captura de pantalla de arriba puedes ver la palabra **Crítico** en gris. Si hace clic en la palabra, se mostrará la línea de umbral crítico (como una línea horizontal que se extiende a lo largo del gráfico).

2017 Nagios Enterprises, LLC. Todos los derechos reservados. Nagios, el logotipo de Nagios y los grados de Nagios son marcas de servicio, marcas comerciales o marcas comerciales registradas propiedad de Nagios Enterprises. Todas las demás marcas de servicio y marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

Resumen Ejecutivo

Esto proporciona un resumen escrito de los datos observados y cómo se relacionan con los datos predichos.

Executive Summary

The track Memory_Free for service Memory Usage on ESXi Host Production 01 has High data integrity over the previous observed 6 months period. During the observed 6 months the data has ranged to a maximum of 93.62GB, with an average of 64.82GB. For the estimated 3 months period the maximum of 63.66GB, a -29.95GB (-32.00%) change from observed maximum, is predicted to occur at 2016-11-22 11:00. For the estimated 3 months period the estimated average is 48.83GB, which is a -15.99GB (-24.67%) change from observed data.

Summary Data

Host	ESXi Host Production 01
Service	Memory Usage
Track	Memory_Free

Datos

Esto le muestra los datos sin procesar utilizados para la predicción.

Los datos que están en azul son datos observados, mientras que los que están en cursiva negra son datos predichos.

Date	Value	Warning	Critial	Fit
2016-11-14 17:00	48.741		3	57.983
2016-11-14 23:00	48.794		3	57.962
2016-11-15 05:00	49.388		3	57.942
2016-11-15 11:00	54.815		3	57.921
2016-11-15 17:00	***54.964***		***3***	***57.901***
2016-11-15 23:00	***54.896***		***3***	***57.880***
2016-11-16 05:00	***54.687***		***3***	***57.860***
2016-11-16 11:00	***54.008***		***3***	***57.839***

Dado que el umbral crítico es **3**, las proyecciones en el **Valor** la columna indica que el servidor ESXi tendrá suficiente memoria libre durante los próximos tres meses.

Iconos de Dashlet

Hay tres íconos que se encuentran en el panel de la derecha del tablero que realizan lo siguiente:

Editar la configuración del tablero

Esto permite definir el período de tiempo y el método de extrapolación específicamente para este dashlet.

Ver todas las pistas de servicio

Muestra todos los servicios de planificación de capacidad disponibles para el objeto que está viendo actualmente.

Descargar como CSV

Le proporciona un archivo CSV de todos los datos utilizados para generar la predicción.

2017 Nagios Enterprises, LLC. Todos los derechos reservados. Nagios, el logotipo de Nagios y los íconos de Nagios son marcas de servicio, marcas comerciales o marcas comerciales registradas propiedad de Nagios Enterprises. Todas las demás marcas de servicio y marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

Opciones de salida de informes

Estas opciones le permiten guardar, programar, enviar por correo electrónico y descargar un informe.

Añadir

Haciendo clic en el **Añadir** le permitirá guardar el informe bajo el **Mis informes** sección. Al hacer clic en el botón, se le presentará la siguiente pantalla:

Complete los campos según sea necesario y haga clic en **Guardar reporte** cuando termine.

Calendario

Haciendo clic en el **Calendario** El botón le permitirá programar el informe para que se ejecute en momentos específicos y enviar un correo electrónico a los destinatarios seleccionados. Al hacer clic en el botón, se le presentarán las siguientes opciones:

Reportar nombre

Un nombre requerido para el informe

Calendario

Defina cuándo desea que se ejecute este informe

Archivos adjuntos

Seleccione los tipos de archivos adjuntos que desea que el informe se incluya en el correo electrónico como

Destinatarios

Proporcione una lista (separada por comas) de las direcciones de correo electrónico a las que se debe enviar este informe

Tema

El asunto del correo electrónico que se envía

© 2014 Nagios Enterprises, LLC. Todos los derechos reservados. Nagios, el logotipo de Nagios y los nombres de Nagios son marcas de servicio, marcas comerciales o marcas comerciales registradas propiedad de Nagios Enterprises. Todas las demás marcas de servicio y marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

Mensaje

El cuerpo del mensaje del correo electrónico que se envía.

Complete los campos según sea necesario y haga clic en **Salvar** cuando termine.

Correo electrónico

Haciendo clic en el **Correo electrónico** El botón le permitirá enviar el informe inmediatamente por correo electrónico a los destinatarios seleccionados. Las opciones disponibles son idénticas a las **Calendario** opciones enumeradas anteriormente.

Descargar

El botón Descargar se puede utilizar para guardar el informe como PDF o JPG.

Terminando

Esto completa la documentación sobre cómo usar la planificación de capacidad en Nagios XI.

Si tiene preguntas adicionales u otras preguntas relacionadas con el soporte, visítenos en nuestros foros de soporte de Nagios:

https://support.nagios.com/forum

La base de conocimientos de soporte de Nagios también es un gran recurso de soporte:

https://support.nagios.com/kb

2017 Nagios Enterprises, LLC. Todos los derechos reservados. Nagios, el logotipo de Nagios y los gráficos de Nagios son marcas de servicio o marcas comerciales o marcas comerciales registradas propiedad de Nagios Enterprises. Todas las demás marcas de servicio y marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

ACTA DE RECEPCION DEFINITIVA

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los 1 día del mes de febrero del año 2018, se procede a la Recepción Definitiva del Servicio de Monitoreo y Escalamiento Informático, en virtud del Contrato Nº 6438/2015, suscrito en fecha 18 de diciembre de 2015, con la firma E-SERVICES S.R.L., correspondiente a la Licitación Pública Nacional – Subasta a la Baja Electrónica (SBE) ANDE Nº 1165/2015, que consiste en:

Ítem 1: Servicio de Monitoreo y Escalamiento Informático.

Se deja constancia en esta oportunidad, que el suministro mencionado ha sido efectuado en un todo de acuerdo a lo estipulado en las Especificaciones Técnicas, y que el Contratista ha dado cumplimiento a todas las obligaciones establecidas.

Se expide el presente Acta en dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, según lo establecido en la Sección IV – CEC, Cláusula CGC 25.2 del Contrato.

.....

E-SERVICES S.R.L.
Gustavo Emigdio Villate Samaniego
Representante Legal
C.I. Nº 1.861.342

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

Ing. [illegible] RIBEIRO S.
p/Presidente

PCC/ma
DCP
DCIVDCN

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

E-SERVICES S.R.L.
RUC: 80[illegible]951-9
Tel: 021 [illegible] 5 615

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

ACTA DE RECEPCIÓN DEFINITIVA

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los 4 días del mes de diciembre del año 2015, se procede a la Recepción Definitiva del Servicio de Monitoreo y Escalamiento Informático, en virtud al Contrato Nº 5318/2013, suscrito en fecha 23 de octubre de 2013, con la firma E – SERVICES S.R.L., correspondiente a la Licitación Pública Nacional ANDE – Subasta a la Baja Electrónica SBENº 910/2013.

Se deja constancia en esta oportunidad, que el servicio mencionado ha sido efectuado en un todo de acuerdo a lo estipulado en las Especificaciones Técnicas, y que el Contratista ha dado cumplimiento a todas las obligaciones establecidas.

Se expide el presente Acta en dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, de acuerdo a lo establecido en la Sección IV – CEC, Cláusula CGC 25.2 del Contrato.

E – SERVICES S.R.L.
Gustavo Emigdio Villate S.
Representante Legal
C.I. Nº 1.861.342

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
Ing. WALTER CAUSARANO
p/Presidente

RECIBI EL ORIGINAL
NOMBRE Y APELLIDO
C.I. Nº
FECHA 16-12-15

AB/mm
DCP
DCP/DCN

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental, y excelencia en la administración de los recursos y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

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

000058

avanza

Asunción, 11 de setiembre del 2013

A quien corresponda:

Por la presente certificamos que la empresa **E SERVICES S.R.L.** instaló y configuró el sistema de monitoreo y escalamiento Nagios para 550 hosts. Además provee actualmente los servicios de soporte y mantenimiento de dicho software para la empresa AVANZA PARAGUAY S.A.; llevando a cabo dicho servicio desde la fecha 21/10/2011, a nuestra entera satisfacción.

Expedimos la siguiente referencia para lo que hubiere lugar.

C.P. Lorena Alvarenga
Gerente Adm. y Finanzas
Avanza Paraguay

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

E-SERVICES
RUC 80048951-9

000059

"E - SERVICES" S.R.L.
ACTIVIDADES DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y SERVICIOS AUTOMATICOS
IMPORTADOR EXPORTADOR MAYORISTA
Cervantes 903 c/ Venezuela
Telefono: 615 615
Asunción - Paraguay

Timbrado Nº 12970858
Fecha Inicio de Vigencia 12/09/2018
Fecha Fin Vigencia 30/09/2019
R.U.C. Nº 80048951 - 9
Factura
Nº 001-001-0002130
(001-001-0002130)

Fecha de Emision: 21 de Abril de 2019
CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO(X)
NOMBRE O RAZON SOCIAL: Bancard S.A.
RUC: 80016644-6
DIRECCION: Brasilia 165 esquina Republica de Siria
TEL:
NOTA DE REMISION Nº:
VENCIMIENTO: 23-05-2019

CANT	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA EXENTAS	VALOR DE VENTA 10%
24	Full Agent Desktop	1.190,00		28.560,00
2	Supervisor Desktop	880,00		1.760,00
1	Descuento	-1.000,00		-1.000,00
SUB TOTALES				29.320,00
TOTAL A PAGAR	Doscientos VEINTISIETE MIL TRESCIENTOS VEINTE con 00/100			27.320,00

LIQUIDACION DE IVA: 10% TOTAL IVA: 2.483,64

Firma: Rafael Cantero
Area de Operaciones
Sello

RECIBIDO
24 ABR. 2019
HORA
BANCARD S.A. RECEPCIÓN

Certifico: que la presente es fiel fotocopia del original que tengo a la vista. Conste.
José E. Ruiz D'Ávila
Asunción - Paraguay

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

000060

"E - SERVICES" S.R.L.

ACTIVIDADES DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y SERVICIOS INFORMATICOS
IMPORTACION EXPORTACION MAYORISTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Teléfono: 615 615
Asunción - Paraguay

Timbrado Nº 12970858
Fecha Inicio de Vigencia 12/09/2018
Fecha Fin Vigencia 30/09/2019
R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001-0001965

Fecha de Emisión: [illegible]
CONDICION DE VENTA CONTADO ( ) CREDITO ( )
NOMBRE O RAZON SOCIAL: [illegible]
RUC: [illegible]
DIRECCION: [illegible]
TEL.:
NOTA DE REMISION Nº:
VENCIMIENTO:

CANT	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA	
			EXENTAS	10%
30	PC INTEL [illegible]	[illegible]		[illegible]
30	Memoria DDR4 8Gb 2400MHz [illegible]	[illegible]		[illegible]
30	HDD SSD 120GB [illegible]	[illegible]		[illegible]
30	Teclado Logitech MK120 [illegible]	[illegible]		[illegible]
30	Monitor [illegible]	[illegible]		[illegible]
30	Licencia Windows 10 PRO 64 Bit	[illegible]		[illegible]
10	DVD Windows 10 Pro 64 Bit	[illegible]		[illegible]
1	[illegible]	[illegible]		[illegible]
1	[illegible]	[illegible]		[illegible]
SUB TOTALES				
TOTAL A PAGAR				[illegible]

LIQUIDACION DEL IVA 10% [illegible] TOTAL IVA [illegible]

[illegible] A la vista de [illegible] Comprobantes correspondientes contenidos en la [illegible] como [illegible] para que se [illegible]
A los efectos Legales y Pertinentes se adjunta la correspondiente [illegible] Factura de la Cadena

Certifico: que la presente es fiel fotocopia del original que tengo a la vista. Conste.
Martha [illegible] Gadea
Notaria Pública
[illegible]
Asunción - Paraguay

Sello: Firma: Aclaración:

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

AA0061

Asignia S/A

"E - SERVICES" S.R.L.

ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y SERVICIOS INFORMÁTICOS
IMPORTADOR EXPORTADOR MAYORISTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Teléfono: 615 615
Asunción - Paraguay

Timbrado Nº 12718297
Fecha Inicio de Vigencia 23-04-2018
Fecha Fin Vigencia 30-04-2019
R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001- 0001831

Fecha de Emision:
CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO( )
NOMBRE O RAZON SOCIAL
RUC.
DIRECCION
TEL.
NOTA DE REMISION Nº
VENCIMIENTO:

CANT	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA	
			EXENTAS	10%
SUB TOTALES				
TOTAL A PAGAR				

LIQUIDACION DEL IVA 10% TOTAL IVA

Sello Firma Aclaración C.I.

Original (Cliente (Blanco) - Duplicado Archivo Tributario (Amarillo)
Triplicado Contabilidad - No válido como Crédito Fiscal (Celeste)

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

000062

Asiento Nº

"E - SERVICES" S.R.L.

ACTIVIDADES DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y SERVICIOS INFORMATICOS
IMPORTADOR EXPORTADOR IMPORTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Telefono 615 615
Asunción - Paraguay

Timbrado Nº 12718297
Fecha Inicio de Vigencia 23-04-2018
Fecha Fin Vigencia 30-04-2019
R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001- 0001708

Fecha de Emision: [illegible]

CONDICION DE VENTA CONTADO( ) CREDITO( )

NOMBRE O RAZON SOCIAL: [illegible]

RUC: [illegible]

DIRECCION [illegible]

TEL

NOTA DE REMISION Nº

VENCIMIENTO: [illegible]

CANT.	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA	
			EXENTAS	10%
[illegible]	Full Agent Desktop - [illegible]	[illegible]		[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
[illegible]	Full Agent Desktop - (Agent [illegible]	[illegible]		[illegible]
[illegible]	Full Agent Desktop - (Agent [illegible]	[illegible]		[illegible]
	SUB TOTALES			
	[illegible] SESENTA Y [illegible]			[illegible]
	TOTAL A PAGAR			

LIQUIDACION DEL IVA 10% TOTAL IVA

Certifico: que la presente se fiel copia del original que tengo a la vista.
Notaria y Escribania Publica
Rep. Nº [illegible]
Cnel. E. Report [illegible] Tel. 202 [illegible] 0981 [illegible] 177
Asunción - Paraguay

Firma Aclaración C.I.

E-SERVICES S.R.L.
RUC. [illegible]
Tel. [illegible]

Original: Cliente (Blanco) - Duplicado: Archivo Tributario (Amarillo)
Triplicado: Comprobante - No válido como Crédito Fiscal (Celeste)

000063

"E - SERVICES" S.R.L.

ACTIVIDADES DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y SERVICIOS INFORMATICOS
IMPORTACION EXPORTACION MAYORISTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Telefono: 615 615
Asunción - Paraguay

Timbrado Nº 12385030
Fecha Inicio de Vigencia 04-10-2017
Fecha Fin Vigencia 31-10-2018
R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001- 0001541

Fecha de Emisión: [illegible]
CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO(X)
NOMBRE O RAZON SOCIAL: BANCO ATLAS S.A
RUC: [illegible]
DIRECCION:
TEL.:
NOTA DE REMISION Nº:
VENCIMIENTO: [illegible]

CANT	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA	
			EXENTAS	10%
[illegible]	Licencia [illegible] Desktop Accel	[illegible]		[illegible]
1	Licencia [illegible] Real Time Supervisor	[illegible]		[illegible]
1	Licencia [illegible] Global Administrator	[illegible]		[illegible]
1	Licencia [illegible] Centro de Dialogo	[illegible]		[illegible]
1	Licencia [illegible] Agent Enhanced [illegible]	[illegible]		[illegible]
1	Licencia [illegible] Agent [illegible]	[illegible]		[illegible]
1	Licencia IVR Server	[illegible]		[illegible]
1	CONTACT CENTER SOLUCION	[illegible]		[illegible]
1	Licencia [illegible]	[illegible]		[illegible]
1	[illegible]	[illegible]		[illegible]
1	Descuento	[illegible]		[illegible]
SUB TOTALES				[illegible]
TOTAL A PAGAR	Dólares [illegible]			[illegible]

LIQUIDACION DEL IVA: 10% TOTAL IVA: [illegible]

[illegible] Certifico que la presente es fiel fotocopia del original [illegible] Notaria Pública
Sello: REG. Nº [illegible] Firma

Tasin [illegible]
Gerente Banca Mi[illegible]
Banco Atlas S.A
Aclaración

C.I.

E-SERVICES S.R.L.
RUC [illegible]
Tel. [illegible]

Original: Cliente (Blanco) - Duplicado: Archivo Tributario (Amarillo)
Triplicado: Contabilidad - No válido como Crédito Fiscal (Celeste)

000064

"E - SERVICES" S.R.L.
ACTIVIDADES DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y SERVICIOS INFORMATICOS
IMPORTADOR EXPORTADOR MAYORISTA
Cervantes 903 c/ Venezuela
Telefono: 615 615
Asunción - Paraguay

Timbrado Nº 12385030
Fecha Inicio de Vigencia 04-10-2017
Fecha Fin Vigencia 31-10-2018
R.U.C. Nº 80048951 - 9
Factura
Nº 001-001- 0001440

Fecha de Emisión: 26 de Diciembre de 2018
CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO(X)
NOMBRE O RAZON SOCIAL: CONSORCIO TSV
RUC: [illegible]
DIRECCION:
TEL:
NOTA DE REMISION Nº:
VENCIMIENTO: 26-01-2018

CANT	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA EXENTAS	VALOR DE VENTA 10%
1	IP PBX Grandstream UCM6510	[illegible]		[illegible]
5	GXP1625 Small Business HD IP Phone	80,00		400,00
1	Servicios de instalación y configuración	660,00		660,00
1	Incoming IVR Server	4.250,00		4.250,00
100	Servicios de Integracion	88,00		8.800,00
15	Incoming IVR Channel License	220,00		3.300,00
1	mantenimiento anual (upgrade y actualizacion de parches)	1.100,00		1.100,00
SUB TOTALES				24.459,00
TOTAL A PAGAR	Dolares VEINTICUATRO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE con 00/100			24.459,00

LIQUIDACION DEL IVA: 10% 2.223,55 TOTAL IVA

La falta de pago de esta factura a su vencimiento devengará un interés del [illegible] a la base de datos de informaciones comerciales conforme a lo establecido en la Ley 1682. [illegible] a la consulta como la relación [illegible] información a terceros interesados.
A los efectos Legales y Procesales se acepta la competencia de los Tribunales de la Capital.

Certifico: que la presente es fiel fotocopia del original que tengo a la vista. Consta.-
Notaría [illegible]
Juan E. Recalde Nº [illegible] Tel.: 213 189 - 0981 222 177
Asunción - Paraguay

Sello | Firma | Aclaración | C.I.

Original: Cliente (Blanco) - Duplicado: Archivo Tributario (Amarillo)
Triplicado: Contabilidad (Rosado) - No válido como Crédito Fiscal (Celeste)

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

000065

"E - SERVICES" S.R.L.

ACTIVIDADES DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y SERVICIOS INFORMATICOS
IMPORTADOR Y EXPORTADOR MAYORISTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Teléfono 615 615
Asunción - Paraguay

Timbrado Nº 12385030
Fecha Inicio de Vigencia 04-10-2017
Fecha Fin Vigencia 31-10-2018
R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001- 0001398

001-001-0001398

Fecha de Emisión: 01 de Diciembre de 2017

CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO(X)

NOMBRE O RAZON SOCIAL: BANCO ATLAS S.A

RUC: 80019926-2

DIRECCION:

TEL:

NOTA DE REMISION Nº:

VENCIMIENTO: 02-01-2018

CANT	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA	
			EXENTAS	10%
1	Xerox Decacore 64GB RAM 8X1 TB 10K RPM	19.990,00		19.990,00
SUB TOTALES				19.990,00
TOTAL A PAGAR	Dólares DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA con 00/100			19.990,00

LIQUIDACION DEL IVA: 10% 1.816,36 TOTAL IVA: 1.816,36

La falta de pago de esta factura a su vencimiento devengará un interés de [illegible] % Porcentual, a simple vencimiento establecido a [illegible] a la Base de datos de informaciones comerciales conforme a lo establecido en la Ley 1682 [illegible] también para que se [illegible] A los efectos Legales y Procesales se acepta la competencia de los Tribunales de la Capital.

Certifico que la presente es fiel exponente de la copia que he tenido a la vista. Es [illegible]

Adriana Ozuna
Front Office
Banco Atlas S.A.

Notaria Pública

Sello | Firma | Aclaración | José E. [illegible] C.I.: 3331 222 177

Original [illegible] Tercero Consignado - No valida como Crédito Fiscal (Contado)

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

000066

"E - SERVICES" S.R.L.
IMPORTADOR-EXPORTADOR MAYORISTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Teléfono 615 615
Asunción Paraguay

Timbrado Nº 11880451
Fecha Inicio de Vigencia 23-11-2016
Fecha Fin Vigencia 30-11-2017
R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001- 000974
001-001-0000974

Fecha de Emisión: 06 de Diciembre de 2016 — CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO(X)

NOMBRE O RAZON SOCIAL: ALIMENTOS DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS S.A — RUC: 80030714-3

DIRECCION: — TEL

NOTA DE REMISIÓN Nº: — VENCIMIENTO: 05-01-2017

CANT.	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA EXENTAS	VALOR DE VENTA 10%
1	Solución contact center inC bnccrt	35.624,00		35.624,00
1	inConcert Contact Center ACD/CTI/IVR/Server			
1	inConcert Call Recording Server			
1	inConcert Outbound Engine Server			
9	inConcert Agent Call Recording			
0	inConcert Desktop Agent (inbound/outbound)			
1	inConcert Real Time Supervisor			
1	inConcert Unified Administrator			
1	Instalación y configuración inicial			
224	Implementación integración paraata inicial			
	Capacitación Operativa 8 horas			
	Orden de compra 15/2016 Condición de Pago Inicial 30% al inicio de los trabajos 40% al termino de la fase de pruebas 30% antes de la salida a produccion			
	SUB TOTALES			35.624,00
	Dolares TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO con 00/100			35.624,00
	TOTAL A PAGAR			
	LIQUIDACION DEL IVA: 10% TOTAL IVA 3.238,55			

Certifico: Que la presente es fiel fotocopia del original que tengo a la vista

La falta de pago de esta factura a su vencimiento devengará un interés del mensual al cargo del comprador, mora autorizando a la consulta con la inclusión a la base de datos de informaciones comerciales conforme a establecido en la ley 582 como también para que se pueda proveer la información a terceros interesados
A los efectos Legales y Procesales se acepta la competencia de los Tribunales de la Capital

Sello — Firma — Aclaración — CI

Original: Cliente Blanco - Duplicado: Archivo Tributario Amarillo
Triplicado: Contabilidad - No válido como Crédito Fiscal (Canasta

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

000067

"E - SERVICES" S.R.L.
IMPORTADOR EXPORTADOR MAYORISTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Teléfono: 615 615
Asunción - Paraguay

Timbrado Nº 11880451
Fecha Inicio de Vigencia 23-11-2016
Fecha Fin Vigencia 30-11-2017
R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001- 000973

Fecha de Emisión: 06 de Diciembre de 2016
CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO(X)
NOMBRE O RAZON SOCIAL: Servicios Digitales S A
RUC: 80031752-1
DIRECCION:
TEL:
NOTA DE REMISIÓN Nº: Presupuesto #217/16
VENCIMIENTO: 06-01-2017

CANT	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA EXENTAS	VALOR DE VENTA 10%
1	Solución contact center inConcert	21.104,00		21.104,00
1	inConcert Contact Center ACD/CTI&MWServer			
1	inConcert Call Recording Server.			
1	inConcert Outbound Engine Server			
9	inConcert Agent Call Recording			
9	inConcert Desktop Agent (inbound/outbound)			
1	inConcert Real Time Supervisor			
1	inConcert United Administrator			
1	Instalación y configuración inicial			
	Capacitación Operativa 8 horas			
	Orden de compra 15/2016			
	Inicial 30% al inicio de los trabajos 40% al término de la fase de pruebas 30% antes de la salida a producción			
	SUB TOTALES			21.104,00
	Dolares VEINTIUN MIL CIENTO CUATRO con 00/100			21.104,00
	TOTAL A PAGAR			

LIQUIDACION DEL IVA: 10% TOTAL IVA 1.918,55

La falta de pago de esta factura a su vencimiento devengará un interés del % mensual, al propio vencimiento de la mora, autorizando a la consulta con la previsión a la base de datos de informaciones comerciales conforme a lo establecido en la Ley 1682, como también para que se pueda [illegible] y terceros interesados.
A los efectos Legales y Procesales se acepta la competencia de los Tribunales de la Capital

Certifico: que [illegible] es fotocopia de [illegible] que tengo a la vista.
Notario [illegible]
Asunción - Paraguay

Sello | Firma | Aclaración | C.I.

Original: Cliente (Blanco) Duplicado: Archivo Tributario (Amarillo)
Triplicado: Contabilidad - No válido como Crédito Fiscal (Celeste)

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

000068

"E - SERVICES" S.R.L.
IMPORTADOR-EXPORTADOR MAYORISTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Teléfono: 615 615
Asuncion - Paraguay

Timbrado Nº 11585648
Fecha Inicio de Vigencia 09-05-2016
Fecha Fin Vigencia 31-05-2017

R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001- 0000826
001-001-0000826

Fecha de Emisión: 25 de Julio de 2016

CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO(X)

NOMBRE O RAZON SOCIAL FARMA S.A

RUC 80022877-4

DIRECCION: Acceso Sur esq Juana Pabla Carrillo. Nemby.

TEL:

NOTA DE REMISIÓN Nº: Presupuesto #129/16

VENCIMIENTO: 26-08-2016

CANT	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA	
			EXENTAS	10%
1	Instalación y configuracion - Inicial	2.660,00		2.660,00
60	Paquete de servicios profesionales	52,50		3.150,00
1	Capacitación Optativa - (16 horas)	1.344,00		1.344,00
1	Soporte Técnico 24x7 y mantenimiento de software	6.052,00		6.052,00
1	Licencias InConcert	14.240,00		14.240,00
1	inConcert Contact Center ACD/CTI/MWServer			
1	inConcert Call Recording Server			
2	inConcert Outbound Engine Server			
1	inConcert IVR Server			
12	inConcert Desktop Agent (12 seats. 0 back office. 0 front end)			
12	inConcert Agent Call Recording			
	inConcert Real Time Supervisor			
1	inConcert Unified Administrator			
30	inConcert IVR ports			
	FORMA DE PAGO: 13 723US$			
	Primera prueba operativa			
	10% puesta en produccion			
SUB TOTAL				27.446,00
TOTAL A PAGAR	Dolares VEINTISIETE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS con 00/100			27.446,00

LIQUIDACION DEL IVA: 10%2.495,09 TOTAL IVA 2.495,09

Certifico: que la presente es fiel fotocopia [illegible] que tengo a la vista.

La falta de pago de esta factura a su vencimiento devengará un interes del % mensual, el simple vencimiento establecerá la mora, autorizando a la consulta como la [illegible] a la base de datos de informaciones comerciales conforme a lo establecido en la Ley 1682, como también para que se pueda proveer la información a terceros interesados. [illegible] pública
A los efectos Legales y Procesales se acuerda la competencia de los Tribunales de la Capital

José E. Rodo [illegible] 0981 222 177
Asunción - Paraguay

Sello | Firma | Aclaración | C.I

Original: Cliente (Blanco) - Duplicado Archivo Tributario (Amarillo)
Triplicado Contabilidad - No valido como Crédito Fiscal (Celeste)

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

000069

"E - SERVICES" S.R.L.
IMPORTADOR EXPORTADOR MAYORISTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Teléfono: 615 615
Asunción - Paraguay

Timbrado Nº 11421456
Fecha Inicio de Vigencia 25/01/2016
Fecha Fin Vigencia 31/01/2017
R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001- 000690

Fecha de Emisión: 09 de Marzo de 2016

CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO(X)

NOMBRE O RAZON SOCIAL: Itacua bienes y raices S.A.

RUC: 80014313-2

DIRECCION:

TEL: 039/16

NOTA DE REMISION Nº:

VENCIMIENTO:

CANT.	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA EXENTAS	VALOR DE VENTA 10%
1,00	DWG2000FM -16W-M Dinstar WCDMA VoIP Gateway + Antenna Combiner Inside (3G)	5.990,00		5.990,00
1,00	DWG2000D-16G-M Dinstar GSM VoIP gateway + antenna combiner inside	2.990,00		2.990,00
1,00	Dinstar 4 ports FXO	480,00		480,00
6,00	GXP1625 Grandstream Ip Phone	80,00		480,00
1,00	Xeon 4C 3.4GHz, 8Gb RAM, 2x 600 GB SAS HDD rack mounted	3.380,00		3.380,00
1,00	Digium One (1) span digital T1/E1/J1/PRI PCI-Express card with hardware echo cancellation (1TE133F)	1.150,00		1.150,00
30,00	Auriculares Jabra UC voice 150 MS DUO	55,00		1.650,00
1,00	Servicios de Instalacion y Configuracion	2.800,00		2.800,00
1,00	Descuento	-920,00		-920,00
SUB TOTALES				18.000,00
TOTAL A PAGAR				18.000,00

Dolares DIECIOCHO MIL

LIQUIDACION DEL IVA: 10% 1.636,36 TOTAL IVA: 1.636,36

La tasa de pago de esta factura a su vencimiento devengará un interés del % mensual, al simple vencimiento [illegible] a la base de datos de informaciones comerciales conforme a lo establecido en la Ley 1682, como también para que la pueda proveer la información a terceras personas.
A los efectos Legales y Procesales se acepta la competencia de los Tribunales de la Capital

Certifico: que la presente es fiel fotocopia del original que tengo a la vista.
Abogado
Notaría y Escribanía Pública
Reg. Nº [illegible]
José E. Rodo Nº 226 - Tel. 223 359 - 0981 222 177
Asunción - Paraguay C.I.

Sello Firma Aclaración

Original: Cliente (Blanco) - Duplicado Archivo Tributario (Amarillo)
Triplicado Contabilidad - No válido como Crédito Fiscal (Celeste)

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

000070

"E - SERVICES" S.R.L.
IMPORTADOR-EXPORTADOR MAYORISTA

Cervantes 903 c/ Venezuela
Teléfono: 615 615
Asuncion - Paraguay

Timbrado Nº 11421456
Fecha Inicio de Vigencia 25/01/2016
Fecha Fin Vigencia 31/01/2017
R.U.C. Nº 80048951 - 9

Factura

Nº 001-001- 000684

Fecha de Emision: 04 de Marzo de 2016 — CONDICION DE VENTA: CONTADO( ) CREDITO(X)

NOMBRE O RAZON SOCIAL: PROCARD S.A. — RUC: 80017307-4 — 60 DIAS

DIRECCION: Independencia Nacional 776 c/Humaita — TEL:

NOTA DE REMISIÓN Nº — VENCIMIENTO:

CANT	CLASE DE MERCADERIAS Y/O SERVICIOS	PRECIO UNITARIO	VALOR DE VENTA EXENTAS	VALOR DE VENTA 10%
1.00	InConcert - Setup Inicial-Licencia InConcert -10 agentes licenciados Propuesta de 17 de Noviembre 2015 OC Nro.2968	47.085,00		47.085,00
SUB TOTALES				47.085,00
TOTAL A PAGAR	Dolares CUARENTA Y SIETE MIL OCHENTA Y CINCO			47.085,00

LIQUIDACION DEL IVA: 10% 4.280,45 TOTAL IVA: 4.280,45

La falta de pago de una cuota [illegible] devengará un interés del [illegible] % mensual al simple vencimiento estableciendo la mora automática [illegible] conforme a la base de datos de información [illegible] conforme a lo establecido en la Ley 1682; como también para que se pueda proceder la [illegible] como la iniciación de los [illegible] A los efectos Legales y Procesales se acepta la Competencia de los Tribunales de la Capital

Certifico: que la presente es fiel fotocopia del original que tengo a la vista. Colorado
Notaria Pública
Asunción - Paraguay

PROCARD S.A
03 MAR. 2016

Firma — Andrea Ulrich, Recepcionista PROCARD S.A. — Aclaración — C.I

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

Original: Cliente (Blanco) - Duplicado Archivo Tributario (Amarillo)
Triplicado: Contabilidad - No válido como Crédito Fiscal

(00007)

Nagios Certified Professional

This is to certify that

Analia Torres

is a Nagios Certified Professional, having successfully passed the

Nagios Certified Professional - Core exam and certification requirements.

2020-07-21

Ethan Galstad
President, Nagios Enterprises

Nagios
Certified Professional

Expires: 2022-07-21
Professional ID: RLGFL4
http://www.nagios.com/verify/

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

Nagios

Nagios Certified Professional

This is to certify that

Hernando Duarte

is a Nagios Certified Professional, having successfully passed the

Nagios Certified Professional - Core exam and certification requirements.

2020-09-04

Ethan Galstad

Ethan Galstad
President, Nagios Enterprises

Nagios Certified Professional

Expires: 2022-09-04
Professional ID: ET0KQ4
http://www.nagios.com/verify/

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

Nagios

inConcert

Contact Center Software. Omnichannel Solutions.

Se otorga a

Analía Torres

la certificación en
inConcert Omnichannel Contact Center

Febrero, 2020

Rodrigo De Andrés
Director Regional, inConcert

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

inConcert

000053

inConcert

Contact Center Software. Omnichannel Solutions.

Se otorga a

Enrique Salerno

la certificación en
inConcert Allegro Contact Center

Febrero, 2020

Rodrigo De Andrés
Director Regional, inConcert

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

inConcert

inConcert

Contact Center Software. Omnichannel Solutions.

Se otorga a

Jorge Guzmán

la certificación en
inConcert HelpDesk

Febrero, 2020

Rodrigo De Andrés
Director Regional, inConcert

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

inConcert

Product Datasheet

Omnichannel Intelligent Software

HELP DESK

Help Desk es una aplicación para Servicio a Clientes especializada en la gestión y resolución, simple y eficiente, de reclamos, trámites, incidentes o asistencia a usuarios.

Forma parte del Portafolio de Productos inConcert, con el que construimos soluciones omnicanales e inteligentes para maximizar el todo el ciclo de vida de tus clientes.

Esta aplicación de negocio, orientada a **Servicio a Clientes**, provee las herramientas necesarias para construir excelentes experiencias a lo largo de todo el ciclo de vida de los clientes y en cada punto de contacto con la empresa.

La combinación de avanzadas funcionalidades de gestión de casos con la potente plataforma omnicanal de inConcert empodera a los representantes de servicio, dinamiza los procesos de atención y mejora la retención de clientes.

El resultado es un conjunto de herramientas, simple y de alto rendimiento, que incluye una bandeja de entrada omnicanal colaborativa para la atención telefónica, de chats, correos electrónicos, requerimientos web e interacciones a través de Whatsapp, Facebook, Twitter e Instagram; chatbots y portales de voz potenciados con inteligencia artificial para fomentar el autoservicio y la reducción de costos; portales de autogestión y bases de conocimiento; y procesos automatizados, entre otras.

Portales

- Hosting de múltiples portales
- Login de clientes para registración y seguimiento de tickets y visualización de artículos de la Knowledge Base
- Configuración de permisos de acceso
- Simple diseño y personalización básica del portal
- Personalización avanzada del portal con CSS
- Visualización y seguimiento de tickets. Adición comentarios y adjuntos a los tickets abiertos
- Widgets para portales:
  - Chatbot para búsqueda de información en los artículos de la Knowledge Base
  - Chatbot para generar un nuevo ticket
  - Chat con un agente
- Creación de tickets autogestionada
- Creación de portales por idioma

Atención Omnicanal

- Atención de tickets provenientes de múltiples canales: telefonía, chat, email, portal, SMS, Whatsapp, Facebook, Twitter y bots.
- Gestión unificada de canales
- Llamadas salientes
- Distribución automática de conversaciones
- Transferencia de conversaciones en tiempo real incluyendo su contexto
- Supervisión y monitoreo de conversaciones en tiempo real
- Monitorización silenciosa y en tiempo real de conversaciones en curso
- Visualización de indicadores claves como interacciones abandonadas, nivel de servicio, tiempos de respuesta promedios por cada canal de atención, porcentajes de abandono, porcentaje de ocupación, cantidad de interacciones que han cumplido la meta, tiempo promedio de atención para cada canal, entre otros.
- KPI de atención, productividad y desempeño del equipo
- Difusión de mensajes y avisos masivos a los operadores

Configuración del service desk

- Creación de múltiples Service Desks en modalidad multi-tennant
- Configuración de canales de atención
- Selección del portal
- Configuración de mensajes automáticos de atención
- Configuración de capacidades de atención y niveles de servicio para los distintos canales de atención
- Configuración de distribución de las conversaciones a los agentes: basada en habilidades, circular, basada en reglas de negocio
- Creación usuarios del sistema: agentes, supervisores y administradores
- Creación de roles con amplia granularidad de permisos a distintas funciones

Base de conocimiento

- Creación de Categorías, Carpetas y Artículos multidiomas
- Editor HTML de artículos
- Publicación y borrador de artículos
- Gestión de concurrencia en edición de contenidos
- Publicación de artículos en el portal
- Búsqueda y uso de artículos como respuesta en gestión de tickets
- Búsqueda y uso de artículos desde chatbot del portal

Automatización y notificaciones

- Reglas automáticas de supervisión
- Reglas automáticas de escalamiento y distribución
- Envío y configuración de mails automáticos
- Notificaciones y alertas automáticas
- Creación de múltiples políticas de SLA
- Asignación automática de políticas de SLA
- Reglas y notificaciones automáticas como recordatorios de la política y escalamiento automático de ticket

Soporte multidiomas

- Plataforma multilingüe configurable de acuerdo con la preferencia del usuario
- Selección de idiomas en artículos, notificaciones, plantillas de mail y portales

Informes

- Nuevos tickets
- Tickets resueltos
- Tickets en proceso
- Intervención de agentes
- Tiempo promedio de primera respuesta
- Tickets por canales
- Contenidos más vistos
- Contenidos más votados
- Contenidos con más comentarios
- Agentes con más tickets resueltos
- Dashboards con indicadores en tiempo real
- Tickets faltantes
- Reportes de principales clientes
- Informes de satisfacción de clientes

Gestión de contactos

- Personalización de los campos del contacto
- Datos generales del contacto
- Asociación a compañía
- Configuración de idioma
- Fusión de contactos
- Gestión de contraseña
- Visualización de tickets
- Registración y visualización de notas sobre el contacto
- Filtros para búsqueda de contactos

Gestión de tickets

- Bandeja de entrada de tickets
- Vistas de tickets según urgencia, canales o estado
- Filtros para búsqueda de tickets
- Alertas visuales ante incumplimientos de SLA
- Campos dinámicos para la gestión del ticket
- Priorización y manejo de estados del ticket
- Capacidad de agregar Notas Internas
- Capacidad de agregar Notas Públicas
- Envío de respuesta por mail con archivos adjuntos
- Asignación de tickets a agentes y grupos
- Visualización de traza total del ticket:
    - Conversaciones por los distintos canales
    - Grabación de las llamadas
    - Notas públicas e internas
    - Cambios de estados
    - Aplicación de reglas automáticas
    - Intercambio de archivos adjuntos
- Inserción de vínculos y artículos de la Knowledge Base como respuesta
- Plantillas de respuestas pre-definidas
- Fusión de tickets
- Cierre de múltiples tickets a la vez
- Asignación de Observador de ticket para recibir notificaciones y alertas sobre cambios en ese ticket
- Creación de vistas personalizadas
- Categorización de tickets
- Corrector ortográfico
- Plantillas de tickets pre-definidas
- Encuestas
- Formularios pre-definidos
- Time tracking para la gestión de tickets
- Asociar múltiples contactos a un ticket con copia (CC)

inConcert
CONTACT CENTER TECHNOLOGY

www.inConcertCC.com

En inConcert desarrollamos avanzada tecnología omnicanal, potenciada con inteligencia artificial, con el objetivo de lograr clientes felices y empresas rentables. Desde 2001 entregamos soluciones llave en mano de contact center, marketing, ventas, servicio al cliente y cobranza especializadas en reducir costos, mejorar procesos de atención y brindar una excelente experiencia al usuario.
Por más información visita **www.inConcertCC.com**