LISTA DE CHEQUEO T.G.R.D

REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA TECNOLOGIA

LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA					
No.	**REQUERIMIENTO**	**CUMPLE**	**NO CUMPLE**	**COMO LO CUMPLE**	**NÚMERO DE FOLIO**
1	Normatividad aplicable Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia				
2	Aportes tecnológicos a cargo del proponente				
3	Requerimientos y especificaciones del software				
4	Software propio del proponente				
5	Requerimientos mínimos del sistema de información del proponente				
6	Módulo de generación de informes				
7	Módulo de supervisión en línea				
8	Modulo de evaluación de conocimientos				
9	Características mínimas del sistema de información del proponente				
10	Otros requerimientos tecnológicos				
11	Requerimientos mínimos de atención contact center				
12	Requerimientos mínimos de atención virtual				
13	IVR (Interactive Voice Response).				
14	ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).				
15	Grabación de llamadas.				
16	Enrutamiento por habilidades.				
17	Enrutamiento por reglas de negocio.				
18	Retenedores de atención.				
19	Recuperación de abandonos.				
20	Notificación de tiempos en espera.				
21	Notificación de posición en espera.				
22	Priorización de nivel en cola.				
23	Transferencia inteligente con CTI (Pop-Up).				
24	Funciones para envío masivo de Email.				
25	Funciones para envío de fax.				
26	Reporte por disposiciones de IVR.				
27	Reportes por actividad de nodos IVR.				
28	Recuperación de abandonos en cola – ANI.				
29	Menús inteligentes por perfil del cliente, de tal manera que cuando un cliente llama se le presente los datos específicos de su interés.				
30	Balance de carga chat.				
31	Requerimientos mínimos de atención escrita				
32	Requerimientos mínimos de atención personalizada				
33	Requerimientos mínimos de atención PBX				
34	Requerimientos mínimos de atención de grandes clientes				
35	Requerimientos mínimos del software básico de los computadores personales provistos por el proponente				
36	Requerimientos referentes al hardware				
37	Hardware mínimo requerido para todos los canales de servicio				
38	Servidores de comunicaciones				
39	Computadores personales				
40	Multifuncionales e impresoras				
41	Digiturnos				
42	Soporte para la infraestructura tecnológica				
43	Requerimientos referentes a telecomunicaciones				
44	Requerimientos referentes a la continuidad de la operación del negocio				
45	Requerimientos referentes a seguridad de la información				
46	Plan actual de contingencia y continuidad del negocio				
47	Reserva y confidencialidad de la información				
48	Requerimientos especiales gobierno en línea				
49	Análisis y caracterización				
50	Interacción servicio al ciudadano				
51	Seguimiento a solicitudes, peticiones quejas, reclamos y denuncias				
52	Soporte en línea				
53	Certificaciones y constancias				
54	Priorización y planeación de cadenas de trámites y ventanillas únicas				
55	Retroalimentación del plan para la participación				
56	Especificaciones y obligaciones relacionadas con las interfaces del proyecto				