FICHA TÉCNICA

DENOMINACIÓN DE BIEN O SERVICIO
Dispositivos Telefónicos y servicios profesionales.

DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO
Migrar los servicios de Comunicaciones Unificadas Microsoft Skype Empresarial On premises, hacia la plataforma de Microsoft Teams de Office 365 en la Nube (Comunicaciones Inteligentes), realizando instalación, configuración, puesta a punto, transferencia de conocimiento, mantenimiento, garantía y suministros que permitan integrar la telefonía a la plataforma en la nube con los demás servicios como video, voz, correo electrónico, mensajería instantánea, conferencia y colaboración.

Clasificación UNSPSC

Grupo	Código	Producto
Segmento	43000000	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones.
Familia	43230000	Software.
Clase	43233700	Software de administración de sistemas.

Grupo	Código	Producto
Segmento	43000000	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones.
Familia	43220000	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos.
Clase	43222800	Equipo de telefonía.

Grupo	Código	Producto
Segmento	43000000	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones.
Familia	43220000	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos.
Clase	43221500	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios.

Grupo	Código	Producto
Segmento	81000000	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología.
Familia	81110000	Servicios Informáticos.

FICHA TÉCNICA

Clase	81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas.

Grupo	Código	Producto
Segmento	81000000	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología.
Familia	81110000	Servicios Informáticos.
Clase	81112200	Mantenimiento y soporte software.

Grupo	Código	Producto
Segmento	81000000	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología.
Familia	81110000	Servicios Informáticos.
Clase	81161700	Ingeniería de software o hardware.

UNIDAD DE MEDIDA
Unidad

DESCRIPCIÓN GENERAL
El DNP en aras de garantizar su funcionamiento como Entidad Estatal, atiende sus necesidades en materia de TIC a través de la Oficina de Tecnologías y sistemas de Información, dependencia encargada de proveer a la Entidad de los servicios de TIC, los cuales se encuentran soportados sobre una infraestructura tecnológica operativa, confiable, estable y escalable, y que dados los avances tecnológicos que se presentan constantemente, dicha infraestructura tecnológica requiere estar alineada en la medida lo posible con la evolución tecnológica que se vaya dando en cada uno de sus componentes. *Teniendo en cuenta lo mencionado, en septiembre de 2016 se suscribió el contrato de Compraventa N.° DNP-540-2016 y SGR-040-2016, por medio del cual se adquirió e implementó un sistema de comunicaciones unificadas para el DNP, que permitió integrar los servicios de telefonía, video, voz, correo electrónico, mensajería instantánea, conferencias,*

entre otros; y cuyo beneficio es poder contar con una única herramienta integral para los servicios de comunicaciones, en lugar de contar con varias herramientas para cada servicio de comunicaciones, esto representa no solo simplificación en la implementación, mantenimiento y soporte técnico del sistema, sino también la facilitación de labores de adopción, adaptación y apropiación del sistema, aportando en la mejora de la productividad de los usuarios.

En la actualidad el DNP cuenta con un sistema de comunicaciones unificadas, compuesto de una infraestructura tecnológica soportada bajo la plataforma de MICROSOFT SKYPE FOR BUSINESS SERVER, integrada por dieciséis (16) servidores virtuales, setecientos veinte (720) teléfonos IP, dos (2) equipos de enlace telefónico GATEWAYS AUDIOCODES MEDIANT 1000, AUDIOCODES MP 24 y una sala de videoconferencia Polycom.

Al migrar a comunicaciones inteligentes Teams, no se requiere adquirir hardware, reduciendo los costos de administración, soporte y mantenimiento, eliminando el riesgo de obsolescencia, adicionalmente como la plataforma de las Comunicaciones Inteligentes van a estar alojadas en la nube, las actualizaciones son realizadas directamente por los especialistas del proveedor en la plataforma de Microsoft Teams.

Microsoft tiene previsto ofrecer soporte técnico sobre la plataforma de Skype Empresarial (comunicaciones unificadas) hasta el 31 de julio de 2021, por ello se requiere realizar la migración de los servicios de telefonía el cual están actualmente sobre la plataforma de Skype Empresarial en 12 servidores virtuales (on premise) a la plataforma de Microsoft Teams en la nube (comunicaciones inteligentes), con la finalidad de seguir prestando el servicio de manera ininterrumpida que permita optimizar la comunicación y la colaboración de la Entidad. También se destaca como mejora en los servicios de las comunicaciones inteligentes el cual comprende la telefónica, chat, videollamadas y trabajo colaborativo, brindando mayor estabilidad del servicio.

1. CALIDAD MÍNIMA Y PATRONES DE DESEMPEÑO MÍNIMO	
ÍTEM	**DESCRIPCIÓN**
1	**ACTIVIDAD DE SOPORTE TÉCNICO**
1.1	El contratista debe incluir dentro un componente de soporte de 2do y 3er nivel que preste atención de incidente que impacten la prestación de los servicios de la plataforma durante el primer año de la implementación del servicio.
1.2	Realizar las actividades de diagnóstico y solución del incidente en busca de restablecer el servicio.
1.3	Como administrador de la solución debe estar en capacidad de: • Generar información que sirva como insumo para la generación de reportes de incidentes. • Realizar seguimiento y control de incidentes. • Obtener las métricas y reportes de desempeño del proceso. • Generar reportes que permita visibilizar a la organización el uso de las licencias de Phone System en la organización, reportes de uso mensuales por suscripción.
1.4	Contar con una mesa de ayuda a la cual se puede acceder de manera telefónica por medio de una línea 018000 con un horario de atención 7x24 y debe ser atendida por ingenieros en capacidad de brindar solución a los casos de 2do nivel.
2	**SERVICIOS PROFESIONALES**
2.1	a. Atención de incidentes que impacten la prestación de los servicios de la plataforma. Para el

	soporte de segundo nivel, el contratista deberá realizar las actividades de diagnóstico y solución del incidente en busca de restablecer el servicio en el menor tiempo posible. Para el tercer nivel el contratista deberá acompañar y asistir al fabricante en todo lo requerido por este para desarrollar sus actividades de diagnóstico y solución. b. Monitoreo de la solución de telefonía IP presentada. El cual debe contar con: - Notificación y escalación de incidentes sobre la solución. - Monitoreo de componentes (Gateway). - Check list diario con un plan de prevención. - Planeación proactiva (Ventanas de mantenimiento). c. Soporte, administración, monitoreo durante la vigencia del contrato: La prestación del servicio se efectuará durante la vigencia del contrato.
3	**Generalidades - Sistema de Comunicaciones Unificadas**
3.1	El sistema deberá integrarse con los servicios de telefonía fija con cobertura local, nacional e internacional, telefonía móvil y líneas 018000, provistos por empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones con los que la Entidad posee contratos ya establecidos.
3.2	En la migración se debe considerar la conservación de los 120 DID con los cuales cuenta la entidad actualmente.
3.3	El sistema deberá ser configurado y programado para mínimo dos mil ciento cincuenta (2150) usuarios a través del presente proceso de contratación.
3.4	El sistema deberá estar en capacidad de soportar un crecimiento futuro de mínimo el 60% adicional con respecto a la cantidad de usuarios ofertados inicialmente.
3.5	El sistema deberá soportar protocolo de internet versiones IPv4, IPv6 y dual stack, por su propio medio o por el Gateway que se enlace a la red de datos y la PSTN.
3.6	El sistema de autenticación deberá integrarse con el directorio activo principal de la Entidad.
3.7	Todas las comunicaciones que se establezcan entre la nube y los dispositivos finales deberán realizarse a través de enlaces seguros TLS en su última versión.
3.8	El único software cliente de usuario para los servicios de comunicaciones unificadas (incluyendo telefonía) que se utilizará en los computadores y/o dispositivos móviles será Microsoft TEAMS. No serán aceptadas soluciones que adicionen al software cliente Microsoft TEAMS complemento alguno (plugin), ni otro software cliente de usuario (Softphone).
3.9	El acceso al servicio deberá estar precedido por la autenticación de usuario y contraseña, independientemente del dispositivo, incluidos los terminales telefónicos, de tal forma que puedan obtener los privilegios y la configuración personalizada.
3.10	Se deberán poder configurar perfiles para manejar las restricciones de llamadas de acuerdo con el usuario y los servicios que se le puedan asignar (ejemplo: llamadas locales, nacionales o internacionales. a números fijos o móviles, entre otros.). Los usuarios deben quedar con la misma

FICHA TÉCNICA

	configuración que están en Skype.
3.11	La solución de telefonía deberá ser 100% tecnología IP.
3.12	La solución de telefonía deberá soportar conexiones SIP y RDSI.
3.13	La solución de telefonía deberá soportar códecs de audio: SILK, G.711, G.722 y/o G.729.
3.14	La solución de telefonía deberá configurarse de tal manera que no se produzcan bloqueos en la conmutación de las llamadas en ningún punto de la solución.
3.15	El sistema deberá soportar UIT - E.164: asignación a cada país de un código numérico (código de país) usado para las llamadas internacionales.
3.16	El servicio de telefonía Teams se debe operar en modo nube.
4	**Otras Funcionalidades de la Telefonía IP**
4.1	La entidad actualmente cuenta con dos (2) Gateways Audiocodes Mediant 1000 con las siguientes capacidades.
4.2	Conectividad a la PSTN a través de dos (2) puertos E1, doce (12) puertos FXO y setenta (70) troncales de SBC.
4.3	El oferente debe contemplar todos los esfuerzos necesarios, recursos en hardware software y servicios para garantizar el funcionamiento de los dos (2) gateways actuales bajo la plataforma Microsoft Teams con una garantía y soporte por 36 meses.
4.4	El oferente deberá contemplar, presupuestar y planear la migración entre los dos (2) sistemas (Skype for business y Teams), garantizando a la entidad que no abra indisponibilidad del servicio.
4.5	Se deberá permitir la transferencia directa y comprobada de llamadas internas y externas.
4.6	Se deberá poder desviar llamadas en no respuesta (a extensión, número fijo o celular).
4.7	Se deberá poder desviar llamadas sobre ocupado (a extensión, número fijo o celular).
4.8	Se deberá poder realizar el desvío total de la llamada (a extensión, número fijo o celular).
4.9	Se deberá permitir el reenvío automático de llamadas entrantes a los destinos especificados por el usuario, con base al día de la semana y la hora.
4.10	Se deberá poder habilitar una conferencia telefónica de mínimo doscientos cincuenta (250) participantes sin necesidad de configurar hardware adicional externo.
4.11	Se deberá lograr marcar por nombre o recurso del Directorio Activo.
4.12	Se deberá poder realizarse la programación individual de funciones por extensión.

4.13	Se deberá poder restringir el acceso de usuarios no autorizados a llamadas de larga distancia y celular.
4.14	Se deberá lograr llamar a cualquier extensión definida en el plan de numeración.
4.15	La extensión del usuario deberá ser la misma en cualquier dispositivo: teléfono, computador, dispositivo móvil, entre otros.
4.16	La solución debe permitir la configuración de personal delegado y el desvío de llamadas a dicho personal. Así mismo el personal delegado puede hacer o recibir llamadas a nombre del delegante.
5	**Plan de Numeración**
5.1	Se deberá conservar el plan de marcación actual con el que opera la entidad.
5.2	Se deberá permitir la programación de DID´s con ingreso directo personalizado, según requerimiento de la entidad.
5.3	Cada colaborador que defina la entidad tendrá un número de extensión, con la funcionalidad del buzón de voz asociada, donde se podrá grabar un mensaje que se almacenará en el buzón de correo del colaborador.
5.4	El plan de numeración deberá cubrir tanto a los terminales telefónicos IP como a los clientes con Microsoft TEAMS.
6	**Buzón de Mensajes de Voz (Servicio Centralizado)**
6.1	La Plataforma de Telefonía IP deberá integrar la solución de buzón de mensajes de voz a la solución de mensajería que DNP tiene en funcionamiento.
6.2	El propietario de un buzón de mensajes de voz podrá gestionar los mensajes de voz guardados, desde cualquier dispositivo compatible desde donde accede a los servicios de Microsoft Teams.
7	**Operadora Automática**
7.1	Se deberá contar con opciones que faciliten la creación de menús personalizables a través de anuncios grabados en el sistema, mínimo 6 opciones, dependiendo de las necesidades establecidas, esto con el fin de enrutar las llamadas entrantes de la mejor manera.
7.2	Los mensajes para menús deben ser independientes a los disponibles para el servicio de buzón de voz.
7.3	Se deberá tener la capacidad de grabar múltiples mensajes simultáneos del IVR, de forma centralizada vía web para uso sectorizado, con el fin de entregar mensajes de acuerdo con la dependencia que sea llamada.
7.4	Debe permitir múltiples menús de IVR.

FICHA TÉCNICA

7.5	La operadora automática debe contar con la funcionalidad ACD (Automatic Call Distributor) para usuarios, grupos y colas.
7.6	La plataforma deberá contar con la funcionalidad Multi-idioma - cambiar el idioma del menú y / o menú diferente por idioma.
7.7	La plataforma deberá contar con la funcionalidad de administración basada en web.
7.8	La plataforma deberá contar con la funcionalidad de vista gráfica y gestión de menús IVR.
7.9	La plataforma deberá contar con la funcionalidad de Copia de seguridad y restauración del sistema.
7.10	La plataforma deberá contar con la capacidad de establecer IVR's basados en el tiempo: horas de trabajo, horas no laborables, feriados y vacaciones.
7.11	La plataforma deberá permitir configurar la música en espera (Music On Hold) por cola de llamadas.
8	**De la plataforma de Colaboración**
8.1	La plataforma de colaboración debe permitir una integración nativa con la suite de Microsoft 365.
8.2	La plataforma de colaboración debe estar alojada en la nube.
8.3	La herramienta debe reunir en un espacio común, las aplicaciones de colaboración necesarias para trabajar en equipo y con funcionalidades como: Chat, videoconferencias, notas, acceso a contenido, office online, planner y todas las herramientas de la suite de Microsoft 365.
8.4	La plataforma deberá contar con la funcionalidad de realizar chats grupales o privados.
8.5	La plataforma deberá contar con la funcionalidad de chat persistente, donde se podrá ver el contenido y el historial de chat en cualquier momento.
8.6	La plataforma deberá contar con la funcionalidad de iniciar reuniones de vídeo o voz.
8.7	La plataforma deberá permitir el acceso a notas y documentos alojados en OneNote y/o SharePoint.
8.8	La plataforma permitirá trabajar con documentos de Office Online directamente desde la aplicación de colaboración.
8.9	La plataforma debe permitir agregar informes desde la aplicación Power BI y las demás aplicaciones que se puedan integrar de Office 365.
8.10	La plataforma permitirá agregar conectores que permiten integrar aplicaciones como Yammer y servicios de terceros, como, por ejemplo: RSS, Canal de noticias de Bing o Twitter.
8.11	La aplicación de colaboración debe tener la capacidad de crear equipos, canales y fichas de trabajo que se asociaran a la cuenta de Office 365 del usuario.

8.12	Las opciones de configuración permitirán definir permisos para que los miembros puedan crear canales, añadir pestañas y conectores, crear @menciones a todo el equipo o canal y usar GIF, etiquetas y memes.
8.13	La plataforma tendrá la capacidad de incluir según la voluntad del usuario aplicaciones que ayuden a potencializar el trabajo de los equipos formados.
9	**Servicios de Movilidad**
9.1	Se requiere soportar la capacidad de movilidad de la extensión a portátiles, tablets y smartphones usando únicamente el cliente Microsoft TEAMS a través de Internet (vía redes 3G, 4G o superiores y Wi-Fi), y la solución deberá estar en la capacidad de garantizar que la conectividad se realice de manera segura y eficaz.
9.2	Independientemente del dispositivo utilizado para conectarse al servicio de comunicaciones por voz en la nube, el número de la extensión de cada usuario será único; una llamada entrante deberá timbrar, en el dispositivo donde se haya registrado por última vez, y/o en cada dispositivo donde se haya instalado y registrado el cliente de comunicaciones inteligentes de Microsoft TEAMS, y/o un teléfono fijo o móvil.
9.3	Las llamadas de la extensión que sean contestadas en un PC deben poderse retomar en un smartphone o viceversa, sin que se interrumpa la llamada.
10	**Conferencias (Servicio Centralizado)**
10.1	La única MCU que utilizará para controlar las sesiones de conferencias será la provista por los servidores TEAMS que se encuentran en el servicio Microsoft Office 365.
10.2	Los terminales de audio / video conferencia (Endpoints) deberán poder definirse como recursos de TEAMS.
10.3	La MCU deberá soportar una conferencia de hasta 250 usuarios en video, voz y colaboración
10.4	El único cliente en los computadores y dispositivos móviles para participar en audio /video conferencias deberá ser Microsoft TEAMS.
11	**Gateway para conexión a la PSTN**
11.1	La administración de la plataforma que soporta los servicios de telefonía IP deberá realizarse en forma centralizada y en línea.
11.2	Se deberá permitir la selección de un grupo de extensiones, previamente definido para asignación de reglas o políticas de acuerdo a las necesidades de la entidad.
11.3	Se deberá permitir que extensiones definidas bajo una política específica no puedan realizar llamadas hacia extensiones con otra política que las restrinja entre ellas, según lo establezca el administrador de la plataforma. Se debe mantener la política de categorías de las extensiones.

FICHA TÉCNICA

11.4	Se deberá permitir la toma de una llamada mediante el uso de una tecla en un terminal.
11.5	Se deberá tener la capacidad de hacer que una extensión telefónica aparente ser otra extensión. Este es el caso de las extensiones de las secretarias, quienes reciben las llamadas que han sido marcadas por otros usuarios a sus jefes y pueden transferir dichas llamadas a su superior o a su correo de voz.
11.6	Se deberá permitir llamadas en espera. El manejo de dos (2) llamadas simultáneas ya sean estas provenientes de otras extensiones o de líneas troncales
11.7	Se deberá soportar el identificador de llamada tanto de llamadas entrantes de la PSTN como de llamadas internas. ANI (Automatic Number Identification) / DNIS (Dialed Number Identification Service)
11.8	El terminal telefónico deberá poder desplegar en pantalla y/o suministrar, el nombre del llamante local, para llamadas originadas al interior de la red del DNP. Para las troncales telefónicas de la PSTN que soporten el envío del llamante, esta identificación también debe poderse desplegar en pantalla.
11.9	Se deberá permitir registrarse en cualquier terminal y habilitar allí su número de extensión con los privilegios asignados.
11.10	Se deberá permitir el enrutamiento de llamadas. Tendrá funciones de restricción de tráfico para determinadas vías y/o subenrutamiento y Plan Coordinado de Marcación y Ruta del Menor Costo.
11.11	Se deberá permitir la configuración de grupos de captura, para capturar una llamada desde un terminal cuando está siendo señalizada a otro terminal si pertenece al mismo grupo.
11.12	Se deberá tener funcionalidades de marcación abreviada.
11.13	Se deberá tener notificación del estado de una llamada.
11.14	Se deberá generar aviso sonoro y luminoso de llamada en el terminal telefónico.
11.15	Se deberá permitir la remarcación del último número.
11.16	Se deberá permitir la identificación del número llamado.
11.17	Se deberá permitir la retención de una llamada y la recuperación de la llamada retenida.
11.18	Incluir el licenciamiento de Upgrade for Teams para los Gateway Audiocodes.
12	**Soporte y Mantenimiento de Teléfonos**
12.1	Contrato Premier por 12 meses para ciento veinte (120) terminales VVX401.
12.2	Contrato Premier por 12 meses para seiscientos (600) terminales VVX201.

12.3	Setecientas veinte (720) Licencias Audiocodes para conexión de terminales 3PIP a Microsoft Teams.
12.4	La entidad requiere que dentro de la solución ofertada servicios profesionales de instalación y/o actualización del firmware que permita que los teléfonos VVX201 y VVX401 operen en la plataforma Microsoft Teams Phone.
12.5	Los seriales de los dispositivos telefónicos se encuentran en la sección **3. SERIALES TELEFONOS.**
12.6	Se deberá garantizar que la actualización del firmware de los teléfonos permita su posterior uso y operación en la entidad.
12.7	Se deberá garantizar que la actualización del firmware de los teléfonos permita posteriormente el registro de estos en los Gateways Audiocodes.
13	**Módulo de Reportes y Tarificación Telefónica:**
13.1	La entidad requiere de un tarificador de llamadas de voz que sea compatible con la solución de Microsoft Teams.
13.2	El oferente deberá garantizar tarificación para todas las extensiones IP basadas en la nueva plataforma de Microsoft Teams.
13.3	EL oferente debe contemplar administración y soporte de la plataforma de tarificación por duración de 36 meses.
13.4	Debe obtener los datos del servidor y los servidores de medios de comunicaciones vía LAN y WAN, permitiendo medir el consumo económico de las llamadas salientes de extensiones, código de autorización o marcación y troncales, discriminando llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales.
13.5	El sistema debe registrar la información necesaria que permita la generación de reportes históricos y/o estadísticos de la actividad y consumo telefónico de troncales y grupo de troncales; agrupado por usuarios, dependencias y toda la Entidad.
13.6	El sistema de tarificación debe ser 100% compatible con la solución de Microsoft Teams. Lo anterior deberá acreditarse mediante certificación emitida por el fabricante de la solución de comunicaciones unificadas y por el fabricante del tarificador.
13.7	El sistema de tarificación debe contar con soporte directo del fabricante en Colombia o a través de canales autorizados.
13.8	Debe soportar crecimiento de extensiones y sedes.
13.9	Debe permitir la recolección centralizada de los datos de actividad telefónica de las diferentes extensiones a nivel nacional para la generación de reportes en los formatos (csv, html, pdf, XML) para ser enviados de forma automática, vía correo electrónico, a uno o varios buzones predefinidos

	y configurados por el administrador del sistema.
13.10	La solución de tarificación debe permitir acceso WEB a los usuarios a través de la intranet.
13.11	Debe proveer un visor gráfico o tablero de control que permita validar y analizar la información por servicios y tipo de llamadas.
13.12	Debe permitir la carga masiva de números y funcionarios desde un archivo de Excel o un archivo CSV.
13.13	Debe permitir la configuración de moneda y parámetros regionales (Formato de fecha y número).
13.14	Debe permitir establecer parámetros de alerta por tipos de servicio y enviarlas al administrador del sistema por correo electrónico de forma automática.
13.15	Debe permitir enviar mensajes automáticamente al usuario cuando termina una conversación.
13.16	Debe permitir la gestión de excesos de consumo telefónico.
13.17	Debe permitir el control de exceso de consumo telefónico de acuerdo con un crédito o cantidad de minutos asignados, con su respectiva alerta.
13.18	El módulo de administración de datos debe ofrecer mínimo dos (2) niveles de organización: dependencia y funcionario.
13.19	Debe permitir asociar a un funcionario más de una extensión o código de llamadas.
13.20	Debe permitir establecer parámetros de alerta del servicio, de consumo, funcionalidad de la plataforma y enviarlas al administrador del sistema por correo electrónico de forma automática.
13.21	Debe permitir la personalización de tarifas.
13.22	Debe permitir identificar los números de llamadas salientes.
13.23	Debe contar con una pantalla de multi-criterios que permita al usuario establecer una búsqueda de acuerdo con sus necesidades (por ejemplo, código de llamada, extensión, nombre, entre otros).
13.24	Debe contar con un módulo de consulta gerencial que permita ver la distribución de los gastos por cada dependencia y/o funcionario.
13.25	Debe contar con un módulo de consulta gerencial que permita ver la distribución de los gastos por cada dependencia y/o funcionario.
13.26	Debe permitir generar reportes históricos.
13.27	Debe permitir generar un reporte “Top Ten” de los funcionarios o áreas que realizan mayor consumo telefónico.

13.28	Debe permitir la actualización de la información por parte del administrador del sistema.
13.29	Debe tener capacidad de almacenamiento de la información de tarificación y tráfico, periódicamente en memoria de respaldo para efectos de posterior consulta.
14	**Contact Center**
14.1	El oferente debe garantizar la integración y funcionamiento del sistema Microsoft Teams con una plataforma de Contact Center "DEMWA PRO" actualmente operativa en el DNP.
14.2	Tras la migración de la solución de Skype for Business a Microsoft Teams se debe garantizar que la plataforma de Contact Center "DEMWA PRO" conserve las siguientes funcionalidades:
14.2.1	Mensaje de aviso al agente que permite identificar en que cola entro una llamada.
14.2.2	Grabación y almacenamiento de llamadas.
14.2.3	Creación de múltiples colas.
14.2.4	Asignación de grupos de agentes.
14.2.5	Audio de espera para cada cola del sistema.
14.2.6	Múltiples Colas por Agente.
14.2.7	Estrategia en la distribución de la llamada.
14.2.8	Tiempos de espera por cola.
14.2.9	Monitor de estado de cola.
14.2.10	Interface del Agente.
14.2.11	Interface de agente y softphone integrada.
14.2.12	Modos de atención de cola.
14.2.13	Modulo del supervisor.
14.2.14	Reportes Modulo supervisor.
14.2.15	Reportes generales de tiempos de espera, tiempo de atención, tiempo IVR, atenciones, etc.
15	**IVR y Grupos de Respuesta**
15.1	El IVR actualmente está instalado en uno de los Gateways del DNP el cual debe permitir la integración y compatibilidad con Microsoft Teams.
15.2	Administración de llamadas entrantes mediante Preatendedor (IVR).

FICHA TÉCNICA

15.3	Múltiples niveles de IVR.
15.4	Un sistema ACD que permita la correcta distribución de llamadas según la campaña.
15.5	Diferentes modos de atención dependiendo día de la semana y hora.
15.6	Control de tiempo de llamada por Agente o Campaña, parametrizable.
15.7	Ruteo de llamadas basadas en perfiles o prioridades dentro de la campaña.
15.8	Correo de Voz y grabación de llamadas.
15.9	Tarifación de llamadas telefónicas por agente, campaña (opcional) o centro de costos.
15.10	Monitoreo y reportes en tiempo real.
15.11	Líneas análogas, Digitales, GSM o SIP.
15.12	Reportes y Estadísticas
15.13	Reportes por Proveedor, Agente, Cola, Campaña.
15.14	Módulo de parametrización y automatización de reportes.
15.15	Módulo de supervisor con actividad en tiempo real.
15.16	Estadísticas gráficas.
15.17	Estadísticas de actividad por agente y campaña.
15.18	Monitor de llamadas en tiempo real.
15.19	CDR extendido con exportación.
15.20	Reportes de Agentes
15.21	Llamadas no contestadas
15.22	Datos de telefonía
15.22.1	* Periodo de tiempo
15.22.2	* Tiempo de conexión
15.22.3	* Tiempo de espera
15.22.4	* Tiempo de transferencia mono etapa
15.22.5	* Tiempo de transferencia en dos etapas

FICHA TÉCNICA

15.22.6	* Tiempo no listo
15.22.7	* Motivo no listo
15.23	Media
15.23.1	* Periodo de tiempo
15.23.2	* Llamadas en espera
15.23.3	* Transferencia mono etapa de llamadas
15.23.4	* Transferencia de llamada en dos etapas
15.23.5	* Llamadas no listo
15.24	Porcentajes
15.25	Reportes de Cola
15.26	Campaña
15.27	Periodo:
15.27.1	* Entradas
15.27.2	* Respuesta
15.27.3	* Abandonado
15.27.4	* Abandonado - Plazo caducado
15.27.5	* Abandonado - No hay agente
15.28	Periodo
15.29	Respuesta
15.30	Abandonado
15.31	Factor de servicio (Contestadas)