ANEXO TÉCNICO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

En desarrollo del objeto, el contratista deberá realizar:

Criterios solicitados por la SDA, soportados en la necesidad	
CHATBOT QUE A SU VEZ PERMITA LA ATENCION DE UN ASESOR DE LA SDA A LA CIUDADANÌA	Funcionalidad del Chat mediante la cual permita articular diversas redes de comunicación
	Contar con un módulo para gestión de supervisor y otro para la gestión de agentes.
	Realizar la instalación en la infraestructura tecnológica de la Secretaria Distrital de Ambiente, garantizando la compatibilidad, (en caso de que aplique).
	Contar con una funcionalidad que permita la creación y configuración de los formularios previo al chat online como: (registrar los datos de la persona atendida (nombre, identificación, tipo de persona, genero, grupo etéreo, grupo étnico, situación o condición), teléfono, localidad), horarios que determine la entidad entre otros al momento de proveer la solución.
	Permitir como mínimo Chatear simultáneamente con varios usuarios (mínimo 5 usuarios)
	Realizar la configuración de chat Bot según los requerimientos de la entidad que incluya: la funcionalidad de configuración de respuestas automáticas a preguntas frecuentes, y/o árbol de decisiones y la opción comunicarse con un asesor
	Contar con la funcionalidad de permitir la opción de espera en línea, mientras un asesor se comunica
	Contar con la funcionalidad de vinculación del chat online al asesor
	Contar con la funcionalidad que permita el seguimiento, control y monitoreo mediante reportes de gestión (cantidad de usuarios atendidos, cantidad de solicitudes entrantes, tiempo de la atención, tiempo de espera después de solitud de un asesor, cantidad de solicitudes y/o usuarios que abandonan) en tiempo real, al igual que la información de las encuestas de satisfacción.
	Contar con la funcionalidad que permita tener un chat personalizable (modificación de preguntas y respuestas estándar)
	Contar con la funcionalidad que permita mensajes offline
	Permitir mínimo 2000 conversaciones al mes
	El aplicativo debe ser compatible con los componentes tecnológicos de la página web de la SDA.
	Debe contar con el servicio de Soporte técnico 24 X 7 X365
	Capacitación para el manejo, configuración, y operación del CHAT
	Auto respuestas (bienvenida, despedida, espera, etc)
	Adaptable con tecnologías web de la entidad