

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

San Borja, 08 de Junio del 2021

MEMORANDUM N° 000604-2021-GTI/INDECOPI

A : **LEONCIO LUCIO SOLIS GRANADOS**
Jefe de la Unidad de Abastecimiento(e)

DE : **HELMER EFRAIN SUCA ANCACHI**
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información

ASUNTO : **Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N° 005-2015/GTI para la Adquisición de licencias de agentes Genesys para el centro de contacto Genesys del INDECOPI**

REFERENCIA: a) Memorándum N° 837-2021-SGL/INDECOPI
b) Correo de GTI de fecha 02.jun.21

Es grato dirigirme a usted, con relación al documento de la referencia a), a fin de comunicar que se remitió el Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N° 005-2015-GTI a través de la referencia b), con la finalidad de cumplir con lo solicitado por vuestro despacho, para las gestiones correspondientes.

Finalmente, quedamos a su disposición para cualquier coordinación que considere necesaria.

Atentamente,

HELMER EFRAIN SUCA ANCACHI
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información

Adj.: Lo indicado
/sl

De: Helder Dominguez <hdominguez@indecopi.gob.pe>

Enviado: miércoles, 2 de junio de 2021 21:29

Para: Jose Santos Lopez Alvarado <jlopez@indecopi.gob.pe>; Luis Eduardo Izaguirre De la Cruz <lizaguirre@indecopi.gob.pe>

Cc: Steffanyn Loarte Rosales <sloarte@indecopi.gob.pe>; Helmer Efrain Suca Ancachi <hsuca@indecopi.gob.pe>

Asunto: Atención Memorándum N°837-2021-SGL/INDECOPI

Estimado José/Luis:

De acuerdo a lo coordinado, remito el informe previo de evaluación de software N°05-2015/GTI, que se elaboró en su oportunidad para la adquisición de licencias Genesys, el cual se mantiene vigente puesto que contamos con infraestructura preexistente Genesys y las condiciones no han cambiado.

Así mismo es bueno que contamos actualmente con la estandarización de la marca Genesys.

La gerencia estará remitiéndolo por formalmente con memorándum.

Saludos,

Helder Dominguez

Profesional en Ingeniería de Sistemas

Gerencia de Tecnologías de la Información

INDECOPI

<http://www.indecopi.gob.pe>

Tel.: (51-1) 2247800 anexo 1953

Cel.: (51-1) 985186650



1. NOMBRE DEL ÁREA

Gerencia de Tecnologías de la Información - GTI

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

Helder Dominguez – Profesional en Ingeniería de Sistemas

Enith Matías – Gerente de Tecnologías de la Información (e)

3. FECHA

20 de mayo de 2015

4. ASUNTO

Adquisición de Licencias de Genesys para el Contact Center del Indecopi.

5. ANTECEDENTE

- El presente informe se ha elaborado sobre la base del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM Reglamento de la Ley N° 28612 - Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.
- Mediante Resolución de la Gerencia de Administración y Finanzas N° 576-2010-INDECOPI/GAF, de 29 de diciembre de 2010, se aprobó la estandarización de los siguientes componentes por un periodo de cuatro años:
 - Licencias Alcatel Lucent, componente que permitió habilitar los anexos en la central telefónica en INDECOPI CENTRAL, ILN, ORIs y OLIs.
 - Licencias Genesys (Contact Center), componente que permitió habilitar los servicios de voz y mensajería a los agentes del SAC.
- Asimismo, mediante Resolución N° 465-2011-INDECOPI/GAF, de 27 de diciembre de 2011, la Gerencia de Administración y Finanzas aprobó la estandarización de la infraestructura preexistente de la Central Telefónica Alcatel - Lucent que posee el Indecopi (01 CENTRAL TELEFONICA OMNIPCX y 14 IP MEDIA GATEWAY ORIS E ILN), y estableció la vigencia de dicha estandarización por un periodo de tres años.

**6. JUSTIFICACIÓN**

Actualmente el Contac Center del Indecopi desarrolla sus servicios de atención a la ciudadanía a través de su plataforma siguiente:

➤ Sistema Genesys:

El sistema permite la interacción entre el agente y la información (datos) de los usuarios (Computer Telephony Interaction – CTI), y en ese sentido, el agente puede ofrecer una rápida respuesta a las consultas en línea de los usuarios, así como registrar la información estadística de la atención. El sistema actualmente está licenciado para el uso de 16 agentes de atención.

La infraestructura está soportada por 3 servidores distribuidos de acuerdo a los módulos siguientes: Genesys Express, Genesys GVP – IVR y Genesys Outbound.

La central del Contact Center del SAC cuenta con 02 números de atención (080044040 / 2247777) a través de los cuales se accede a un portal de atención de voz o colas de atención para atender consultas, orientación de trámites, reclamos entre otras.

Es en ese sentido, que se requiere modernizar, y optimizar la cobertura de canales de atención del Contact Center, con la finalidad de mejorar los servicios que el Indecopi ofrece a los ciudadanos. Para ello resulta necesario ampliar el número de posiciones de agentes (21 posiciones), y funcionalidades del Contact Center.

7. DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE PRE-EXISTENTE

Indecopi desde la adquisición de la Solución del Contact Center en el 2009, hasta el 2014 ha venido extendiendo y ampliando sus servicios a la ciudadanía haciendo uso efectivo de su plataforma tecnológica; estos servicios y aplicaciones brindados a los usuarios son soportados principalmente con la plataforma de telefonía IP ALCATEL LUCENT y la plataforma del Contact Center – GENESYS (software).

A continuación se detalla la inversión realizada hasta la fecha, para la implementación del Contact Center y posiciones de Agentes:

Infraestructura	Tipo de Contrato	Inversión
Adquisición de la solución del Contact Center	LP N° 0006-2008-INDECOPI CONTRATO N° 0003-2009/GAF- LP-INDECOPI	S/. 177,431.23
Implementación de la solución de IVR - GENESYS (búsqueda de expedientes)	PEDIDO WEB N°3892	S/. 6,687.80
Adquisición de cinco (5) Licencias Cliente Softphone	EXONERACIÓN N°012-2010- INDECOPI CONTRATO N°003- 2011/GAF-EXO-INDECOPI	S/. 37,917.00
Adquisición de cinco (5) Headset (Aurifono con micrófono)	EXONERACIÓN N°012-2010- INDECOPI CONTRATO N°003- 2011/GAF-EXO-INDECOPI	S/. 5,431.34
Adquisición de cinco (5) Headset (Aurifono con micrófono)	PEDIDO WEB Nro 2629-2011-SAC	S/. 5,433.85
Adquisición de dos (2) Headset (Aurifono con micrófono)	PEDIDO WEB 1717-2012	S/. 1,679.64
Adquisición de un (01) agente adicional	PEDIDO WEB 3698-2013 PEDIDO WEB SGL 6128-2013	S/. 10,992.69
Adquisición de diez (10) auriculares e instalación en las PC's de los agentes del Contact Center.	PEDIDO WEB N° 1994-2014 SGL PEDIDO N° 8841 CONTRATACIÓN DIRECTA N° 1279	S/. 10,864.38
Implementación de mejoras al IVR (captura de números telefónicos del público) para el servicio de Call Back	ADS N°008-2014	S/. 99,291.00
Inversión total		S/. 355,728.93



En cada computadora de los agentes están instaladas las herramientas que les permiten la interacción con los usuarios internos y externos para la absolución de las consultas y/o reclamos por cualquier medio de comunicación (Telefónicamente o correo electrónico).

8. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE PRE-EXISTENTE

Desde la adquisición de la solución del Contact Center, y a fin que todo software de la solución se mantenga actualizado con las últimas versiones vigentes en el mercado, fue necesario realizar la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la Central Telefónica marca Alcatel Lucent y Contact Center marca Genesys, según el siguiente detalle:

Servicios	Contratos	Inversión
Mantenimiento de Central IP Alcatel y Mantenimiento de CC - Genesys	CONTRATO N° 001- 2011/GAF-EXO-INDECOPI	S/.150.000.00
Mantenimiento de Central IP Alcatel y Mantenimiento de CC - Genesys	CONTRATO N° 0002- 2012/GAF-EXO-INDECOPI	S/.157.000.00
Mantenimiento de Central IP Alcatel y Mantenimiento de CC - Genesys	CONTRATO N° 0001- 2013/GAF-EXO-INDECOPI	S/.380,963.79
Mantenimiento de Central IP Alcatel y Mantenimiento de CC - Genesys	CONTRATO N° 0004- 2014/GAF-CP-INDECOPI	S/.429,700.00

Inversión total

S/. 1'117,663.79

Estos servicios consideraron que el proveedor realice las siguientes actividades:

- Visitas en sitio, de requerirse, por cada incidente.
- Atenciones remotas, cada vez que se requieran.
- Mantenimiento anual
 - o Revisión de la configuración del software y los diseños de infraestructura.
 - o Actualización de toda la solución instalada (Central telefónica y Contact Center) a sus últimas versiones vigentes.
 - o Instalación de parches de seguridad en la Central telefónica y en la solución del Contact Center.

En resumen, con el servicio de soporte y mantenimiento, se garantiza la actualización de versiones vigentes, operatividad y correcto funcionamiento del Contact Center el cual nos permite realizar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a la ciudadanía.

9. ALTERNATIVAS

No se ha considerado otras alternativas de software del mercado en la evaluación del presente informe, debido a que el Indecopi posee una infraestructura preexistente que es de la marca Genesys y sólo es esta marca la que podrá cumplir con la necesidad requerida, todo ello debido a que no es posible técnicamente emplear componentes de diferentes fabricantes, puesto que son elementos propietarios de la marca Genesys.

Así mismo esta situación se presenta por una condición de mercado (oferta), pues los fabricantes de soluciones de Contacts Centers solo desarrollan software para sus propias soluciones.

Es por ello que resulta imprescindible adquirir licencias de la marca GENESYS; a fin de garantizar la compatibilidad e interoperabilidad con la actual solución del Indecopi.

10. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

De acuerdo a lo indicado en el numeral 9, no aplica una comparación.

11. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO BENEFICIO

De acuerdo a lo indicado en el numeral 9, no aplica una comparación.

12. EVALUACION DE RIESGOS

- El no adquirir licencias del mismo fabricante de la solución preexistente (Genesys), generaría un gasto innecesario a la Institución, ello debido a los antes expuesto en párrafos anteriores que técnicamente no es posible integrar licencias de un fabricante distinto a una solución que no sea del mismo.
- Si no se realizara la ampliación de agentes y funcionalidades, se pone en riesgo el cumplimiento de niveles de atención que actualmente administra el área de servicio de atención al ciudadano.


13. CONCLUSIONES

- Indecopi cuenta con infraestructura pre-existente y vigente, solución Contact Center Genesys, en la cual ha venido invirtiendo desde el año 2009 hasta el 2014.
- Para poder realizar la ampliación del Contact Center del Indecopi y ampliar sus funcionalidades, resulta necesario la adquisición de las licencias Genesys.
- Finalmente, por las consideraciones antes indicadas, se ha sustentado objetivamente la adquisición de lo siguiente:
 - Licencias Genesys Inbound & Email
 - Licencias Genesys SIP Interaction
 - Licencias Genesys Interaction Workspace SIP Endpnt



- Licencias Genesys Outbound Voice
- Licencias Genesys Voice Platform
- Licencias Genesys Chat
- Licencias Genesys QM – Call Recording

14. FIRMAS

ELABORADO POR: Helder Dominguez Profesional en Ingeniería de Sistemas GTI	APROBADO POR: Enith Matias Gerente (e) GTI
FIRMA: 	FIRMA: 