

JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

INFORME TÉCNICO N° 021-2018-DRET-DCGI/JNE

INFORME TÉCNICO DE EVALUACION DE SOFTWARE IVR PARA SISTEMA DE CALL CENTER DEL JNE.

1. NOMBRE DEL ÁREA

Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

2. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN

Luis Cruz Tregear

3. CARGO

Analista de Infraestructura de TI - SENIOR

4. FECHA

18/10/2018

5. JUSTIFICACIÓN

El Jurado Nacional de Elecciones, cuenta con un sistema de Call Center CCVOX instalada en la sede principal de Jr. Lampa 946 Lima, está integrado con la central telefónica Alcatel y cuenta con 08 agentes, quienes atienden las llamadas y brindan servicio de atención al ciudadano. Se ha notado que hay llamadas donde los ciudadanos realizan consultas frecuentes las cuales se pueden automatizar, entre las consultas se tienen por ejemplo: pregunta de multas, consulta de afiliación a partidos.

Para mejorar el nivel de atención, y brindar mayores servicios se debe contar con un sistema Robot por medio del cual el ciudadano se identifique, y mediante una guía de audio y órdenes por DTMF pueda obtener información desde la base de datos; la información será reproducida con la tecnología TTS (Text To Speech) que permite convertir el texto en audio.

6. ALTERNATIVAS

Se tienen dos alternativas, la primera es adquirir el sistema de IVR al proveedor del sistema de Call Center la cual se puede instalar en la misma computadora donde está el sistema de Call Center o adquirir una solución de otro fabricante, instalarlo en otra computadora e implementar la interfaz entre ambos sistemas.

7. ANALISIS COMPARATIVO TÉCNICO

A continuación se realizará la evaluación técnica según las dos alternativas indicadas:

Características	IVRVOX	AUDARA	OMNICO
Funcionalidad- TTS, reportes, armar flujos	25	25	25
Utilización de recursos -No Requiere computadora adicional	50	0	0
Interoperabilidad- Capacidad de integración con el Sistema de Call Center actual	25	15	20
Total:	100	40	45

8. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO

A continuación se realizara un análisis de económico según precios referenciales de cotizaciones solicitadas, la solución externa se eleva por ser plataforma independiente y por el servidor adicional:

Sistema	IVRVOX	AUDARA	IVR OMNICO
Fabricante	NETVOX	AUDARA	OMNICO
Origen	Perú	Colombia	Mexico
Licencia	SI	SI	SI
Servidor	NO	SI	SI
Precio Licencia	31,780.00	39,500.00	38,500.00
Precio Servidor	NO	8,500.00	7,000.00
Precio de soporte 01 año	3,570.00	9,600.00	8,500.00
Costo Total Soles	41,713.00	57,600.00	54,000.00

Los precios son referenciales, no incluyen IGV y están expresados en soles

9. CONCLUSIONES

Después de analizar las alternativas, se concluye que las tres opciones evaluadas, con sus consideraciones particulares indicadas en el análisis comparativo técnico, cumplen con los requerimientos técnicos del área de servicios al ciudadano que es el área usuaria.



Ing. Luis Cruz Tregear