

“Sustento Técnico para la Adquisición de Licencias de una plataforma de Contact Center”

Nombre del área	: Oficina de Tecnologías de la Información
Responsables de la Evaluación	: Richard Reynaldo Huamán Mezarina Asistente en Infraestructura Tecnológica
Fecha	: 25 de noviembre 2020

1. Justificación

La Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS requiere contar con una plataforma de Contact Center Omnicanal que permita gestionar eficientemente las interacciones con los usuarios a través de diferentes canales de atención como correos electrónicos, chat, chatbot, formularios web, Facebook, Twitter e Instagram.

2. Alternativas de evaluación

Considerando el requerimiento técnico de la plataforma de Contact Center, se ha buscado alternativas de software en el mercado local que cumplan con dichos requerimientos, tomando en consideración la disponibilidad en el servicio de atención y soporte local.

En ese sentido, la búsqueda inicial ha dado como resultado los softwares que se listan a continuación:

- InConcert
- Genesys
- Avaya

3. Análisis comparativo técnico

El análisis técnico ha sido realizado en conformidad con la metodología establecida en la “Guía Técnica sobre evaluación de software en la Administración Pública”, según Ley N° 28612.

Propósito de la Evaluación: Determinar las licencias de plataforma de Contact Center más adecuado a las necesidades de la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS.

Identificador de tipo de producto: Licencias de plataforma de Contact Center.

Selección de métricas: Las métricas se seleccionaron en base a las necesidades de la Institución y a antecedentes previos de evaluación para este tipo de software en el sector Público Peruano.

Modelo de Calidad		Escala		Productos		
Ítem	Atributo	Máxima	Mínima	InConcert	Genesys	Avaya
ATRIBUTOS INTERNOS						
1	Herramientas de diseño de aplicaciones web	10	8	8	8	8

“Sustento Técnico para la Adquisición de Licencias de una plataforma de Contact Center”

2	Interfaz de atención omnicanal	15	10	10	10	10
3	Consola Web de monitoreo y administración	10	8	10	10	5
4	Integración de la plataforma con redes sociales	15	10	15	15	0*
ATRIBUTOS EXTERNOS						
5	Gestión y Registro	10	8	10	10	10
6	Monitoreo del Servicio	10	8	10	10	10
7	Acceso Remoto	10	8	8	10	8
ATRIBUTOS DE USO						
8	Reporte de Gestión	10	8	10	10	10
9	Reportes históricos	10	8	10	10	10
TOTAL		100	76	91	93	0*

Cuadro N° 1 Cuadro de atributos internos y externos, y atributos de uso

(*) La plataforma Avaya no cuenta con integración de la plataforma con redes sociales siendo este un punto obligatorio para la evaluación, por lo cual no alcanza el puntaje mínimo requerido y queda excluido de la evaluación.

Este análisis tiene un peso del 80%. De esta manera, se han evaluado las características técnicas de los productos mencionados y servicios adicionales, habiéndose verificado cuál de ellos cubre nuestras necesidades.

4. **Análisis comparativo de costo - beneficio**

El software deberá incluir la actualización permanente de las herramientas y elementos que correspondan la solución. Todos los productos ofrecidos DEBEN corresponder a sus últimas versiones.

N°	Criterios	InConcert	Genesys	Avaya
1	Licenciamiento	Requerido	Requerido	Requerido
2	Costo referencial por Licencia (Sin IGV)	S/. 34,000*	S/. 150,000*	S/. 30,000*
3	Hardware	No	No	No
4	Soporte y Mantenimiento	Si	Si	Si
Este análisis tiene un peso del 20 %				
* Los precios se obtuvieron del portal de las marcas ofertadas.				

Cuadro N° 2 Análisis Costo Beneficio

“Sustento Técnico para la Adquisición de Licencias de una plataforma de Contact Center”

A continuación, se presenta el cuadro N° 3, el resultado global del análisis técnico y el análisis costo beneficio:

ATRIBUTOS	InConcert	Genesys	Avaya
Análisis comparativo técnico	72.8%	74.4%	0%
Análisis costo beneficio	18%	10%	20%
Total	90.8%	84.4%	20%
Puntaje Mínimo Requerido	88%		

Cuadro N° 3 Resumen de Evaluación Global

5. Conclusiones

En base al análisis comparativo técnico realizado, se concluye lo siguiente:

- Las plataformas: InConcert y Genesys, obtienen el mayor puntaje en el análisis comparativo técnico, los factores han sido definidos para evaluación.
- En el análisis comparativo de Costo Beneficio, el costo de la plataforma InConcert, es de menor costo para la Central de Compras Públicas - PERÚ COMPRAS.
- Se recomienda adquirir la plataforma InConcert, ya que es el único que supera el puntaje mínimo aprobatorio en el resumen de evaluación global

Richard Reynaldo Huaman Mezarina
Asistente en Infraestructura
Tecnológica

Sergio Andres Guevara Paucar
Coordinador en Infraestructura Tecnológica y
Base de Datos

Jesus De Souza Castro
Jefe de la Oficina de Tecnológicas de la
Información