

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	LEY 28612 LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Fecha: 09/10/2024
	INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE	

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE N°075-2024-GIN/SAT

1. NOMBRE DEL ÁREA:

Gerencia de Informática – Área Funcional de Gestión de Soluciones de TI

2. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN:

Cesar Edilberto Terry Ramos

3. CARGO / ROL:

Responsable del Área Funcional de Gestión de Operaciones de TI

4. FECHA

09 de octubre del 2024.

5. JUSTIFICACIÓN

Conforme al inciso d., del artículo 34º. - Funciones Específicas, del ROF, la Gerencia de Informática, *debe realizar las acciones necesarias para mantener actualizado el parque tecnológico y el software, necesarios para el adecuado funcionamiento del SAT, de acuerdo a la normatividad vigente y los estándares establecidos*, por lo tanto, debe adquirir un software con licencia perpetua, de una solución de Central de Llamadas modalidad On Premise.

Por lo expuesto y en marco de la Ley 28612 "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la Administración Pública", se procede a evaluar el software requerido.

6. ALTERNATIVAS.

Considerando los requerimientos del Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, se han buscado diversos softwares en el medio local, que cumplan con los requerimientos de una solución de Central de Llamadas modalidad On Premise.

Es por ello, que la herramienta de software que sea seleccionada debe contener como mínimo las funcionalidades que permita una buena comunicación con los Ciudadanos. De ese modo, podrán brindar toda la información necesaria a los Ciudadanos. De esta manera, ayudara a cumplir los objetivos del SAT.

Por lo mencionado, se ha establecido parámetros en base a la experiencia y a las mejor prácticas en el SAT, estableciendo criterios que fortalezcan la eficiencia, seguridad, disponibilidad, integridad y confidencialidad, como factores que conlleven a una mejor evaluación.

En base a estas premisas y a la información encontrada, se está evaluando las siguientes soluciones:

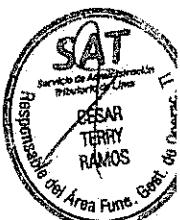


Tabla N° 1: Listado de alternativas de Software

Producto	Página web
inConnect	https://www.inconcertx.com/solucion-omnicanal
DialApplet Call Experience	https://www.dialapplet.com/call-center/
Mitrol	https://www.mitrol.net/omnichannel-cloud-contact-center/

A continuación, se describe brevemente cada una de las alternativas a analizar:

a) inConnect

Permite gestionar toda tu Central de Llamadas desde un único ecosistema omnicanal, y mejora la experiencia de los Clientes y Agentes con una solución impulsada por GenAI que optimiza cada etapa del customer journey y maximiza tus resultados de negocio.

b) DialApplet Call Experience

Permite una gestión integral de su centro de trabajo en tiempo real, permitiéndole analizar y diagnosticar su estado actual. Además, gracias a esta herramienta, será capaz de realizar modificaciones en tiempo real, adaptándose a las necesidades de su negocio.

c) Mitrol

El software de gestión de llamadas en Contact Centers de Metrol incluye varias funciones clave para manejar grandes volúmenes de interacciones y brindar un servicio eficiente en llamadas telefónicas.

7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

Se procedió al análisis aplicando la parte 3 de la Guía de Evaluación de Software.



7.1 Propósito de la Evaluación:

Validar que las herramientas dispongan de las características técnicas necesarias para su utilización con los sistemas internos de la institución.

7.2 Identificar el tipo de producto

Un software de central de llamadas On-Premise debe incluir funciones como distribución automática de llamadas (ACD) para enrutar eficientemente, respuesta de voz interactiva (IVR) para guiar a los clientes, grabación y monitoreo de llamadas para asegurar calidad, analíticas en tiempo real para medir el rendimiento, e integración con CRM para acceso a información del cliente. Al estar alojado localmente, ofrece mayor control sobre los datos y seguridad, aunque requiere infraestructura propia y mantenimiento especializado.

7.3 Selección de métricas

Las métricas fueron identificadas de acuerdo con el análisis de información técnica de software y basándose en las necesidades de la institución.

Tabla N° 2: Definición de métricas y rangos de puntos

Categoría	Métrica	Rango
Funcionalidad	Enrutamiento Avanzado (ACD)	0 – 5
	Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	0 – 5
	Grabación y Monitoreo de Llamadas	0 – 5
	Informes y Analíticas	0 – 5
	Integración con CRM	0 – 5
Usabilidad	Interfase Intuitiva	0 – 5
	Personalización de Paneles y Configuración	0 – 5
	Facilidad de Capacitación	0 – 5
	Automatización de Procesos	0 – 5
Eficiencia	Procesamiento Rápido de Llamadas	0 – 5
	Optimización de Recursos de Red	0 – 5
	Mantenimiento y Actualización	0 – 5
	Capacidad de Carga de Altos Volúmenes	0 – 5
Escalabilidad	Expansión Modular	0 – 5
	Capacidad de Soportar Más Usuarios y Llamadas	0 – 5
	Compatibilidad con Hardware Existente	0 – 5
	Facilidad de Integración con Nuevos Canales	0 – 5
Seguridad	Encriptación de Datos y Comunicaciones	0 – 5
	Control de Acceso y Autenticación	0 – 5
	Cumplimiento de Normativas	0 – 5
	Monitoreo y Detección de Intrusos	0 – 5
	Copia de Seguridad y Recuperación ante Desastres	0 – 5
TOTAL DE PUNTAJES		0 – 110

Los niveles de capacidad aplicables en este informe se distribuyeron de la siguiente manera:



Tabla N° 3: Puntajes para análisis técnico

Nivel de capacidad	Puntaje
Excelente	5 puntos
Muy buena	4 puntos
Buena	3 puntos
Regular	2 puntos
Deficiente	1 punto

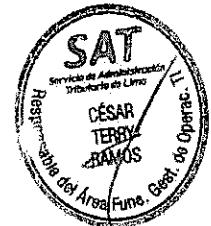


Tabla N° 4: Matriz comparativa técnica

Categoría	Métrica	Rango	InConnect	DialApplet Call Experience	Mitrol
Funcionalidad	Enrutamiento Avanzado (ACD)	0-5	5	4	4
	Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	0-5	5	4	5
	Grabación y Monitoreo de Llamadas	0-5	5	4	5
	Informes y Analíticas	0-5	4	4	4
	Integración con CRM	0-5	5	4	5
Usabilidad	Interfase Intuitiva	0-5	4	5	5
	Personalización de Paneles y Configuración	0-5	4	4	4
	Facilidad de Capacitación	0-5	4	5	5
	Automatización de Procesos	0-5	4	4	4
Eficiencia	Procesamiento Rápido de Llamadas	0-5	4	4	5
	Optimización de Recursos de Red	0-5	4	4	5
	Mantenimiento y Actualización	0-5	3	5	4
	Capacidad de Carga de Altos Volúmenes	0-5	4	5	5
Escalabilidad	Expansión Modular	0-5	4	3	4
	Capacidad de Soportar Más Usuarios y Llamadas	0-5	4	4	4
	Compatibilidad con Hardware Existente	0-5	3	4	4
	Facilidad de Integración con Nuevos Canales	0-5	4	3	4
Seguridad	Encriptación de Datos y Comunicaciones	0-5	4	4	4
	Control de Acceso y Autenticación	0-5	5	4	5
	Cumplimiento de Normativas	0-5	5	4	4

	Monitoreo y Detección de Intrusos	0-5	4	4	4
	Copia de Seguridad y Recuperación ante Desastres	0-5	4	4	4
	TOTAL DE PUNTAJES	0-110	92	90	97

8. ANÁLISIS DE COSTO BENEFICIO

8.1. COSTO

No se ha llevado a cabo un análisis de costos, ya que en este Informe Técnico Previo de Evaluación de Software se da prioridad a las características técnicas y a la funcionalidad de la solución.

Es importante aclarar que la evaluación formal de los costos se llevará a cabo durante el proceso oficial de adquisición, conforme a lo establecido por la ley de contrataciones y adquisiciones del Estado, y será realizada por el área correspondiente.

8.2. BENEFICIO

La solución propuesta brindará lo siguientes beneficios:

- **Enrutamiento Avanzado (ACD):** Distribuye llamadas basándose en habilidades, disponibilidad y prioridad.
- **Respuesta de Voz Interactiva (IVR):** Facilita la navegación para los clientes mediante menús automáticos.
- **Grabación y Monitoreo de Llamadas:** Permite almacenar y analizar interacciones para cumplimiento y calidad.
- **Informes y Analíticas:** Proporciona métricas en tiempo real sobre tiempos de espera, duración de llamadas, y desempeño de agentes.
- **Integración con CRM:** Conexión con sistemas CRM para una visión unificada del cliente y compatibilidad con otros canales de comunicación.
- **Interfase Intuitiva:** Diseño amigable que facilite el uso tanto para agentes como supervisores.
- **Facilidad de Capacitación:** Herramientas que acorten el tiempo de formación para nuevos agentes.
- **Procesamiento Rápido de Llamadas:** Baja latencia y tiempos de respuesta rápidos, optimizando el rendimiento general.
- **Optimización de Recursos de Red:** Uso eficaz del ancho de banda para evitar congestiones.
- **Capacidad de Carga de Altos Volúmenes:** Rendimiento óptimo, incluso en picos de llamadas, sin afectar la calidad.
- **Encriptación de Datos y Comunicaciones:** Protección de las llamadas y la información sensible mediante cifrado.
- **Control de Acceso y Autenticación:** Sistema de permisos y autenticación para limitar el acceso solo a personal autorizado.
- **Copia de Seguridad y Recuperación ante Desastres:** Soluciones de respaldo para proteger datos críticos y restaurar el sistema en caso de fallos.



9. CONCLUSIONES

En base a la evaluación técnica y de acuerdo con la necesidad funcional que se requiere, se evidencia que el software Mitrol obtiene un mayor puntaje en la evaluación técnica y es recomendable para el Servicio de Administración Tributaria, precisando que la evaluación se ha realizado en estricto cumplimiento de lo establecido en el marco legal citado al inicio del documento.

10. FIRMAS

Cesar Edilberto Terry Ramos

Responsable del Área Funcional de Gestión de
Operaciones de TI

