

ETAPA EP

SOLICITUD DE PUBLICACIÓN EN HERRAMIENTA SOCE

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

La EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA – ETAPA EP, en adelante la Entidad Contratante, requiere contratar un “SERVICIO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ORQUESTAMIENTO OMNICANAL Y RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON EL CLIENTE DE LOS SERVICIOS DE ETAPA EP”, con una duración de tres (3) años, orientado a mejorar la atención ciudadana, fortalecer los canales digitales y optimizar la experiencia de usuario mediante automatización, integración con sistemas existentes de ETAPA EP, analítica avanzada y soporte multicanal.

2. DETALLE DEL SERVICIO SEGÚN CONDICIONES ACTUALES

Con el objeto de poder dimensionar la capacidad de la solución y plataforma tecnológica, en el Anexo 1 se presentan los promedios de atenciones actuales que se brindan a través del Contact Center, Monitoreo y Centro de Gestión de ETAPA EP, tanto en lo que respecta a las interacciones que obligatoriamente requieren intervención humana y las demás que no necesariamente deberían tener la intervención de un agente humano (anual), además, se presenta la distribución porcentual diaria de llamadas, y finalmente un detalle donde se especifican los tiempos promedios de duración de llamadas por servicio y gestión a realizar según los procesos internos establecidos.

Adicionalmente, se detalla la cantidad de interacciones salientes tanto para notificaciones, campañas promocionales, mensajería, entre otros, cuyo origen se establece desde ETAPA EP hacia los clientes.

3. INFORMACIÓN QUE POSEE LA ENTIDAD

En el Anexo 2, se detallan los tipos de requerimientos y/o reclamos que pueden presentarse según la clasificación de los diferentes servicios que brinda ETAPA EP.

4. DETALLE DE ESPECIFICACIONES REQUERIDAS

A continuación, se detallan las especificaciones requeridas de la solución de orquestación omnicanal y plataforma tecnológica.

REQUISITOS CLAVE	
N°	Especificación Técnica
1	La solución tecnológica por contratar debe ser una plataforma omnicanal, que permita a ETAPA EP gestionar de forma centralizada y coherente todas las interacciones con los clientes, independientemente del canal utilizado (WhatsApp, chat web, redes sociales, SMS, videollamada, llamada telefónica, correo electrónico, aplicaciones móviles o portal institucional). Esta plataforma debe habilitar una atención continua, disponible 24/7, orquestando todos los canales en un entorno único que garantice una experiencia homogénea y eficiente, con métricas específicas y niveles de servicios definidos por canal (como tiempo de respuesta y resolución en primer contacto). Asimismo, deberá contar con capacidades nativas de automatización (bots, flujos inteligentes), gestión de turnos de atención, analítica operativa y permitir la definición y acceso a bases de conocimiento, así como con integración vía API con los sistemas internos de la entidad (facturación, reclamos, órdenes de trabajo, etc.), asegurando respuestas resolutorias en tiempo real y optimizando la experiencia del cliente en cada punto de contacto.
2	La solución deberá garantizar la continuidad total de la atención al cliente, permitiendo a los agentes (virtuales y humanos) y usuarios cambiar de canal (por ejemplo, de chat a voz o videollamada) sin pérdida de contexto. El sistema debe conservar y mostrar todo el historial de interacción en tiempo real, incluyendo transcripciones, archivos, reclamos, solicitudes, datos de contacto y notas anteriores, consolidado en una vista 360° del cliente. Esta funcionalidad debe ser accesible durante toda la atención, incluso en transferencias entre agentes o departamentos, y al momento de retomar conversaciones previas, asegurando trazabilidad, personalización, eficiencia operativa y una experiencia fluida. Además, deberá contar con soporte inteligente asistido por IA para optimizar la gestión según el requerimiento específico del cliente.
3	La solución deberá garantizar una experiencia de atención coherente, homogénea y personalizada en función del cliente en todos los puntos de contacto, respetando el lenguaje y estilo de comunicación determinados por ETAPA EP. Cada interacción deberá adaptarse al historial, perfil y necesidades del cliente mediante reglas de negocio, autenticación previa (por cédula, número de contrato y otros esquemas que pueda requerir la entidad contratante) y flujos dinámicos de atención, incluyendo IVR adaptativo. Asimismo, la plataforma debe permitir configurar respuestas automáticas alineadas con la identidad institucional y contar con herramientas inteligentes que mejoren la calidad de la interacción, como revisión de tono, sugerencias de respuesta y formularios de retroalimentación, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del usuario desde el primer contacto.
4	La plataforma debe contar con una interfaz web responsiva, accesible desde cualquier navegador y/o dispositivo moderno sin requerir instalaciones adicionales, permitiendo a los agentes operar desde cualquier ubicación bajo esquemas de teletrabajo, con control de accesos por roles y trazabilidad para fines de auditoría. Asimismo, la solución deberá estar desplegada en infraestructura en la nube con alta disponibilidad, redundancia geográfica, mecanismos de recuperación ante desastres (DRP) y un SLA mínimo del 99.99%, garantizando continuidad operativa incluso ante fallas técnicas mediante reintentos automáticos, notificaciones en tiempo real y redireccionamiento de tráfico. El proveedor deberá contar con una mesa de ayuda especializada con cobertura nacional e internacional, capaz de atender, escalar y resolver incidentes funcionales o críticos 24/7, asegurando la estabilidad y soporte permanente de la atención al cliente de ETAPA EP.
5	La solución deberá incorporar capacidades avanzadas de inteligencia artificial para garantizar una atención proactiva, sensible al contexto y centrada en el cliente. Deberá incluir un chatbot inteligente capaz de resolver consultas frecuentes y escalar fluidamente a un agente humano ante casos complejos, emociones negativas o señales de insatisfacción. El sistema deberá aplicar procesamiento de lenguaje natural (NLP) y análisis predictivo para detectar frustración, repetición de consultas, abandono o baja satisfacción, activando alertas o flujos de retención según el riesgo detectado. Ante estos eventos, la plataforma deberá escalar automáticamente la interacción a un agente prioritario, enviando el historial completo para evitar reiteraciones y mejorar la tasa de resolución. Estas funciones permitirán anticiparse a problemas, reducir el abandono y elevar la calidad de la experiencia en tiempo real.

6	La solución debe escalar fácilmente según la demanda del servicio al cliente. La plataforma debe ser escalable horizontal y verticalmente, permitiendo aumentar o reducir agentes, canales y funcionalidades según las necesidades del negocio. Debe tener capacidad para absorber picos de atención (como campañas masivas o cortes de servicio) sin degradar la calidad ni tiempos de respuesta. Esto incluye licenciamiento flexible y monitoreo del rendimiento.
7	La solución debe contemplar la arquitectura de comunicación con los sistemas de ETAPA EP mediante el uso de API's.
8	La solución debe permitirse conectarse con troncales SIP a través de Gateway de voz de ETAPA EP.
9	La solución debe comunicarse mediante VPN Site to Site desde y hacia la infraestructura de servidores y Telefonía de ETAPA EP (para la integración con los sistemas existentes), con las plataformas de los servicios contratados.
10	Para la integración con la solución contratada, se coordinará mediante el Administrador del Contrato, la creación de API(s) según la funcionalidad a implementar.
11	La solución debe incluir una herramienta de envío masivo de correos electrónicos. Sujeto a criterios tales como rangos de fecha, tipo de clientes, entre otros.
12	La solución debe incluir herramientas para definiciones de flujos de campañas y comunicación utilizando los diferentes canales.

INTERACCIÓN OMNICAL	
N°	Especificación Técnica
1	La solución debe permitir el configurar distintos roles (agentes, supervisores, entre otros) cada uno con un menú personalizado y privilegios para el control y seguimiento
2	La solución deberá permitir la gestión integral de las interacciones con trazabilidad de principio a fin, registrando cada evento desde el primer contacto hasta su resolución, con métricas de tiempos parciales y totales, niveles de cumplimiento y asignación de responsabilidades internas. Asimismo, deberá contar con un sistema de alertas automatizado que identifique y notifique a agentes y supervisores sobre casos estancados o sin resolución, activando acciones correctivas que garanticen cierres oportunos. Complementariamente, los supervisores deberán disponer de un dashboard en tiempo real que permita monitorear el estado de todas las interacciones activas, clasificadas por canal, prioridad y agente responsable, asegurando una gestión inmediata y eficiente.
3	Identificación del cliente: Al recibir una interacción, la solución debe identificar al usuario mediante mecanismos automáticos (número telefónico, correo, cédula, etc.) y mostrar información clave antes de iniciar la atención, reduciendo tiempos y aumentando la efectividad, además de permitir una interacción con mayor grado de familiaridad.

4	<p>La solución deberá incluir funcionalidades avanzadas de automatización y gestión operativa que optimicen la eficiencia del servicio al cliente. Deberá incorporar herramientas de Workforce Management (WFM) para planificar recursos humanos con base en históricos, estacionalidad y demanda proyectada, recomendando horarios óptimos, asignación por habilidades y controlando métricas clave como productividad, ausentismo y cumplimiento de turnos. Asimismo, deberá automatizar tareas repetitivas como verificaciones, respuestas frecuentes y cierres administrativos, liberando carga operativa del personal. Los agentes deberán contar con scripts dinámicos generados por el sistema para asegurar coherencia, cumplimiento normativo y calidad en la atención. Adicionalmente, la plataforma deberá ofrecer capacidades de autoservicio inteligente a través de IVR con lógica condicional para resolver consultas frecuentes sin intervención humana, y permitir campañas automatizadas de correo electrónico segmentadas según el perfil y comportamiento del cliente, fortaleciendo la personalización de las comunicaciones y reduciendo la carga del contact center.</p>
5	<p>El Oferente deberá cumplir con el criterio ambiental de uso eficiente de energía, para lo cual contará con soportes documentados que indiquen que se mantienen buenas prácticas que garanticen el uso eficiente de energía y/o documentos que soporten que mantiene equipos ahorradores de energía.</p>

ANÁLISIS Y REPORTERÍA	
N°	Especificación Técnica
1	<p>La solución deberá incorporar un módulo de reportería que permita realizar análisis, visualizar indicadores clave de atención al cliente en tiempo real y de forma histórica, mediante dashboards operativos, tácticos y estratégicos configurables por rol (agente, supervisor, gerente), permitiendo establecer KPIs tales como número de interacciones, nivel de servicio, tiempo de respuesta, tasa de resolución, entre otros. Deberá generar reportes programados (diarios, semanales, mensuales) sobre desempeño individual y comparativo de agentes, incluyendo métricas como CSAT, NPS, cumplimiento de scripts y feedback recibido, lo cual permitirá implementar planes de mejora continua.</p> <p>Adicionalmente, se permitirá el acceso a tablas o vistas resumen con información solicitada en párrafo anterior y nuevas estructuras solicitadas bajo demanda.</p> <p>También deberá permitir el seguimiento del desempeño por canal en distintos periodos, apoyando a decisiones operativas y estratégicas, y habilitar encuestas automáticas de satisfacción al finalizar cada interacción. Adicionalmente, el proveedor deberá presentar informes trimestrales con análisis del rendimiento del servicio, cumplimiento de SLAs, casos críticos y recomendaciones de mejora, integrando esta retroalimentación al sistema de gestión de calidad institucional.</p>
2	<p>La plataforma incorporará análisis de datos, visualización de métricas clave de servicio al cliente para lo cual debe permitir filtrar, segmentar y visualizar los datos por canal, grupo de atención, tipo de requerimiento, jornada, y nivel de satisfacción. La solución debe incluir herramientas de BI (Business Intelligence) o integrarse con plataformas como Power BI.</p>

GRABACIÓN DE LLAMADAS	
N°	Especificación Técnica

1	La solución deberá contar con funcionalidades nativas de grabación automática de todas las interacciones de voz entrantes y salientes, sin necesidad de herramientas externas. Cada grabación deberá estar vinculada al expediente del cliente y contener metadatos como fecha, hora, duración, agente, canal de origen, tipo de solicitud y resultado de la atención, garantizando plena trazabilidad. El sistema deberá permitir monitoreo en vivo por parte de supervisores (“Live Listening”), así como búsqueda, reproducción, segmentación y descarga de grabaciones para análisis posterior. Además, deberá habilitar la asignación de etiquetas personalizadas y la calificación de las interacciones según criterios como cortesía, cumplimiento de protocolo, efectividad y satisfacción percibida, alimentando así las métricas de calidad por agente y canal y fortaleciendo los procesos de mejora continua.
2	La plataforma, debería permitir la transferencia de archivos de grabación de llamadas por cliente y fecha en formatos compatibles con reproductores de audio. Además, la descarga de grabaciones por temporalidad (mensual, trimestral, entre otros).

IVR	
N°	Especificación Técnica
1	La solución debe incluir un sistema IVR completamente integrado a la solución omnicanal, permitiendo enrutar automáticamente las llamadas entrantes al agente o grupo adecuado, según la opción seleccionada, la disponibilidad operativa, el motivo de contacto y el horario, optimizando los tiempos de atención y reduciendo la carga operativa. Deberá permitir al cliente solicitar atención humana en cualquier momento del flujo, priorizando su derivación según la criticidad del caso y disponibilidad del personal, en línea con principios de accesibilidad y orientación al ciudadano. Adicionalmente, el sistema deberá habilitar encuestas de satisfacción automáticas al finalizar las llamadas, con preguntas cerradas que evalúen la calidad percibida, solución obtenida y trato recibido, cuyos resultados deben integrarse a los reportes de desempeño. Estas encuestas también deberán estar disponibles en otros canales (voz, SMS, correo), ser configurables en forma y periodicidad, y alimentar el tablero institucional de gestión de calidad mediante alertas y análisis de resultados.

REQUERIMIENTOS DIGITALES	
N°	Especificación Técnica
1	La solución debe ofrecer mensajería asíncrona para que los clientes puedan comunicarse en el momento que deseen. La solución debe habilitar canales de mensajería asíncrona (WhatsApp, Facebook Messenger, correo electrónico, web chat) que permitan al cliente iniciar, pausar y retomar una conversación sin depender de la disponibilidad del agente en tiempo real, aumentando la flexibilidad de la atención.
2	La solución debe permitir enviar archivos adjuntos e imágenes en conversaciones con el cliente para mejorar la atención. La solución debe permitir el intercambio seguro de archivos (facturas, comprobantes, imágenes de fallas o documentos) a través de los canales digitales disponibles, tanto desde el cliente hacia la institución como viceversa, respetando protocolos de seguridad y trazabilidad documental.

SOPORTE Y CAPACITACIÓN	
N°	Especificación Técnica
1	Este servicio de soporte debe estar disponible 24/7 para asegurar continuidad en la atención a usuarios. El soporte técnico debe operar 24/7/365, incluyendo fines de semana y feriados, con niveles de servicio (SLA) definidos por criticidad. Esto asegura que cualquier interrupción en la operación pueda ser atendida de forma inmediata, evitando impactos en la atención al ciudadano.

2	<p>El proveedor garantiza una disponibilidad mensual del servicio no menor al 99.99 %. Se entenderá como disponibilidad el porcentaje de tiempo durante el cual el servicio está operativo, medido durante cada mes calendario. Fórmula de cálculo de disponibilidad:</p> <p>$D=(TT-TA)/TT*100$</p> <p>Donde: D (%) = Disponibilidad mensual del servicio, expresado como un porcentaje. TT (horas) = Tiempo total de horas del periodo a evaluar. TA (horas) = Tiempo de Afectación.</p> <p>La disponibilidad del servicio es afectada únicamente por incidentes del servicio que serán reportados por ETAPA EP. En caso de que los incidentes sean resueltos en los tiempos establecidos (Tiempo de Recuperación ante Fallas), éstos no afectan el valor de la disponibilidad (TA = 0). Por el otro lado, si el Proveedor resuelve los incidentes en un tiempo superior al valor máximo permitido, este tiempo será descontada al tiempo de disponibilidad mensual del servicio (TA>0). El tiempo que toma realizar Mantenimientos Preventivos programados no afectan a la disponibilidad del servicio.</p>																
3	<p>Tiempo de Respuesta y Resolución El CONTRATISTA se compromete a atender y resolver los incidentes conforme los niveles de criticidad definidos a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="376 1149 1219 1368"> <thead> <tr> <th>Nivel de Criticidad</th> <th>Descripción</th> <th>Tiempo de Respuesta</th> <th>Tiempo de Resolución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Crítico</td> <td>Interrupción total del servicio</td> <td>≤ 30 minutos</td> <td>≤ 2 horas</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>Problemas de entregabilidad, fallos de autenticación</td> <td>≤ 1 hora</td> <td>≤ 4 horas</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>Ajustes menores, optimizaciones</td> <td>≤ 4 horas</td> <td>≤ 24 horas</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	Crítico	Interrupción total del servicio	≤ 30 minutos	≤ 2 horas	Alto	Problemas de entregabilidad, fallos de autenticación	≤ 1 hora	≤ 4 horas	Medio	Ajustes menores, optimizaciones	≤ 4 horas	≤ 24 horas
Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución														
Crítico	Interrupción total del servicio	≤ 30 minutos	≤ 2 horas														
Alto	Problemas de entregabilidad, fallos de autenticación	≤ 1 hora	≤ 4 horas														
Medio	Ajustes menores, optimizaciones	≤ 4 horas	≤ 24 horas														
4	<p>Multas por Incumplimiento del SLA En caso de incumplimiento de los niveles de servicio establecidos, ETAPA EP aplicará las siguientes penalidades sobre el valor de la factura mensual correspondiente al mes en que se produjo el incumplimiento:</p> <table border="1" data-bbox="341 1648 1295 1778"> <thead> <tr> <th>Incumplimiento</th> <th>Multa Aplicada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Disponibilidad < 99.99%</td> <td>10% del valor de la factura mensual</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de respuesta o resolución excede lo acordado</td> <td>15% del valor de la factura mensual</td> </tr> </tbody> </table>	Incumplimiento	Multa Aplicada	Disponibilidad < 99.99%	10% del valor de la factura mensual	Tiempo de respuesta o resolución excede lo acordado	15% del valor de la factura mensual										
Incumplimiento	Multa Aplicada																
Disponibilidad < 99.99%	10% del valor de la factura mensual																
Tiempo de respuesta o resolución excede lo acordado	15% del valor de la factura mensual																
5	<p>Se debe realizar una reunión mensual para revisar mejoras en la operación y calidad de atención. El proveedor deberá agendar reuniones mensuales con ETAPA EP para revisar métricas operativas, incidencias, propuestas de mejora, cumplimiento de indicadores y adopción de funcionalidades, fomentando una cultura de mejora continua en la experiencia del cliente. Pudiendo ser remota o presencial.</p>																

6	<p>El proveedor debe capacitar al personal conforme a las necesidades operativas de las áreas involucradas en el manejo de la herramienta. Antes de la puesta en producción, se debe impartir una capacitación práctica y certificada a todos los usuarios clave (agentes, supervisores, técnicos tecnologías de la información), cubriendo el uso de la solución, flujos de atención, protocolos institucionales y gestión multicanal, asegurando adopción efectiva. La capacitación podrá desarrollarse en modalidad virtual y/o presencial de acuerdo con coordinación previa del Administrador del Contrato. El temario debe ser validado por el Administrador del Contrato.</p> <p>La capacitación sería la siguiente según cada rol: Rol Agente: cantidad 50 - tiempo mínimo 8 horas Rol Supervisor: cantidad 4 - tiempo mínimo 8 horas Rol Técnico Tecnologías Información: cantidad 8 - tiempo mínimo 6 horas</p>
7	<p>Deben entregarse manuales y materiales enfocados en buenas prácticas de atención. El proveedor debe entregar manuales de usuario, guías operativas, videos demostrativos y material complementario que incluya buenas prácticas de atención, gestión emocional, lenguaje institucional y resolución efectiva, con acceso en línea para consultas permanentes. Los manuales además deben contener la funcionalidad de la solución, así también, la documentación técnica como arquitectura de la solución (API's, Integración, entre otros).</p>
8	<p>Se debe contemplar capacitación continua para mejorar la experiencia del usuario final. Se requiere un plan anual de capacitación continua, presencial o virtual, para reforzar competencias del equipo humano, incorporar nuevas funcionalidades de la plataforma y mejorar la calidad de atención, considerando también el feedback de los clientes atendidos por ETAPA EP.</p>
9	<p>Se debe garantizar acompañamiento especializado durante el despliegue inicial de la solución y los primeros meses de operación. El proveedor debe asignar un equipo de expertos funcionales y técnicos que acompañe a ETAPA EP durante el proceso de despliegue, pruebas, transición, y los primeros 3 meses de operación con soporte on-site y remoto, asegurando estabilidad, adaptación del equipo y mitigación de riesgos operativos.</p>

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

A continuación, se define un alcance a la metodología de trabajo que se utilizará para la implementación e integración del "SERVICIO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ORQUESTAMIENTO OMNICANAL Y RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON EL CLIENTE DE LOS SERVICIOS DE ETAPA EP" a los sistemas existentes en ETAPA EP, sin embargo, se describen líneas generales que podrán modificarse e incrementarse según la solución específica ofertada.

Fase 1: Planificación y Diseño (Duración estimada: 2 mes)

Esta fase es crucial para sentar las bases de una implementación exitosa, se necesita de un análisis exhaustivo de la situación actual y el diseño de la experiencia del usuario.

Actividades específicas:

1. Análisis de la situación actual:
 - Análisis del Contact Center: Estudio detallado de los procesos actuales del Contact Center, incluyendo el volumen de llamadas, tiempos de espera, tiempo de resolución, tipos de consultas, y satisfacción del cliente. Se analizarán los datos históricos para identificar tendencias y patrones.

- Análisis de los canales digitales existentes: Evaluación de los canales digitales actuales (sitio web, redes sociales, etc.), identificando sus fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Se analizará la usabilidad, la eficiencia, y la capacidad de respuesta de cada canal.
 - Análisis de la experiencia del cliente: Identificar los puntos críticos en la experiencia del cliente a través de análisis de comentarios, y entrevistas con el personal del Contact Center. Se busca comprender las expectativas y necesidades del cliente para el diseño de una experiencia optimizada.
2. Diseño de la experiencia del usuario:
- Definición de la experiencia del cliente: Para cada servicio, se definirá el recorrido del cliente desde el inicio de su interacción con ETAPA EP hasta la resolución de su necesidad, identificando las diferentes etapas.
3. Definición de los KPIs:
- KPIs de eficiencia operativa: Tiempo de espera, tiempo de resolución, tasa de abandono de llamadas, productividad de agentes externos, etc.
 - KPIs de experiencia del cliente: Satisfacción del cliente (CSAT), Net Promoter Score (NPS), tiempo de resolución de problemas, etc.

Fase 2: Integración de plataforma y desarrollos necesarios (Duración estimada: 4 meses)

Esta fase se centra en la integración de la plataforma omnicanal con los sistemas existentes, los desarrollos de API necesarios y la capacitación del personal.

1. Definición de la arquitectura tecnológica:
- Determinación de la arquitectura tecnológica existente y la integración necesaria con la plataforma tecnológica de orquestamiento omnicanal y relacionamiento integral con el cliente.
2. Diseño e integración de APIs:
- Diseño e integración de las APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones): Para conectar la plataforma tecnológica de orquestamiento omnicanal y relacionamiento integral con el cliente con los sistemas existentes de ETAPA EP (facturación, gestión de clientes, etc.), en base a las diferentes experiencias de usuario definidas en la fase 1 por cada servicio.
 - Integración de sistemas: Se integrará la plataforma tecnológica de orquestamiento omnicanal y relacionamiento integral con el cliente con los sistemas existentes de ETAPA EP a través de las APIs. Se realizarán pruebas exhaustivas para asegurar la correcta comunicación y el intercambio de datos entre sistemas.
3. Desarrollo y/o integración de bots de IA:
- Desarrollo e implementación de bots de IA: Se integrarán bots tanto de chat como de voz, los cuales deberán ser entrenados con datos históricos y se incluirán

en la plataforma web y la aplicación móvil, así como para la atención telefónica. Se implementarán flujos de conversación y scripts para manejar las consultas frecuentes de los clientes de manera eficiente y precisa.

4. Capacitación al personal:

- Se realizará un programa de capacitación para los agentes del Contac Center, supervisores y el personal de atención presencial sobre el manejo de la plataforma tecnológica de orquestamiento omnicanal y relacionamiento integral con el cliente y el sistema CRM. La capacitación incluirá la utilización de las herramientas, la atención al cliente en el contexto de la omnicanalidad, la resolución de problemas, y el manejo de casos complejos.
- Pruebas piloto: Se realizarán pruebas piloto con grupos de usuarios internos y externos para evaluar la funcionalidad de la plataforma, la experiencia del usuario, y la capacidad de respuesta del sistema. Los resultados de las pruebas se utilizarán para realizar ajustes y mejoras antes del lanzamiento oficial.

Fase 3: Lanzamiento y Optimización (Duración estimada: 3 meses)

Esta fase se enfoca en el lanzamiento gradual de la plataforma tecnológica de orquestamiento omnicanal y relacionamiento integral con el cliente, el monitoreo del rendimiento, la recolección de la retroalimentación del cliente, y la optimización continua del sistema. Para esto es recomendable basarse en el uso de metodologías que permitan la evaluación permanente y la adaptación a cambios a lo largo de la implementación. En esta fase ya se contempla la prestación mensual del servicio.

Actividades específicas:

1. Lanzamiento gradual: Se implementará la plataforma tecnológica de orquestamiento omnicanal y relacionamiento integral con el cliente de manera gradual, iniciando con parte de los servicios y expandiendo gradualmente a los demás servicios. Esto permitirá gestionar mejor los posibles problemas y asegurar una transición fluida.
2. Monitoreo del rendimiento: Se utilizarán los KPIs definidos para monitorear constantemente el rendimiento de la plataforma tecnológica de orquestamiento omnicanal y relacionamiento integral con el cliente y la eficiencia de la atención al cliente. Se analizarán los datos recopilados para identificar las áreas de mejora.
3. Recopilación de la retroalimentación del cliente: Se implementarán mecanismos para recolectar la retroalimentación de los clientes a través de las herramientas disponibles (indicador de satisfacción del cliente, comentarios en la web y app, redes sociales, etc.). Esta información se utilizará para mejorar continuamente la experiencia del cliente y optimizar los procesos.
4. Optimización continua: Basado en el análisis de datos y la retroalimentación del cliente, se realizarán mejoras continuas en la plataforma omnicanal, los procesos de atención al cliente, y la estrategia de comunicación. Se implementarán ajustes en la configuración de bots de IA para mejorar su capacidad de respuesta y se optimizarán los flujos de conversación.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución contemplado es de 3 años a partir de la fase de lanzamiento y optimización, por lo tanto, deberán considerarse en adición el tiempo de desarrollo de las fases uno y dos antes indicadas.

7. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de la siguiente manera:

- Fase 1 y Fase 2: Pago por implementación en base a entregables.
- Fase 3: Valoración mensual sujeto a pagos trimestrales.

8. INFORMACIÓN QUE DEBE CONSTAR EN LA PROFORMA

La proforma deberá ir desglosada de la siguiente manera:

CPC	DETALLE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD	CANTIDAD	GESTIONES	PERIORIZIDAD	CARACTERÍSTICAS	OBSERVACIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
841220014	"SERVICIO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ORQUESTAMIENTO OMNICANAL Y RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON EL CLIENTE DE LOS SERVICIOS DE ETAPA EP"	Implementación de Plataforma	Unidad	1	N/A	1 Sola Vez	De acuerdo con los entregables en: Fase 1: Experiencia de usuario (Journey Map) Fase 2: Servicios Web	Integración con sistemas de ETAPA EP, desarrollo de API, despliegue en nube, bots IA, pruebas piloto, capacitación inicial.		
		Posición para agente humano-virtual para uso de la plataforma omnicanal con atención 24/7 y gestión multicanal	Licencias Concurrentes	30	31.000	Mensual	De acuerdo con lo descrito en Fase 3 El número de posiciones se define para arrancar con la plataforma, las cuales serán escalables inversamente entre humano y virtual en función de las mejoras de las automatizaciones.	Atienda todos los servicios 31.000 mil llamadas promedio mensual: Aceites - Pilas Agua Potable Capacidades Especiales Guía Telefónica Internet General Llamadas Internacionales Planillas Requisitos Telefonía Gestión de Monitoreo Soporte Nivel 2		
		Pool minutos hablados que podrán dirigirse como otros canales según la	Minutos	80.001 a 100.000	N/A	Mensual	Para posición de agente humano virtual	Contact Center Monitoreo Centro de Gestión		

		<p>optimización alcanzada con las automatizaciones, bajo las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cantidad total requerida de minutos hablados al inicio es: 100.000 minutos, rango sobre el cual se valorará la oferta. • Se requiere especificado por rangos según lo descrito, considerando que con el avance del uso de la plataforma, se reducirá la cantidad de minutos hablados requeridos y se incrementará el uso de otros canales, sin embargo estos rangos serán referenciales. • Los canales a considerar serían: chatbot, Bot de voz, WhatsApp, SMS, etc., en función de la automatización requerida considerando la cantidad de gestiones manejadas actualmente, detalladas en el Anexo 1. 	60.001 hasta 80.000	N/A	Mensual	Para posición de agente humano virtual	Contact Center Monitoreo Centro de Gestión			
			30.000 hasta 60.000							
		Módulo de inteligencia artificial (IA)	Unidad	1	N/A	1 Sola Vez	Chatbot, Bot de voz, NLP, predicción de abandono, escalamiento automático, análisis de sentimiento	Aplicación en canales de texto y voz, entrenamiento con datos históricos, integración con CRM.		
		Herramientas para campañas y comunicaciones masivas	Paquete	WhatsApp 145000 SMS 125000 Correo 125000 Voz 11000	406.000	Mensual	Cantidad mensual de gestiones – interacciones salientes, WhatsApp, correo, SMS, voz. Configuración por fecha, servicio, cliente, etc.	WhatsApp 145000 SMS 125000 Correo 125000 Voz 11000		
		Módulo de plataforma telefónica que incluya grabación de llamadas e IVR inteligente integrado	Unidad	1	N/A	1 Sola Vez	Live listening, etiquetas, metadatos, almacenamiento seguro y descarga programada. Configuración por horario, criticidad, opciones personalizables, integración omnicanal.			
		Módulo de reportería y BI	Unidad	1	N/A	1 Sola Vez	Integración con Power BI, reportería automática, vistas históricas y de desempeño.	Dashboards configurables, acceso a BI, reportes automáticos e informes.		
		Fase 3: Prestación mensual del servicio	Servicio	36		Mensual	Incluye soporte, actualizaciones, uso de canales, métricas y funcionalidades.			
		Horas de Soporte Técnico para utilizar bajo demanda los 3 años del contrato	Horas	300		Horas	Bloque de horas que podrá ser utilizado durante los 3 años del contrato para atender requerimientos técnicos específicos que no estén contemplados en el soporte regular, cuando ETAPA EP lo requiera.			

Y deberá incluir obligatoriamente la siguiente información:

- Fecha de emisión.
- Número de proforma.
- Destinatario de la proforma: EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA- ETAPA EP
- RUC del destinatario: 0160050020001
- RUC del proveedor.
- Razón social
- CPC: 841220014
- Descripción de los servicios a contratar (la contratación debe corresponder a los componentes técnicos del bien o las características de los servicios requeridos por la entidad contratante), cantidad, precio unitario, y valor total, apegado al formato descrito en el punto número 8 de este documento.
- Plazo de entrega:
- Forma de pago: según lo solicitado por la entidad.
- Vigencia de la oferta:
- Datos del proveedor (número de contacto, dirección, correo electrónico).
- Nombre, número de cédula, y firma electrónica del proveedor

9. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL RESPONSABLE DE LA CONTRATACIÓN

- a. Funcionario Responsable de la contratación: Ma. Fernanda Castillo
- b. Correo Electrónico: mcastill@etapa.net.ec
- c. Tiempo mínimo de recepción de ofertas: 7 (siete) días contado a partir de su publicación en el SOCE.

ANEXO 1

Tipo de Agente	Total Usuarios	Total Usuarios Concurrentes	MULTICANAL (VOZ, CHAT, WHATSAPP, SMS, Correo Electrónico) Concurrentes	Solo Canal de Voz	Promedio Anual Gestiones	Promedio Llamadas Mensuales Recibidas	Gestión Obligatoria Humana	Gestión Multicanal
Contact Center	43	18	18		190980	15915	1667	14248
Monitoreo	9	9		9	141600	11800	11800	0
Centro de Gestión	8	3		3	40800	3301	3301	0
Total Llamadas Anuales					373380	31016		
Detalle de Servicios atendidos en Contact Center Mensual								
Servicio	# Promedio Gestiones al Mes	#Promedio de Horas Atención al Mes	#Promedio de Horas Atención al Día					
Consulta de Guía Telefónica	42	1	0,03					
Aceites-Pilas	90	4	0,13					
Consulta de Planilla	325	11	0,38					
Llamadas Internacionales	461	5	0,16					
Capacidades Especiales	692	24	0,80					
Telefonía	1737	63	2,09					
Internet General	2486	18	0,60					
Internet	4948	383	12,78					
Agua Potable	5134	291	9,70					
TODAS LAS LLAMADAS RECIBIDAS / PARA AUTOMATIZACIÓN /GESTION MULTICANAL								
Gestiones con atención humana (Servicio de Internet)	Promedio Anual Gestiones	Promedio Mensual de Gestiones	Promedio Diario de Gestiones	Tiempo Promedio de Atención por Llamada	Tiempo Total de Atención Mensual (min)			
Contact Center	170980	14248	475	2,17	30871			
CANAL DE VOZ / ASISTENCIA HUMANA REQUERIDA								
Gestiones con atención humana (Servicio de Internet)	Promedio Anual Gestiones	Promedio Llamadas Mensuales Recibidas	Tiempo Promedio de Atención por Llamada (min)	Calculo Decimal	Tiempo Total de Atención Mensual (min)	Total Minutos Gestión Multicanal + Gestión Voz		
Contact Center	20000	1667	2,10	2,17	3611	100MIL		Proforma
Monitoreo	141600	11800	2,24	2,15	25370			
Centro de Gestión	40800	3400	12,01	12,03	40913			
Total minutos al mes					69894	100766		
Cantidad mensual de gestiones – interacciones salientes								
	CANALES				Total, de Gestiones Mensuales			
	WhatsApp	SMS	Correo Electrónico	Voz				
Utilidad, Informativo, Verificación	140000	120000	120000	10000	390.000			
Marketing	5000	5000	5000	1000	16.000			
SUMA TOTAL					406.000			

ANEXO 2

