<

**ANEXO N°1**

**“FUNCIONALIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA”**

**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**

**DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA AL CLIENTE**

1. **Objetivo**

Este anexo detalla las funcionalidades esenciales que debe poseer la plataforma tecnológica para el correcto desempeño del servicio. El objetivo es asegurar que la plataforma permita una gestión eficiente de las interacciones con los clientes, la optimización de los recursos y la generación de información valiosa para la toma de decisiones.

Las funcionalidades descritas a continuación se dividen en ítems para facilitar su comprensión y evaluación. Cada ítem aborda un aspecto clave de la operación, desde la gestión de llamadas y la atención al cliente, hasta la generación de informes y el análisis de datos. La implementación de estas funcionalidades es crucial para garantizar la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los objetivos del contrato y los indicadores definidos por el Instituto.

1. **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):**

La arquitectura total de la solución debe operar con un SLA del 99.97% en todas las funcionalidades de la solución. Para un Contact Center crítico, es imperativo que todos los elementos de la atención tengan el SLA establecido, para que no haya pérdida de contactos, ineficiencia y eventuales multas y pérdida de clientes.

1. **Gestión Unificada de Canales**

El sistema deberá permitir la integración y gestión centralizada de múltiples canales de comunicación, incluyendo llamadas telefónicas, chat en vivo, WhatsApp, correo electrónico, redes sociales y SMS, entre otras que defina el Instituto. Todas las interacciones deberán estar unificadas en una única plataforma, asegurando la continuidad del servicio y el acceso al historial del cliente en tiempo real. Se detalla en la matriz de escenarios el promedio mensual de interacciones por cada línea a cotizar.

1. **Distribución Inteligente de Contactos**

El sistema deberá contar con un mecanismo de distribución automática de interacciones basado en habilidades, disponibilidad y prioridades definidas. Se deberá garantizar un enrutamiento eficiente mediante inteligencia artificial para reducir tiempos de espera y optimizar la asignación de agentes.

1. **Autoservicio y Asistentes Virtuales**

La plataforma deberá contar con un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR avanzado) que permita la gestión autónoma de solicitudes sin intervención humana. Asimismo, deberá incluir chatbots y voicebots con inteligencia artificial, capaces de responder consultas frecuentes, realizar validaciones automáticas e integrarse con bases de conocimiento dinámicas.

1. **Monitoreo y Control en Tiempo Real**

Deberán implementarse herramientas de monitoreo en tiempo real que permitan la supervisión de métricas clave, tales como volumen de llamadas, tiempos de espera, nivel de servicio y desempeño de los agentes. Se deberá incluir la capacidad de intervención en llamadas mediante funcionalidades como "whisper coaching" y "barge-in".

1. **Sistema de Tipificación de Llamadas**

El sistema deberá contar con un módulo de tipificación de todos los canales de comunicación y las líneas definidas en la matriz de escenarios, que permita clasificar cada interacción según su motivo, categoría o área de atención. La tipificación deberá ser configurable y generar reportes que faciliten el análisis de tendencias y la toma de decisiones estratégicas. El sistema debe permitir la integración con los sistemas del Instituto, ejemplo: CRM.

1. **Sistema de Gestión de Campañas Salientes**

La plataforma deberá contar con un sistema de gestión de campañas salientes, que permita la administración y ejecución de campañas de ventas, cobranzas, encuestas de satisfacción y notificaciones proactivas. Este sistema deberá incluir:

* **Marcación automática:** Predictiva, progresiva o preview, según la estrategia de la campaña.
* **Gestión de bases de datos:** Segmentación y priorización de contactos según criterios definidos por el Instituto.
* **Integración con plataforma tecnológica del INS:** Registro automático de interacciones y actualización de datos del cliente.
* **Monitoreo y reportes en tiempo real:** Análisis de efectividad de campañas, tasas de contacto y porcentaje de conversión (porcentaje de contactos en una campaña saliente que cumplen con el objetivo definido)
* **Cumplimiento normativo:** Gestión de listas de exclusión y cumplimiento de regulaciones de privacidad y telemarketing.

1. **Gestión de la Fuerza Laboral (WFM - Workforce Management)**

El sistema deberá proporcionar herramientas de planificación, pronóstico y programación automática de turnos para optimizar la gestión del personal. Deberá incluir un sistema de seguimiento de desempeño individual y grupal, asegurando un balance entre la demanda de interacciones y la disponibilidad de agentes.

1. **Integración con plataforma tecnológica del INS**

La solución deberá garantizar una integración eficiente y segura con la plataforma tecnológica del INS a través de servicios REST API en formato JSON, utilizando protocolos seguros HTTPS con TLS 1.2 y mecanismos de autenticación y autorización basados en el estándar OAuth 2.0. Esto permitirá el intercambio de información en tiempo real de manera confiable.

La integración deberá ser compatible con diversos entornos de nube híbrida, incluyendo Cloud-to-Cloud, Cloud-to-On-Premise, On-Premise-to-Cloud, así como servicios internos y externos al INS (por ejemplo, proveedores) que operen en diferentes nubes.

Además, la solución deberá cumplir con las estructuras y estándares de interoperabilidad definidos por el INS, tanto en escenarios donde la plataforma de la empresa actúe como cliente o proveedor de un servicio. En caso de ser necesario, también deberá proporcionar los catálogos requeridos para garantizar la homologación con los componentes internos y externos del INS.

1. **Sistema estadístico, reportería, analítica Avanzada y encuestas de servicio**

El sistema deberá generar reportes detallados sobre los tiempos de respuesta, calidad del servicio, desempeño de los agentes y satisfacción del cliente. Además, deberá contar con herramientas de análisis de sentimientos y tendencias, basadas en inteligencia artificial y Big Data, para la identificación de patrones y oportunidades de mejora. Se debe utilizar herramientas visuales para presentar la información, ejemplo: Power BI, y que los reportes y dashboards permitan ser configurables según las necesidades del Instituto.

1. **Gestión de Calidad y Capacitación**

Deberá incorporarse un sistema de evaluación de interacciones mediante grabaciones de llamadas, análisis de chats y correos electrónicos. El sistema deberá permitir la calificación del desempeño de los agentes, la retroalimentación estructurada y la implementación de programas de formación continua con simulaciones y escenarios de atención, alineados a los estándares de calidad definidos por el Instituto.

1. **Sistema de Grabación de Llamadas**

La plataforma deberá contar con un sistema de grabación de llamadas que permita almacenar y consultar interacciones de manera segura, por el tiempo de vigencia del contrato, garantizando su integridad y cumplimiento normativo. Deberá ofrecer funciones de búsqueda avanzada por número de teléfono, agente, fecha o motivo de la llamada. La solución deberá permitir la grabación tanto en la plataforma del proveedor, así como trasladarla a servidores locales (on-premise) o en la nube del Instituto.

1. **Soporte para Trabajo Remoto**

La plataforma deberá permitir la operación de agentes en modalidad remota, asegurando el acceso seguro a las herramientas del centro de contacto mediante autenticación multifactor (MFA) y monitoreo en tiempo real. Se deberá garantizar la continuidad operativa con herramientas de supervisión y control de productividad a distancia.

1. **Seguridad y Cumplimiento Normativo**

La solución deberá cumplir con los estándares de seguridad de la información y las normativas vigentes, tales como GDPR, ISO 27001 o similares, según el tipo de activo de información y/o dato que será procesado. Esto permitirá proteger la información del Instituto Nacional de Seguros (INS) que se suministre o se genere durante todo el proceso de contratación, proporcionando los mecanismos de seguridad necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del INS.

Deberá incluir cifrado de datos en tránsito y reposo con algoritmos actuales y vigentes (AES-156 TLS 1.2 o superior), autenticación de múltiples factores y controles de acceso basados en roles.

En caso de infraestructura on-premises, los equipos utilizados deben contar con esquemas de actualización de fabricante al día, así como mecanismos de protección tales como tecnologías XDR/EDR, equipos perimetrales de protección, esquemas de respaldos, monitoreo, protocolos de respuesta a incidentes, entre otros. Si es infraestructura en nube, deberá indicar las normativas de seguridad con las que cumple el proveedor de esa infraestructura.

Se deberá implementar y mantener controles de acceso estrictos, que incluyan, entre otros, autenticación multifactor, principios de privilegio mínimo y revisión periódica de los derechos de acceso, para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso a los datos y la información del INS, cumpliendo con el principio básico de seguridad (necesidad de saber, necesidad de tener).

Adicionalmente se deberá mantener registros detallados de todas las actividades de manipulación y eliminación relacionadas con los datos y la información del INS y pondrá dichos registros a disposición del INS previa solicitud para fines de auditoría y seguimiento.

1. **Escalabilidad para Alta Demanda de Interacciones**

La solución deberá permitir la expansión temporal de su capacidad operativa para atender servicios específicos durante picos de demanda. El sistema deberá garantizar la asignación dinámica de recursos, la incorporación flexible de agentes y el monitoreo en tiempo real para optimizar la atención.