

PROPUESTA DE SERVICIO DE INSTALACIÓN DE UNA PLANTA DE TELEFONÍA INTEGRADA PBX

El departamento de Cartera de AMI requiere un servicio de Telefonía dedicado y exclusivo que proporcione servicios de llamadas flexible y óptimo, con sistema de Llamadas Automáticas (ACD) y Respuesta de Voz Interactiva (IVR), lo que permitirá un rendimiento óptimo en cuanto a servicio al cliente y la utilización más eficiente de los recursos.

¿Qué se le ofrece a AMI?

Se le ofrece una solución de VoIP bajo la plataforma integrada de servicio de telefonía *Elastix* (basada en Asterisk), el cual provee las funcionalidades de interconexión y facilidades de una planta telefónica.

El servicio de comunicaciones ofrece una infraestructura de control interna y externas, con total administración y control de llamadas en tiempo real, todas las prestaciones de seguridad necesarias para evitar ataques de DoS, fraude, entre otros.

Entre las características que se instalarán en la plataforma están:

- Troncales de telefonía SIP con el proveedor de preferencia para llamadas a Destino Nacional, Larga Distancia Nacional y Celular.
- Fax Mail
- Plataforma operativa automática, con operadora IVR, multiconferencia, transferencia de llamadas, etc.
- DID dedicados de cada ciudad, lo que permite tener un número de teléfono de cada ciudad montado en el sistema y recibir llamadas desde las otras ciudades directamente sin que el cliente marque con destino a larga distancia y sin cargos adicionales para AMI.
- IVR en llamadas entrantes para re direccionar el tipo de llamada.
- Extensiones únicas para cada estación de trabajo
- Módulo de Call Center y sistema predictivo de llamadas
- Mensajes IVR automáticos.
- Configuración de colas por departamentos o áreas.
- Configuración de rutas saliente
- Configuración de rutas entrantes
- Restricción de llamadas para celulares y LDN para evitar llamadas a destinos no solicitados por AMI
- Interceptación en línea a cualquier extensión y posibilidad de bloquear extensiones especiales.
- Grabación de todas las llamadas entrantes y salientes y fácil recuperación de las mismas.
- Configuración de respaldo automático de llamadas vía FTP para guardar Backup por seguridad.
- Reportes CDR's para control y estadísticos de llamadas.

Requerimientos

Para poder implementar el servicio y garantizar el óptimo funcionamiento del mismo, son necesarias ciertas condiciones físicas y de servicios para tal fin, como siguen:

- Servidor dedicado de Telefonía donde se instalará el sistema Elastix.

- Este servidor debe contar con características lo suficientemente robustas para soportar el tráfico de VozIP en la red, tal como:
 - Procesador de 2 o más núcleos (Preferiblemente *Intel Xeon®*)
 - Memoria de 4GB o más.
 - Disco Duro de 300 GB o más. (La capacidad del disco duro dependerá del tamaño de las grabaciones que soportará la planta).
- Canal de internet dedicado sin reuso de 4Mbps o más.
- Cableado de red interno Categoría 6.
- Softphone instalados en cada equipo. (Los Softphone, su versión y licenciamiento quedará asumida por AMI).
- Proveedor de troncales telefónicas SIP y/o IAX2. (Comercialmente asumidas por AMI).

El cumplimiento de estos requisitos es responsabilidad de AMI y deben estar garantizados antes de iniciarse la instalación del Servicio de Comunicaciones.

Propuesta económica

El servicio de telefonía quedará instalado con las siguientes características:

- 2 Troncales para llamadas a fijos Nacional o LDN y celulares
- 20 Extensiones para las estaciones de trabajo (incluyendo las Premium para Supervisores)
- Una línea de Fax Mail
- Una recepcionista virtual IVR de entrada
- Módulo de Call center configurado para campañas predictivas de llamadas.
- DID dedicados de ciudades especificadas por el Cliente.
- Configuración de Colas para enrutamiento de llamadas.
- Respaldo automático de Backup de llamadas ordenadas por carpetas y por fechas
- Configuración de Sistemas de Seguridad Firewall.
- Configuración de líneas salientes.
- Configuración de líneas entrantes.

Costo total del servicio: \$ 2.500.000 pesos.

Tiempo de implementación: 2 días.

Soporte técnico

El servicio tendrá garantía de soporte técnico por **2 meses a partir de la fecha de entrega del servicio**. Luego de culminado el tiempo, el soporte técnico y/o cualquier cambio que se desee adicionar será cobrado y tendrá un valor que dependerá del trabajo a realizar.



Ameth Gabriel Ordoñez Erazo

ECE # 207027405

Celular: 301 7834657

Barranquilla - Colombia

