

ANEXO I

LISTA DE SERVICIOS A IMPLANTAR DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNICANAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA (EXPT25-00111)

Elaborado	Revisado	Revisado
Salvador González Vaquero	Rocío Marín Cantero	Antonio Arreciado Velasco
Jefe de Proyecto	Subdirectora de Departamento	Director de Departamento

1 INDICE

1	INDICE	2
2	INTRODUCCIÓN	6
3	SERVICIOS “BÁSICOS”	7
3.1	Servicios básicos Sin grabación.....	7
3.1.1	Servicio básico 1.....	7
3.1.2	Servicio básico 2.....	8
3.1.3	Servicio básico 3.....	8
3.1.4	Servicio básico 4.....	9
3.1.5	Servicio básico 5.....	9
3.1.6	Servicio básico 6.....	10
3.1.7	Servicio básico 7.....	11
3.1.8	Servicio básico 8.....	11
3.1.9	Servicio básico 9.....	12
3.1.10	Servicio básico 10	12
3.1.11	Servicio básico 11	13
3.1.12	Servicio básico 12	13
3.1.13	Servicio básico 13	14
3.1.14	Servicio básico 14	15
3.1.15	Servicio básico 15	15
3.1.16	Servicio básico 16	16
3.1.17	Servicio básico 17	16
3.1.18	Servicio básico 18	17
3.1.19	Servicio básico 19	18
3.1.20	Servicio básico 20	18
3.1.21	Servicio básico 21	19
3.1.22	Servicio básico 22	19
3.1.23	Servicio básico 23	20
3.1.24	Servicio básico 24	20
3.1.25	Servicio básico 25	21
3.1.26	Servicio básico 26	21
3.1.27	Servicio básico 27	22
3.1.28	Servicio básico 28	22
3.1.29	Servicio básico 29	23
3.1.30	Servicio básico 30	24
3.1.31	Servicio básico 31	24
3.1.32	Servicio básico 32	25
3.1.33	Servicio básico 33	25
3.1.34	Servicio básico 34	26
3.1.35	Servicio básico 35	26
3.1.36	Servicio básico 36	27

3.1.37	Servicio básico 37	28
3.1.38	Servicio básico 38	28
3.1.39	Servicio básico 39	29
3.1.40	Servicio básico 40	29
3.2	Servicios básicos Con grabación.	30
3.2.1	Servicio básico con grabación 1	30
3.2.2	Servicio básico con grabación 2	31
3.2.3	Servicio básico con grabación 3	32
3.2.4	Servicio básico con grabación 4	33
3.2.5	Servicio básico con grabación 5	34
3.2.6	Servicio básico con grabación 6	35
3.2.7	Servicio básico con grabación 7	36
3.2.8	Servicio básico con grabación 8	36
3.2.9	Servicio básico con grabación 9	37
3.2.10	Servicio básico con grabación 10	38
3.2.11	Servicio básico con grabación 11	39
3.2.12	Servicio básico con grabación 12	39
3.2.13	Servicio básico con grabación 13	40
3.2.14	Servicio básico con grabación 14	41
3.2.15	Servicio básico con grabación 15	41
3.2.16	Servicio básico con grabación 16	42
3.2.17	Servicio básico con grabación 17	42
3.2.18	Servicio básico con grabación 18	43
3.2.19	Servicio básico con grabación 19	44
3.2.20	Servicio básico con grabación 20	45
3.2.21	Servicio básico con grabación 21	46
3.2.22	Servicio básico con grabación 22	46
3.2.23	Servicio básico con grabación 23	47
3.2.24	Servicio básico con grabación 24	48
3.2.25	Servicio básico con grabación 25	48
3.2.26	Servicio básico con grabación 26	49
3.2.27	Servicio básico con grabación 27	50
3.2.28	Servicio básico con grabación 28	51
3.2.29	Servicio básico con grabación 29	51
3.2.30	Servicio básico con grabación 30	52
3.2.31	Servicio básico con grabación 31	52
3.2.32	Servicio básico con grabación 32	53
3.2.33	Servicio básico con grabación 33	53
3.2.34	Servicio básico con grabación 34	54
3.2.35	Servicio básico con grabación 35	55
4	SERVICIOS “AVANZADOS”	56
4.1	Servicios avanzados de Voz	56
4.1.1	Servicios avanzados Voz 1	59
4.1.2	Servicios avanzados Voz 2	60

4.1.3	Servicios avanzados Voz 3.....	61
4.1.4	Servicios avanzados Voz 4.....	61
4.1.5	Servicios avanzados Voz 5.....	62
4.1.6	Servicios avanzados Voz 6.....	62
4.1.7	Servicios avanzados Voz 7.....	63
4.1.8	Servicios avanzados Voz 8.....	64
4.1.9	Servicios avanzados Voz 9.....	65
4.1.10	Servicios avanzados Voz 10	66
4.1.11	Servicios avanzados Voz 11	67
4.1.12	Servicios avanzados Voz 12	68
4.1.13	Servicios avanzados Voz 13	69
4.1.14	Servicios avanzados Voz 14	70
4.1.15	Servicios avanzados Voz 15	71
4.1.16	Servicios avanzados Voz 16	72
4.1.17	Servicios avanzados Voz 17	73
4.1.18	Servicios avanzados Voz 18	74
4.1.19	Servicios avanzados Voz 19	75
4.1.20	Servicios avanzados Voz 20	76
4.1.21	Servicios avanzados Voz 21	77
4.2	Servicios Voz Desatendidos.....	78
4.2.1	Servicios Voz Desatendidos 1	79
4.2.2	Servicios Voz Desatendidos 2	80
4.2.3	Servicios Voz Desatendidos 3	81
4.2.4	Servicios Voz Desatendidos 4	82
4.2.5	Servicios Voz Desatendidos 5	83
4.2.6	Servicios Voz Desatendidos 6	84
4.2.7	Servicios Voz Desatendidos 7	85
4.3	Servicios de Chat.....	85
4.3.1	Servicios Chat 1.....	87
4.3.2	Servicios Chat 2.....	87
4.3.3	Servicios Chat 3.....	88
4.3.4	Servicios Chat 4.....	88
4.4	Servicios de WHATSAPP.....	89
4.4.1	Servicio WhatsApp 1	93
4.4.2	Servicio WhatsApp 2	93
4.4.3	Servicio WhatsApp 3	93
4.4.4	Servicio WhatsApp 4	94
4.4.5	Servicio WhatsApp 5	94
4.4.6	Servicio WhatsApp 6	95
4.4.7	Servicio WhatsApp 7	95
4.4.8	Servicio WhatsApp 8	96
4.4.9	Servicio WhatsApp 9	96
4.4.10	Servicio WhatsApp 10	97
4.4.11	Servicio WhatsApp 11	97

5	DESARROLLOS PROPIOS	99
5.1	Integración con bots usando intercambio de audio	99
5.2	Integración con sistemas asistentes externos.....	103
5.3	Integración con sistemas mediante protocolo SIP	109
5.4	Integración con sistemas CRM propios.....	110
5.5	Agente Virtual.....	111

2 INTRODUCCIÓN

El presente documento describe los diferentes servicios necesarios en la implantación de los requisitos solicitados en el pliego de prescripciones técnicas, documento *01_PPT_CC Sandetel*.

3 SERVICIOS “BÁSICOS”

El sistema debe gestionar la recepción de llamadas mediante número de cabecera, con atención basada en horarios definidos, incluyendo programación de festivos y excepciones. Debe realizar distribución automática de llamadas a múltiples colas con asignación de agentes según niveles de habilidad, prioridad y estrategias configuradas, permitiendo control, seguimiento y supervisión en tiempo real.

Requisitos funcionales:

- Recepción por número de cabecera RCJA.
- Horarios de servicio con programación de festivos y excepciones.
- Opciones de DTMF con estadísticas detalladas por cada opción pulsada.
- Reproducción periódica de mensajes de espera durante el tiempo en cola.
- Opción de configurar buzón de voz tanto en cola como fuera de ella.
- Control del número máximo de contactos en cola, tiempo de espera de la llamada más antigua y del tiempo máximo estimado de espera.
- Desvíos de contingencia si no hay agentes registrados.
- Locución de saturación o desvío a otro servicio si se supera timeout de cola.
- Estadísticas en tiempo real e históricos de contactos activos, agentes, colas y cabeceras.
- Posibilidad de grabar todas las llamadas.
- Presentación personalizada para cada servicio en llamadas salientes.
- Escucha silenciosa de llamadas activas por parte del supervisor.

3.1 Servicios básicos Sin grabación.

3.1.1 Servicio básico 1

Nombre del servicio	Servicio básico 1
Volumen de usuarios	6 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B1
Cabeceras	34955049070
Red Inteligente	
Colas	B1a
Habilidades	B1a Nivel1 ,2 y 3
Grabación	No

IVR	DTMF
Operativa	Locución de bienvenida con DTMF. Si pulsa opción 1 se comprobarán el número de agentes registrados, si no hubiera se enviará a un buzón de voz. Si hubiera agentes registrados se encolará y se atenderán la cola en función de sus habilidades. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enrutará al mismo buzón de voz. Si se ha pulsado la opción 2 se enrutará al cabecera del servicio B34.

3.1.2 Servicio básico 2

Nombre del servicio	Servicio básico 2
Volumen de usuarios	2 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B2
Cabeceras	34955693654
Red Inteligente	
Colas	B2a
Habilidades	B2a Nivel 1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera sin horario de servicio. Se encolará en una cola. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Se mostrará locución de saturación cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica.

3.1.3 Servicio básico 3

Nombre del servicio	Servicio básico 3
Volumen de usuarios	2 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B3

Cabeceras	34955060929
Red Inteligente	
Colas	B3a
Habilidades	B3a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera sin horario de servicio. Se encolará en una cola. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Se mostrará locución de saturación cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica.

3.1.4 Servicio básico 4

Nombre del servicio	Servicio básico 4
Volumen de usuarios	2 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B4
Cabeceras	34955061024, 34955035247
Red Inteligente	902105131, 955517000
Colas	B4a
Habilidades	B4a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera Red Inteligente. Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Dentro de horario se encolará. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Existirá un control de agentes registrados en el servicio, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica

3.1.5 Servicio básico 5

Nombre del servicio	Servicio básico 5
---------------------	-------------------

Volumen de usuarios	12 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B5
Cabeceras	34955040955
Red Inteligente	
Colas	B5a
Habilidades	B5a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Si no hay agentes registrados se enrutará a oficina móvil de contingencia. Si hubiera agentes registrados se encolará en una cola y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Después de un tiempo en cola, si no es atendida se enrutará a mensaje de saturación.

3.1.6 Servicio básico 6

Nombre del servicio	Servicio básico 6
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B6
Cabeceras	34954544431
Red Inteligente	
Colas	B6a
Habilidades	B6a Nivel1
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Servicio con locución de bienvenida, y control horario, en horario se encolará la llamada. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se transferirá a móvil de contingencia. Fuera de horario se dará locución de fuera de horas.

3.1.7 Servicio básico 7

Nombre del servicio	Servicio básico 7
Volumen de usuarios	4 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B7
Cabeceras	34955061073, 300400
Red Inteligente	
Colas	B7a
Habilidades	B7a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se enrutará al servicio BG11. En caso contrario se encolará en una cola y se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Después de un tiempo en cola, si no es atendida se enrutará a al servicio BG11.

3.1.8 Servicio básico 8

Nombre del servicio	Servicio básico 8
Volumen de usuarios	4 agentes 1 supervisor (mismos agentes que B7)
Servicio (Cola)	B8
Cabeceras	34955921350, 300700
Red Inteligente	
Colas	B8a
Habilidades	B8a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No

Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se enrutará al servicio BG11. En caso contrario se comprobará si hay agentes registrados, en caso de no haberlos se transferirá igualmente al servicio BG11, si hubiera agentes registrados se encolará en la cola y se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Después de un tiempo en cola, si no es atendida se enrutará a al servicio de BG11.
-----------	--

3.1.9 Servicio básico 9

Nombre del servicio	Servicio básico 9
Volumen de usuarios	0 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B9
Cabeceras	34955063936
Red Inteligente	
Colas	
Habilidades	
Grabación	No
IVR	DTMF
Operativa	Servicio sin cola ni agentes, tiene una función básica de distribución de llamadas por horario y opciones DTMF. En horario se transfiere al servicio B7, fuera de horario tras las opciones DTMF se transfiere la llamada a un servicio externo o al servicio B15.

3.1.10 Servicio básico 10

Nombre del servicio	Servicio básico 10
Volumen de usuarios	8 agentes 1 supervisor

Servicio (Cola)	B10
Cabeceras	34955063908
Red Inteligente	
Colas	B10a
Habilidades	B10a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución de saturación. Si hubiera agentes registrados se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos, hasta ser atendida. Después de un tiempo en cola, si no es atendida se enrutará a un buzón de voz.

3.1.11 Servicio básico 11

Nombre del servicio	Servicio básico 11
Volumen de usuarios	3 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B11
Cabeceras	34954544448
Red Inteligente	
Colas	B11a
Habilidades	B11a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se dará locución. En caso contrario se encolará en una cola y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos, hasta ser atendida. Después de un tiempo en cola, si no es atendida se dará una locución y se desconectará.

3.1.12 Servicio básico 12

Nombre del servicio	Servicio básico 12
---------------------	--------------------

Volumen de usuarios	5 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B12
Cabeceras	34954544447
Red Inteligente	
Colas	B12a
Habilidades	B12a Nivel1
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Sin horario se encolarà la llamada. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.

3.1.13 Servicio básico 13

Nombre del servicio	Servicio básico 13
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B13
Cabeceras	34955061042, 300009
Red Inteligente	
Colas	B13a
Habilidades	B13a Nivel1,2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de B15. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación

3.1.14 Servicio básico 14

Nombre del servicio	Servicio básico 14
Volumen de usuarios	20 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B14
Cabeceras	34955061030, 300002
Red Inteligente	
Colas	B14a
Habilidades	B14a Nivel1,2 y3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de BG12. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación

3.1.15 Servicio básico 15

Nombre del servicio	Servicio básico 15
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B15
Cabeceras	34955061035, 300001
Red Inteligente	
Colas	B15a
Habilidades	B15a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de BG12. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación
-----------	--

3.1.16 Servicio básico 16

Nombre del servicio	Servicio básico 16
Volumen de usuarios	2 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B16
Cabeceras	34955061033, 300003
Red Inteligente	
Colas	B16a
Habilidades	B16a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de BG12. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación.

3.1.17 Servicio básico 17

Nombre del servicio	Servicio básico 17
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B17

Cabeceras	34955061032, 300005
Red Inteligente	
Colas	B17a
Habilidades	B17a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de BG12. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación

3.1.18 Servicio básico 18

Nombre del servicio	Servicio básico 18
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B18
Cabeceras	34955060997, 300007
Red Inteligente	
Colas	B18a
Habilidades	B18a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de BG12. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación.

3.1.19 Servicio básico 19

Nombre del servicio	Servicio básico 19
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B52
Cabeceras	34955061031, 300004
Red Inteligente	
Colas	B19a
Habilidades	B19a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de B15. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación.

3.1.20 Servicio básico 20

Nombre del servicio	Servicio básico 20
Volumen de usuarios	2 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B20
Cabeceras	34955060928, 360928,300008
Red Inteligente	
Colas	B20a
Habilidades	B20a Nivel1
Grabación	No
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. En horario de servicio se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación
-----------	--

3.1.21 Servicio básico 21

Nombre del servicio	Servicio básico 21
Volumen de usuarios	2 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B21
Cabeceras	34955061097
Red Inteligente	
Colas	B21a
Habilidades	B21a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Se encola se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación

3.1.22 Servicio básico 22

Nombre del servicio	Servicio básico 22
Volumen de usuarios	2 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B22
Cabeceras	34955405599
Red Inteligente	
Colas	B22a
Habilidades	B22a Nivel1 y 2
Grabación	No

IVR	No
Operativa	Se encola se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación.

3.1.23 Servicio básico 23

Nombre del servicio	Servicio básico 23
Volumen de usuarios	2 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B23
Cabeceras	34955405618,300000
Red Inteligente	
Colas	B23a
Habilidades	B23a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera de RCJA, mediante varias opciones de calendario y DTMF se distribuye las llamadas al servicio de cola o al móvil de guardia. En horario se atiende en función de las habilidades de los agentes. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se presenta locución de saturación.

3.1.24 Servicio básico 24

Nombre del servicio	Servicio básico 24
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B24
Cabeceras	34954544455
Red Inteligente	

Colas	B24a
Habilidades	B24a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.25 Servicio básico 25

Nombre del servicio	Servicio básico 25
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B25
Cabeceras	34955405611
Red Inteligente	
Colas	B25a
Habilidades	B25a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.26 Servicio básico 26

Nombre del servicio	Servicio básico 26
---------------------	--------------------

Volumen de usuarios	0 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B26
Cabeceras	34954544430, 34954544454
Red Inteligente	
Colas	
Habilidades	
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Locución informativa de desactivación del servicio y cuelgue.

3.1.27 Servicio básico 27

Nombre del servicio	Servicio básico 27
Volumen de usuarios	2 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B27
Cabeceras	34954544485
Red Inteligente	
Colas	B27a
Habilidades	B27a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.28 Servicio básico 28

Nombre del servicio	Servicio básico 28
---------------------	--------------------

Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B28
Cabeceras	34954544460
Red Inteligente	
Colas	B28a
Habilidades	B28a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.29 Servicio básico 29

Nombre del servicio	Servicio básico 29
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B29
Cabeceras	34954544464
Red Inteligente	
Colas	B29a
Habilidades	B29a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se desvía a un móvil. En horario se encola y se presentará un mensaje de espera cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en espera, si no es atendida se debía a un móvil.

3.1.30 Servicio básico 30

Nombre del servicio	Servicio básico 30
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B30
Cabeceras	34954782055
Red Inteligente	
Colas	B30a
Habilidades	B30a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.31 Servicio básico 31

Nombre del servicio	Servicio básico 31
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B31
Cabeceras	34955808976
Red Inteligente	
Colas	B31a
Habilidades	B31a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No

Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.
-----------	---

3.1.32 Servicio básico 32

Nombre del servicio	Servicio básico 32
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B32
Cabeceras	34955927501
Red Inteligente	
Colas	B32a
Habilidades	B32a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.33 Servicio básico 33

Nombre del servicio	Servicio básico 33
Volumen de usuarios	30 agentes 3 supervisor
Servicio (Cola)	B33
Cabeceras	34955405999
Red Inteligente	
Colas	B33a

Habilidades	B33a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	DTMF
Operativa	Recibe llamadas de las opción 2 del servicio B1. En horario se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.34 Servicio básico 34

Nombre del servicio	Servicio básico 34
Volumen de usuarios	3 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	B34
Cabeceras	34955929592
Red Inteligente	
Colas	B34a
Habilidades	B34a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará en la cola y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.35 Servicio básico 35

Nombre del servicio	Servicio básico 35
Volumen de usuarios	3 agentes 1 supervisor

Servicio (Cola)	B35
Cabeceras	34955926700, 34955061047
Red Inteligente	
Colas	B35a
Habilidades	B35a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará en la cola y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.36 Servicio básico 36

Nombre del servicio	Servicio básico 36
Volumen de usuarios	3 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B36
Cabeceras	34955926800
Red Inteligente	
Colas	B36a
Habilidades	B36a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará en la cola y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.37 Servicio básico 37

Nombre del servicio	Servicio básico 37
Volumen de usuarios	3 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B37
Cabeceras	34955057100
Red Inteligente	
Colas	B37a
Habilidades	B37a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará en la cola y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.38 Servicio básico 38

Nombre del servicio	Servicio básico 38
Volumen de usuarios	3 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B38
Cabeceras	34953001400, 34954544457
Red Inteligente	
Colas	B38a
Habilidades	B38a Nivel1
Grabación	No
IVR	No

Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará en la cola y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.
-----------	--

3.1.39 Servicio básico 39

Nombre del servicio	Servicio básico 39
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B39
Cabeceras	34950011200
Red Inteligente	
Colas	B39a
Habilidades	B39a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y desconectará. En horario se encolará en la cola y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Después de un tiempo en cola, si no es atendida presentará una locución de saturación.

3.1.40 Servicio básico 40

Nombre del servicio	Servicio básico 40
Volumen de usuarios	5 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	B40
Cabeceras	34956006300
Red Inteligente	

Colas	B40a, B40b, B40c y B40d
Habilidades	B40a,b,c,d Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	DTMF
Operativa	Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. En horario se dará DTMF con cuatro opciones, enrutamiento a cada opción con información estadística de cada opción pulsada. Cada una de las opciones encolará en una cola separada. Los agentes atenderán servicios de las cuatro colas en función de sus habilidades. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación.

3.2 Servicios básicos Con grabación.

3.2.1 Servicio básico con grabación 1

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 1
Volumen de usuarios	57 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG1
Cabeceras	34955061071, 300300, 34955890585, 34955890573
Red Inteligente	
Colas	BG1a
Habilidades	BG1a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. DTMF con tres opciones, enrutamiento a cada opción con información estadística de cada opción pulsada. Cada una de las opciones encolará en una cola separada. Los agentes atenderán servicios de las tres colas en función de sus habilidades. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. Se dispondrá de números de cabecera separados por las transferencias de llamadas directa a cada una de las opciones para obtener información estadística separada de cada opción pulsada o transferida.
-----------	--

3.2.2 Servicio básico con grabación 2

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 2
Volumen de usuarios	57 agentes 1 supervisor (Mismos Agentes que servicio básico con grabación 1)
Servicio (Cola)	BG2
Cabeceras	34955061071, 300300, 34955890585, 34955890573
Red Inteligente	
Colas	BG2b
Habilidades	BG2b Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola hasta ser atendida o salga por tiempo excedido en cola. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, Los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica
-----------	---

3.2.3 Servicio básico con grabación 3

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 3
Volumen de usuarios	57 agentes 1 supervisor (Mismos Agentes que servicio BG1)
Servicio (Cola)	BG3
Cabeceras	34955060985
Red Inteligente	
Colas	BG3a
Habilidades	BG3a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio por campañas con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se encolará y se presentará un mensaje de espera en cola hasta ser atendida o salga por tiempo excedido en cola. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. Información estadística: Debe estar configurados reportes de información estadística de cada cola, de entrantes por cabecera
-----------	--

3.2.4 Servicio básico con grabación 4

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 4
Volumen de usuarios	57 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG4
Cabeceras	34955926995
Red Inteligente	
Colas	BG4a
Habilidades	BG4a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	NO

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Se desconectarán contactos de voz entrantes en función del número origen. Luego se mostrará horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se encolará en una cola. Se presentará un mensaje de espera en cola hasta ser atendida. Los agentes atenderán la cola en función de sus habilidades. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica.
-----------	---

3.2.5 Servicio básico con grabación 5

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 5
Volumen de usuarios	57 agentes 1 supervisor (Mismos Agentes que servicio BG4)
Servicio (Cola)	BG5
Cabeceras	34955405619
Red Inteligente	
Colas	BG5a
Habilidades	BG5a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Se desconectarán contactos de voz entrantes en función del número origen. Luego se mostrará horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se encolará en una cola. Se presentará un mensaje de espera en cola hasta ser atendida. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica.
-----------	--

3.2.6 Servicio básico con grabación 6

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 6
Volumen de usuarios	57 agentes 1 supervisor (Mismos Agentes que servicio BG4)
Servicio (Cola)	BG6
Cabeceras	34955921341
Red Inteligente	
Colas	BG6a
Habilidades	BG6a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se encolará en una cola. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica.
-----------	--

3.2.7 Servicio básico con grabación 7

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 7
Volumen de usuarios	0 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG7
Cabeceras	34955041002 y 34955041003
Red Inteligente	955012012/012
Colas	
Habilidades	
Grabación	
IVR	DTMF
Operativa	Recepción distinto número de cabecera según el periodo del año y horario. Servicio de distribución según el cabecera y horario se ofrecerá una opción de menú u otras. Enrutando hacia los servicios BG4, BG5 y AV20.

3.2.8 Servicio básico con grabación 8

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 8
Volumen de usuarios	15 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG8
Cabeceras	34954544488
Red Inteligente	
Colas	BG8a

Habilidades	BG8a Nivel1 y 2
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución en una numeración de destino determinada. En caso contrario se dará locución de bienvenida y se comprobará si hay agentes registrados. En caso de que no haya se enrutará a una extensión corporativa de emergencia. Si hubiera agentes registrados se encolará en una cola y se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Después de un tiempo en cola, si no es atendida se enrutará a una locución de saturación.

3.2.9 Servicio básico con grabación 9

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 9
Volumen de usuarios	8 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG9
Cabeceras	34955929694
Red Inteligente	
Colas	BG9a
Habilidades	BG9a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará Se encolará en una cola. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica.
-----------	---

3.2.10 Servicio básico con grabación 10

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 10
Volumen de usuarios	2 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG10
Cabeceras	34955625681
Red Inteligente	
Colas	BG10a
Habilidades	BG10a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará Se encolará en una cola. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica.

3.2.11 Servicio básico con grabación 11

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 11
Volumen de usuarios	5 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG11
Cabeceras	34955060996, 300900
Red Inteligente	
Colas	BG11a
Habilidades	B11a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación tanto interno de RCJA como público. Horario de 24 horas 365 días del año. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida: un periodo de tiempo busca agentes con habilidad BG12a Nivel1 y si no hay disponibles se atiende por agentes con la habilidad BG12a Nivel2. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enruta a un terminal móvil.

3.2.12 Servicio básico con grabación 12

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 12
Volumen de usuarios	5 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG12
Cabeceras	34955061072, 300500
Red Inteligente	
Colas	BG12a
Habilidades	BG12a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación tanto interno de RCJA como público. Horario de 24 horas 365 días del año. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida: un periodo de tiempo busca agentes con habilidad B13a Nivel1 y si no hay disponibles se atiende por agentes con la habilidad B11a Nivel2. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enruta a un terminal móvil.
-----------	---

3.2.13 Servicio básico con grabación 13

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 13
Volumen de usuarios	4 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG13
Cabeceras	34955405594, 375594
Red Inteligente	
Colas	BG13a
Habilidades	BG13a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación tanto interno de RCJA como Bienvenida al servicio. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de B12. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enruta a un terminal móvil.

3.2.14 Servicio básico con grabación 14

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 14
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG14
Cabeceras	34955060999, 360999
Red Inteligente	
Colas	BG14a
Habilidades	BG14a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como externo. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de BG12. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enruta a un terminal móvil.

3.2.15 Servicio básico con grabación 15

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 15
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG15
Cabeceras	34954782056, 300800
Red Inteligente	
Colas	BG15a
Habilidades	BG15a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de BG11. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enruta igualmente al servicio BG11.
-----------	--

3.2.16 Servicio básico con grabación 16

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 16
Volumen de usuarios	3 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG16
Cabeceras	34955624409
Red Inteligente	
Colas	B16a
Habilidades	B16a Nivel1, 2 y 3
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera tanto interno de RCJA como público. Se atenderá en la cola en función de las habilidades de los agentes. Si no hay agentes registrados se enruta al servicio de BG11. En caso contrario se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enruta igualmente al servicio BG11.

3.2.17 Servicio básico con grabación 17

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 17
Volumen de usuarios	40 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG17

Cabeceras	34955625695
Red Inteligente	
Colas	BG17a
Habilidades	BG17a Nivel1
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. En caso de haber avería se activará comprobando si un agente determinado está logado y se dará una locución de avería y se desconectará. En caso contrario encolará en una cola si el número de llamadas en espera es inferior a 45 por la mañana lunes y martes, 28 si es por la tarde lunes y martes, 55 si es miércoles, jueves o viernes por la mañana y 30 si es por la tarde. Los agentes atenderán servicios de las cuatro colas en función de sus habilidades. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Se debe programar horarios especiales para Semana Santa y verano que mostrarán locuciones fuera de horario diferentes especificando los horarios especiales. Si se supera el tiempo cola, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.

3.2.18 Servicio básico con grabación 18

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 18
Volumen de usuarios	40 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG18
Cabeceras	34954544484, 34955035246
Red Inteligente	959999999

Colas	BG18a
Habilidades	BG18a Nivel1
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. En caso de haber avería se activará comprobando si un agente determinado está logado y se dará una locución de avería y se desconectará. En caso contrario encolará en una cola si el número de llamadas en espera es inferior a 45 por la mañana lunes y martes, 28 si es por la tarde lunes y martes, 55 si es miércoles, jueves o viernes por la mañana y 30 si es por la tarde. Los agentes atenderán servicios de las cuatro colas en función de sus habilidades. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Se debe programar horarios especiales para Semana Santa y verano que mostrarán locuciones fuera de horario diferentes especificando los horarios especiales. Si se supera el tiempo cola, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.

3.2.19 Servicio básico con grabación 19

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 19
Volumen de usuarios	5 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG19
Cabeceras	34954544481
Red Inteligente	
Colas	BG19a
Habilidades	BG19a Nivel1
Grabación	No
IVR	DTMF

Operativa	<p>Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. En horario de servicio se presentará un menú DTMF, si marca 1 dará una locución de 3 minutos informando sobre LOPD comprobará si hay 55 llamadas en cola del servicio BG18 y encolará la llamada en ese servicio, en caso de no pulsar nada encolará en una cola. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Se debe programar horarios especiales para Semana Santa y verano que mostrarán locuciones fuera de horario diferentes especificando los horarios especiales. Si se supera el tiempo cola, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.</p>
-----------	---

3.2.20 Servicio básico con grabación 20

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 20
Volumen de usuarios	40 agentes 3 supervisor
Servicio (Cola)	BG20
Cabeceras	34955624407
Red Inteligente	900851818
Colas	BG20a
Habilidades	BG20a Nivel1
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF
Operativa	<p>Horario de servicio 24x7. Si no hay agentes registrados se desvía a un móvil. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos ofreciendo la posibilidad por DTMF de deja un mensaje en el buzón de voz, hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada. Se graban todas las llamadas.</p>

3.2.21 Servicio básico con grabación 21

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 21
Volumen de usuarios	40 agentes (Compartidos con BG20) 3 supervisor
Servicio (Cola)	BG21
Cabeceras	34955062604
Red Inteligente	116111
Colas	BG21a
Habilidades	BG21a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF
Operativa	Horario de servicio 24x7. Si no hay agentes registrados se desvía a un móvil. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos ofreciendo la posibilidad por DTMF de deja un mensaje en el buzón de voz, hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada. Se graban todas llamadas,

3.2.22 Servicio básico con grabación 22

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 22
Volumen de usuarios	40 agentes (Compartidos con BG20) 3 supervisor
Servicio (Cola)	BG22
Cabeceras	34954544487
Red Inteligente	900555564
Colas	BG22a
Habilidades	BG22a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF

Operativa	<p>Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. En horario de servicio encolará la llamada. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Se debe programar horarios especiales para Semana Santa y verano que mostrarán locuciones fuera de horario diferentes especificando los horarios especiales. Si no hay agentes registrados se desvía a un móvil. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos ofreciendo la posibilidad por DTMF de deja un mensaje en el buzón de voz, hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada. Se graban todas las llamadas</p>
-----------	--

3.2.23 Servicio básico con grabación 23

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 23
Volumen de usuarios	40 agentes (Compartidos con BG20) 3 supervisor
Servicio (Cola)	BG23
Cabeceras	34954544461
Red Inteligente	900921111
Colas	BG23a
Habilidades	BG23a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF
Operativa	<p>Horario de servicio 24x7. Si no hay agentes registrados se desvía a un móvil. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos ofreciendo la posibilidad por DTMF de deja un mensaje en el buzón de voz, hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada. Se graban todas llamadas,</p>

3.2.24 Servicio básico con grabación 24

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 24
Volumen de usuarios	40 agentes (Compartidos con BG20) 3 supervisor
Servicio (Cola)	BG24
Cabeceras	34955624410
Red Inteligente	900858381
Colas	BG24a
Habilidades	BG24a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF
Operativa	Horario de servicio 24x7. Si no hay agentes registrados se desvía a un móvil. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos ofreciendo la posibilidad por DTMF de deja un mensaje en el buzón de voz, hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada. Se graban todas llamadas,

3.2.25 Servicio básico con grabación 25

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 25
Volumen de usuarios	40 agentes (Compartidos con BG25) 3 supervisor
Servicio (Cola)	BG25
Cabeceras	34954544462
Red Inteligente	
Colas	BG25a
Habilidades	BG25a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF

Operativa	<p>Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. En horario de servicio encolaré la llamada. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Se debe programar horarios especiales para Semana Santa y verano que mostrarán locuciones fuera de horario diferentes especificando los horarios especiales. Si no hay agentes registrados se desvía a un móvil. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos ofreciendo la posibilidad por DTMF de dejar un mensaje en el buzón de voz, hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada. Se graban todas las llamadas</p>
-----------	---

3.2.26 Servicio básico con grabación 26

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 26
Volumen de usuarios	40 agentes (Compartidos con BG20) 3 supervisor
Servicio (Cola)	BG26
Cabeceras	34955060953
Red Inteligente	900200165
Colas	BG26a
Habilidades	BG26a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF

Operativa	<p>Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. En horario de servicio encolará la llamada. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Se debe programar horarios especiales para Semana Santa y verano que mostrarán locuciones fuera de horario diferentes especificando los horarios especiales. Si no hay agentes registrados se desvía a un móvil. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos ofreciendo la posibilidad por DTMF de deja un mensaje en el buzón de voz, hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada. Se graban todas las llamadas</p>
-----------	--

3.2.27 Servicio básico con grabación 27

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 27
Volumen de usuarios	40 agentes (Compartidos con BG20) 3 supervisor
Servicio (Cola)	BG27
Cabeceras	34955926998
Red Inteligente	900300003
Colas	BG27a
Habilidades	BG27a Nivel1 y 2
Grabación	Todas las llamadas
IVR	DTMF
Operativa	<p>Horario de servicio 24x7. Si no hay agentes registrados se desvía a un móvil. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos ofreciendo la posibilidad por DTMF de deja un mensaje en el buzón de voz, hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada. Se graban todas llamadas,</p>

3.2.28 Servicio básico con grabación 28

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 28
Volumen de usuarios	15 agentes 2 supervisor
Servicio (Cola)	BG28
Cabeceras	34955063916, 34954544486
Red Inteligente	
Colas	BG28a, BG28b
Habilidades	BG28a Nivel1, BG28b Nivel1
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de 24 horas 365 días del año. Locución de bienvenida. Control de agentes registrados en servicio, en caso de no haber agentes registrados se enrutará la llamada a un terminal móvil. Se encolará en una cola determinada si el número al que se ha llamado es el 955063916. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enrutará a un número móvil. Si se ha llamado al 954544486 se encolará en una cola distinta y existirá un control en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará enviará a un buzón de voz. Este mismo buzón se presentará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica de tiempo

3.2.29 Servicio básico con grabación 29

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 29
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG29
Cabeceras	34955624408

Red Inteligente	
Colas	BG29a
Habilidades	BG29a Nivel1
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Sin horario se encolará la llamada. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.

3.2.30 Servicio básico con grabación 30

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 30
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG30
Cabeceras	34954544445
Red Inteligente	
Colas	BG30a
Habilidades	BG30a Nivel1
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Sin horario se encolará la llamada. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.

3.2.31 Servicio básico con grabación 31

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 31
Volumen de usuarios	1 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG31

Cabeceras	34954544446
Red Inteligente	
Colas	BG31a
Habilidades	BG31a Nivel1
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Sin horario se encolará la llamada. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.

3.2.32 Servicio básico con grabación 32

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 32
Volumen de usuarios	3 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG32
Cabeceras	34955921348
Red Inteligente	
Colas	BG32a
Habilidades	BG32a Nivel1
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Sin horario se encolará la llamada. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.

3.2.33 Servicio básico con grabación 33

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 33
Volumen de usuarios	2 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	BG33

Cabeceras	34954544466
Red Inteligente	
Colas	BG33a
Habilidades	BG33a Nivel1
Grabación	No
IVR	No
Operativa	Horario de servicio con programación de festivos. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de las dos, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.

3.2.34 Servicio básico con grabación 34

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 34
Volumen de usuarios	50 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG34
Cabeceras	34955624406
Red Inteligente	
Colas	BG34a
Habilidades	BG34a Nivel1
Grabación	No
IVR	DTMF
Operativa	El horario es de 8 a 20h. Fuera de horario locución. Dentro de horario entra en cola. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Se debe programar horarios especiales para Semana Santa y verano que mostrarán locuciones fuera de horario diferentes especificando los horarios especiales. Si se supera el tiempo cola en cualquiera de ellas, se presentará una locución de saturación y desconectará la llamada.

3.2.35 Servicio básico con grabación 35

Nombre del servicio	Servicio básico con grabación 35
Volumen de usuarios	3 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	BG35
Cabeceras	34955921351
Red Inteligente	
Colas	BG35a
Habilidades	BG35a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica.

4 SERVICIOS “AVANZADOS”

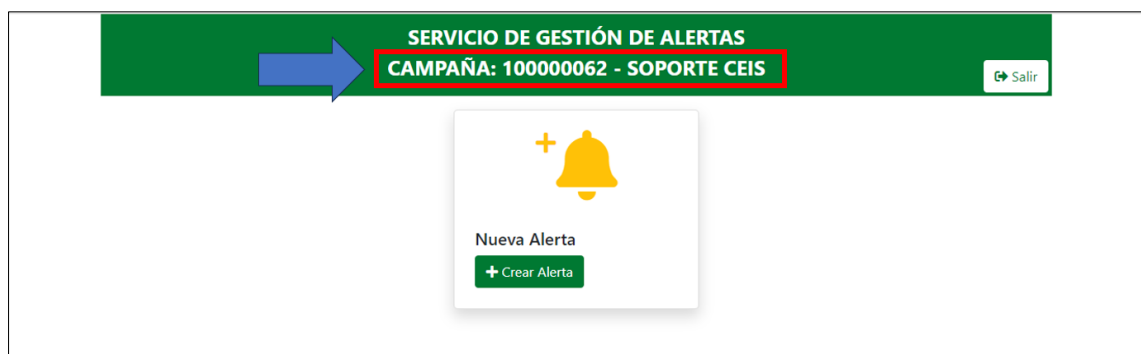
4.1 Servicios avanzados de Voz

Estos servicios incorporan funcionalidades propias de los servicios básicos de voz, incluyendo calendario, controles DTMF, distribución automática de llamadas por habilidades, monitoreo de agentes, gestión de elementos en cola, control de tiempos estimados y excedidos, así como estadísticas en tiempo real. También se incluyen buzones de voz, llamadas entrantes y salientes con presentación personalizada, grabación de llamadas, escuchas silenciosas, etc. A estas capacidades se suman, en los servicios avanzados, funciones extendidas en la interfaz del agente, permitiendo una atención omnicanal que incluye voz, chat, WhatsApp, correo electrónico, etc. Además, se ofrece la posibilidad de configurar una interfaz de usuario personalizada para desarrollar funcionalidades como parrillas de distribución de llamadas, encuestas, integración con CRMs y acceso a bases de datos para consultar o actualizar información de gestión, etc.

Requisitos funcionales:

- **Activar Alertas:**

Posibilidad de activación por parte del supervisor o usuario autorizado de un servicio de locuciones pregrabadas o mensajes instantáneos mediante TTS en los servicios, para notificaciones a usuarios de los servicios. Estas alertas se reproducen antes del mensaje de bienvenida y permiten, según configuración, mantener la cola abierta o finalizar la llamada tras el mensaje. Gestión visual de la creación, activación, edición, administración y eliminación de las alertas desde el panel de supervisión.



SERVICIO DE GESTIÓN DE ALERTAS

Crear Alerta

Nombre:

Tipo:

Texto para TTS:

¿Continúa flujo de llamada?

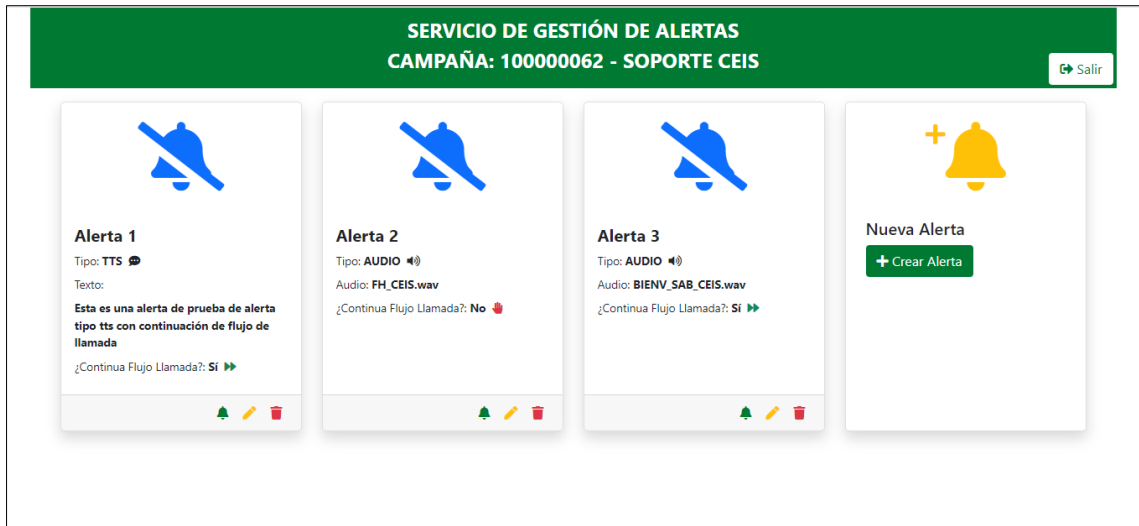
[+ Crear](#)

SERVICIO DE GESTIÓN DE ALERTAS
CAMPAÑA: 10000062 - SOPORTE CEIS [Salir](#)

✓ Alerta creada con éxito

Alerta 1
Tipo: TTS
Texto:
Esta es una alerta de prueba
¿Continúa Flujo Llamada?: Sí

Nueva Alerta
[+ Crear Alerta](#)



● **Parrillas de distribución de llamadas:**

Se trata de botoneras en la interfaz de agente que facilita la transferencia de llamadas a destinos frecuentes. Se personalizan según servicio con código de colores, información accesible de los destinos (teléfonos, horarios, etc.).

SERVICIO CEIS 900 00 00 00 L-V 7:30 a 20:00 S-S a 10:00	CEIS 900 00 00 00 L-V 7 a 19:00	INFORMACIÓN 900 00 00 00 L-V 7 a 19:00	SERVICIO RESPONDE 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00 S-S a 10:00	SERVICIO CONSULTA 900 00 00 00 L-V 7 a 19:00	NUMERO DE EMERGENCIA DE LA EMPRESA 900 00 00 00 L-V 7 a 19:00
ALTERNANCIA 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	EMPLEO 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	OTRA EMPRESA 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	UNIVERSIDAD 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	INDUSTRIA 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	CIUDAD 900 00 00 00 L-V 7:30 a 20:00 S-S a 10:00
PREPARADA 900 00 00 00	VALLE RESPONDE 900 00 00 00 (24 HORAS)	NINGUNO	MECH AMBENTE 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	NINGUNO	PERSONAS RESPONDE 900 00 00 00 (24 HORAS)
ESCARCERES 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	DEPORTE 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	TELEADVISIÓN 900 00 00 00 (24 HORAS)	VALLES JUNTA DE 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	TELEFONO DE LA MUJER 900 00 00 00 (24 HORAS)	INFORMACIÓN 900 00 00 00 (24 HORAS)
NINGUNO	VIOLENCIA 900 00 00 00 L-V 7 a 20:00	ÁREA DE M. RURAL 900 00 00 00 L-V 7 a 19:00	COMUNIDAD 900 00 00 00 (24 HORAS)	NINGUNO	NINGUNO

● **Tablas de datos con información de tratamiento previo de contactos:**

Presentación en interfaz de agente los datos almacenados en base de datos por un IVR o un asistente virtual, para adaptar la gestión mientras la llamada sea atendida. Esta integración se muestra en forma de tabla con información del proceso en particular. Los campos de la tabla deben presentar:

idTransaccion: Identificador único de conversación mantenida durante el proceso en IVR o asistente virtual

Pregunta: elemento clave, bien con el identificador de pregunta o bien con identificador de evento, realizado en el flujo de trabajo del proceso IVR o asistente virtual. Debe representar un descriptor del contenido valor

Valor: contenido que presenta el dato obtenido del evento o interacción al campo pregunta asociado al elemento clave

Intentos: contador de ocasiones que se interacciona o se ejecuta un evento relacionado con los elementos clave/valor

Fecha: fecha simple del momento de evento o interacción

Hora: hora en formato hh:mm:ss del momento de evento o interacción

Ronda: indica un nuevo ciclo del proceso en IVR o asistente virtual sin salir de la conversación mantenida

Servicio: indica el número de servicio o campaña en el cual ha sido atendido durante el proceso en IVR o asistente virtual

Exportar a Excel Exportar a pdf

Campañas	Fecha Inicial	Fecha Final				
ENCUESTAS CITAP CIYAT	HOY	07/11/2024 11:21:56				
IDTransaccion	Pregunta	Valor	Intentos	Fecha	Hora	Ronda
103703137	Entrada	Dato		07/11/2024	11:09:10	0
103703137	Transaccion Original	0		07/11/2024	11:09:10	1
103703137	Campaña Original	0		07/11/2024	11:09:10	1
103703137	Agente	0		07/11/2024	11:09:10	1
103703137	Pregunta 1	Dato	1	07/11/2024	11:09:35	1
103703137	Pregunta 2	5	2	07/11/2024	11:10:00	1
103703137	Pregunta 3	2	1	07/11/2024	11:10:10	1
103703137	Pregunta 4	3	1	07/11/2024	11:10:20	1
103703137	Pregunta 5	2	1	07/11/2024	11:10:31	1
103703137	Pregunta 6	1	1	07/11/2024	11:10:41	1
103703137	Salida	404		07/11/2024	11:11:06	1

4.1.1 Servicios avanzados Voz 1

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 1
Volumen de usuarios	75 agentes 5 supervisores
Servicio	AV1
Cabeceras	954268068
Red Inteligente	34954544350
Colas	AV1a
Habilidades	AV1a Nivel1

Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con horario de servicio de 09h a 19 horas de L-V. Grabación en todas las llamadas. Se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. El tiempo en cola 13 minutos. Limitación de 40 llamadas en cola como máximo. Fuera de horario mensaje y desconexión. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.

4.1.2 Servicios avanzados Voz 2

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 2
Volumen de usuarios	75 agentes (LOS MISMOS QUE SERVICIO ANTERIOR) 5 supervisor
Servicio	AV2
Cabeceras	954268069
Red Inteligente	34954544350
Colas	AV2a
Habilidades	AV2a
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con horario de servicio de 09h a 19 horas de L-V. Grabación en todas las llamadas. Se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. El tiempo en cola 13 minutos. Limitación de 40 llamadas en cola como máximo. Fuera de horario mensaje y desconexión. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.

4.1.3 Servicios avanzados Voz 3

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 3
Volumen de usuarios	75 agentes (LOS MISMOS QUE SERVICIO ANTERIOR) 5 supervisor
Servicio	AV3
Cabeceras	955923642
Red Inteligente	34954544350
Colas	AV3a
Habilidades	AV3a Nivel1
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	<p>Campaña de desborde desde los servicios de IVR. Se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. El tiempo en cola 13 minutos. Limitación de 40 llamadas en cola como máximo. Fuera de horario mensaje y desconexión. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.</p>

4.1.4 Servicios avanzados Voz 4

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 4
Volumen de usuarios	75 agentes (LOS MISMOS QUE SERVICIO ANTERIOR) 5 supervisor
Servicio	AV4
Cabeceras	N/A Enrutamiento interno
Red Inteligente	34954544350
Colas	AV4a
Habilidades	AV4a Nivel1
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con horario de servicio de 09h a 19 horas de L-V. Grabación en todas las llamadas. Se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. El tiempo en cola 13 minutos. Limitación de 40 llamadas en cola como máximo. Fuera de horario mensaje y desconexión. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso, incluidas las respuestas recopiladas mediante IVR.
-----------	--

4.1.5 Servicios avanzados Voz 5

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 5
Volumen de usuarios	75 agentes (LOS MISMOS QUE SERVICIO ANTERIOR) 5 supervisor
Servicio	AV5
Cabeceras	954786895
Red Inteligente	34954544350
Colas	AV5a
Habilidades	AV5a Nivel1
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Campaña de desborde desde los servicios de IVR. Se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. El tiempo en cola 13 minutos. Limitación de 40 llamadas en cola como máximo. Fuera de horario mensaje y desconexión. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.

4.1.6 Servicios avanzados Voz 6

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 6
---------------------	---------------------------

Volumen de usuarios	75 agentes (LOS MISMOS QUE SERVICIO ANTERIOR) 5 supervisor
Servicio	AV6
Cabeceras	954786896
Red Inteligente	34954544350
Colas	AV6a
Habilidades	AV6a Nivel1
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Campaña de desborde desde los servicios de IVR. Se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. El tiempo en cola 13 minutos. Limitación de 40 llamadas en cola como máximo. Fuera de horario mensaje y desconexión. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.

4.1.7 Servicios avanzados Voz 7

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 7
Volumen de usuarios	75 agentes (LOS MISMOS QUE SERVICIO ANTERIOR) 5 supervisor
Servicio	AV7
Cabeceras	954786897, 955923631
Red Inteligente	34954544350
Colas	AV7a
Habilidades	AV7a Nivel1
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Campaña de desborde desde los servicios de IVR. Se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. El tiempo en cola 13 minutos. Limitación de 40 llamadas en cola como máximo. Fuera de horario mensaje y desconexión. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.
-----------	---

4.1.8 Servicios avanzados Voz 8

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 8
Volumen de usuarios	75 agentes (LOS MISMOS QUE SERVICIO ANTERIOR) 5 supervisor
Servicio	AV8
Cabeceras	955923616
Red Inteligente	34955012012,012
Colas	AV8a
Habilidades	AV8a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de lunes a viernes diferente de los sábados con programación de festivos. Fuera de horario la llamada va a un buzón de voz. Si hubiera más de 30 llamadas en cola se presenta mensaje de saturación y desconecta. En caso contrario se encola y se atenderá la cola en función de las habilidades de los agentes. Se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se ofrece mensaje de saturación y se desconecta la llamada. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso, en este caso se ofrece además una parrilla para facilitar la distribución de las llamadas hacia otros servicios más específicos.
-----------	---

4.1.9 Servicios avanzados Voz 9

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 9
Volumen de usuarios	75 agentes (LOS MISMOS QUE SERVICIO ANTERIOR) 5 supervisor
Servicio	AV9
Cabeceras	N/A Enrutamiento interno
Red Inteligente	34955012012,012
Colas	AV9a
Habilidades	AV9a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de lunes a viernes diferente de los sábados con programación de festivos. Fuera de horario la llamada va a un buzón de voz. Si hubiera más de 30 llamadas en cola se presenta mensaje de saturación y desconecta. En caso contrario se encola y se atenderá la cola en función de las habilidades de los agentes. Se presentará un mensaje actualizado del tiempo estimado de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se ofrece mensaje de saturación y se desconecta la llamada. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso, incluidas las respuestas recopiladas mediante IVR.
-----------	---

4.1.10 Servicios avanzados Voz 10

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 10
Volumen de usuarios	12 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV10
Cabeceras	34955060998
Red Inteligente	
Colas	AV10a
Habilidades	AV10a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de lunes a viernes diferente de los sábados con programación de festivos. Fuera de horario la llamada va a un buzón de voz. Si hubiera más de 20 llamadas en cola se presenta mensaje de saturación y desconecta. En caso contrario se encola y se atenderá la cola en función de las habilidades de los agentes. Se presentará un mensaje de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enruta al buzón de voz. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.
-----------	---

4.1.11 Servicios avanzados Voz 11

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 11
Volumen de usuarios	10 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV11
Cabeceras	34955927403
Red Inteligente	900215080
Colas	AV11a
Habilidades	AV11a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de lunes a viernes diferente de los sábados con programación de festivos. Fuera de horario la llamada va a un buzón de voz. Si hubiera más de 20 llamadas en cola se presenta mensaje de saturación y desconecta. En caso contrario se encola y se atenderá la cola en función de las habilidades de los agentes. Se presentará un mensaje de espera en cola cada 10 segundos hasta ser atendida. En caso de superar un tiempo determinado en cola sin ser atendida se enruta al buzón de voz. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.
-----------	---

4.1.12 Servicios avanzados Voz 12

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 12
Volumen de usuarios	25 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV12
Cabeceras	34955921386, 300200
Red Inteligente	
Colas	AV12a
Habilidades	AV12a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	<p>Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. DTMF con tres opciones, enrutamiento a cada opción con información estadística de cada opción pulsada. Cada una de las opciones encolará en una cola separada. Los agentes atenderán servicios de las tres colas en función de sus habilidades. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. Se dispondrá de números de cabecera separados por las transferencias de llamadas directa a cada una de las opciones para obtener información estadística separada de cada opción pulsada o transferida. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.</p>
-----------	--

4.1.13 Servicios avanzados Voz 13

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 13
Volumen de usuarios	25 agentes (COMPARTIDOS CON EL SERVICIO ANTERIOR) 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV13
Cabeceras	34955405588
Red Inteligente	
Colas	AV13a

Habilidades	AV13a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	<p>Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. DTMF con tres opciones, enrutamiento a cada opción con información estadística de cada opción pulsada. Cada una de las opciones encolará en una cola separada. Los agentes atenderán servicios de las tres colas en función de sus habilidades. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. Se dispondrá de números de cabecera separados por las transferencias de llamadas directa a cada una de las opciones para obtener información estadística separada de cada opción pulsada o transferida. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.</p>

4.1.14 Servicios avanzados Voz 14

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 14
Volumen de usuarios	25 agentes (COMPARTIDOS CON EL SERVICIO ANTERIOR) 1 supervisor

Servicio (Cola)	AV14
Cabeceras	34955921373
Red Inteligente	
Colas	AV14a
Habilidades	AV14a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.

4.1.15 Servicios avanzados Voz 15

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 15
Volumen de usuarios	25 agentes (COMPARTIDOS CON EL SERVICIO ANTERIOR) 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV15
Cabeceras	34954995413
Red Inteligente	
Colas	AV15a

Habilidades	AV15a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.

4.1.16 Servicios avanzados Voz 16

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 16
Volumen de usuarios	65 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV16
Cabeceras	34954995366
Red Inteligente	
Colas	AV16a
Habilidades	AV16a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.
-----------	---

4.1.17 Servicios avanzados Voz 17

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 17
Volumen de usuarios	65 agentes (COMPARTIDOS CON EL SERVICIO ANTERIOR) 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV17
Cabeceras	34954995414
Red Inteligente	
Colas	AV17a
Habilidades	AV17a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Servicio de llamadas salientes. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.

4.1.18 Servicios avanzados Voz 18

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 18
Volumen de usuarios	27 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV18
Cabeceras	34955063910
Red Inteligente	
Colas	AV18a
Habilidades	AV18a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	<p>Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. DTMF con tres opciones, enrutamiento a cada opción con información estadística de cada opción pulsada. Cada una de las opciones encolará en una cola separada. Los agentes atenderán servicios de las tres colas en función de sus habilidades. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. Se dispondrá de números de cabecera separados por las transferencias de llamadas directa a cada una de las opciones para obtener información estadística separada de cada opción pulsada o transferida. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.</p>
-----------	--

4.1.19 Servicios avanzados Voz 19

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 19
Volumen de usuarios	12 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV19
Cabeceras	34955041110
Red Inteligente	
Colas	AV19a
Habilidades	AV19a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas

IVR	No
Operativa	<p>Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. DTMF con tres opciones, enrutamiento a cada opción con información estadística de cada opción pulsada. Cada una de las opciones encolará en una cola separada. Los agentes atenderán servicios de las tres colas en función de sus habilidades. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. Se dispondrá de números de cabecera separados por las transferencias de llamadas directa a cada una de las opciones para obtener información estadística separada de cada opción pulsada o transferida. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.</p>

4.1.20 Servicios avanzados Voz 20

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 20
Volumen de usuarios	15 agentes 1 supervisor
Servicio (Cola)	AV20
Cabeceras	34955405869
Red Inteligente	
Colas	AV20a

Habilidades	AV20a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No
Operativa	Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Esta misma locución se mostrará cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.

4.1.21 Servicios avanzados Voz 21

Nombre del servicio	Servicios avanzados Voz 21
Volumen de usuarios	13 agentes 3 supervisor
Servicio (Cola)	AV21
Cabeceras	34954544438
Red Inteligente	
Colas	AV21a
Habilidades	AV21a Nivel1, 2 y 3
Grabación	Todas las llamadas
IVR	No

Operativa	<p>Recepción por número de cabecera con grabación en todas las llamadas. Horario de servicio de lunes a viernes con programación de festivos. Fuera de horario se mostrará una locución y se desconectará. Se presentará un mensaje de espera en cola cada pocos segundos hasta ser atendida. Aquellos agentes sin el nivel de habilidad mínimo no podrá atenderlas, y los agentes con mayor nivel de habilidad tendrán prioridad frente a los que poseen un nivel de prioridad inferior. Existirá un control de cada cola en el número y tiempo de contactos en cola. Si se supera ese tiempo o ese número, se presentará una locución de saturación. Cuando el tiempo en cola supere una cantidad específica, se entregará la llamada aun buzón de voz. La interfaz de agente debe permitir omnicanalidad y desarrollos personalizados con funcionalidades avanzadas y acceso a datos consolidados de la gestión en curso.</p>
-----------	--

4.2 Servicios Voz Desatendidos

Estos servicios permiten la atención automática de llamadas mediante IVR, sin necesidad de intervención humana. Están diseñados con desarrollos personalizados que combinan tecnologías de entrada y salida de voz, integraciones con servicios externos y lógica de decisión, ofreciendo una experiencia completamente autónoma para el usuario. Solo en caso de que no sea posible completar la gestión de forma automática, la llamada será transferida a un servicio de voz atendido por un agente.

Requisitos funcionales:

- Atención automática de llamadas mediante IVR sin intervención de agentes.
- Desarrollo personalizado de flujos de preguntas y respuestas.
- Compatibilidad con entradas DTMF (teclado telefónico) y reconocimiento de voz (ASR).
- Generación de mensajes por síntesis de voz (TTS).
- Integración con servicios web tipo REST en formato JSON.
- Soporte para lógica condicional avanzada en el flujo de atención.

- Activación/desactivación de grabación de audio configurado en cualquier punto del script.
- Escritura y actualización de información directamente en la tabla de datos de servicios avanzados de cada interacción o evento con el usuario en formato clave/valor, incluyendo la siguiente información:
 - **idTransaccion:** Identificador único de conversación mantenida durante el proceso en IVR o asistente virtual
 - **Pregunta:** elemento clave, bien con el identificador de pregunta o bien con identificador de evento, realizado en el flujo de trabajo del proceso IVR o asistente virtual. Debe representar un descriptor del contenido valor
 - **Valor:** contenido que presenta el dato obtenido del evento o interacción al campo pregunta asociado al elemento clave
 - **Intentos:** contador de ocasiones que se interacciona o se ejecuta un evento relacionado con los elementos clave/valor
 - **Fecha:** fecha simple del momento de evento o interacción
 - **Hora:** hora en formato hh:mm:ss del momento de evento o interacción
 - **Ronda:** indica un nuevo ciclo del proceso en IVR o asistente virtual sin salir de la conversación mantenida
 - **Servicio:** indica el número de servicio o campaña en el cual ha sido atendido durante el proceso en IVR o asistente virtual

4.2.1 Servicios Voz Desatendidos 1

Nombre del servicio	Servicios Voz Desatendidos 1
Volumen de usuarios	Llamadas simultáneas 8 1 supervisor
Servicio (Cola)	AVD1
Cabeceras	34954786893
Red Inteligente	34954544350
Colas	AVD1a
Habilidades	AVD1a Nivel1
Grabación	Selectiva
IVR	DTMF, TTS

Operativa	Se recibirán las llamadas fuera del horario de servicio 2076 en el que mediante preguntas y respuestas con reproducción de archivos .WAV, DTMF y TTS se determinará la hora y la fecha de la cita solicitada por el usuario. El origen de datos para el cierre de una cita será a través de Web Service tipo REST en formato JSON con autenticación básica y certificado digital. Los datos del cierre de cita se pasarán al sistema remoto del organismo mediante los mismos servicios Web y se informará al usuario del cierre antes de dar la posibilidad de cerrar una nueva cita o desconectar. Si no pudiera completarse el servicio será atendida por la habilidad 2076a Nivel1.
-----------	---

4.2.2 Servicios Voz Desatendidos 2

Nombre del servicio	Servicios Voz Desatendidos 2
Volumen de usuarios	Llamadas simultáneas 8 1 supervisor
Servicio (Cola)	AVD2a
Cabeceras	954786894
Red Inteligente	34954544350
Colas	AVD2a
Habilidades	AVD2a Nivel1
Grabación	Selectiva
IVR	DTMF, TTS

Operativa	Se recibirán las llamadas en un horario determinado en el que mediante preguntas y respuestas con reproducción de archivos .WAV, DTMF y TTS se determinará la hora y la fecha de la cita solicitada por el usuario. El origen de datos para el cierre de una cita será a través de Web Service tipo REST en formato JSON con autenticación básica. Los datos del cierre de cita se pasarán al sistema remoto del organismo mediante los mismos servicios Web y se informará al usuario del cierre antes de dar la posibilidad de cerrar una nueva cita o desconectar. Si no pudiera completarse el servicio será atendida por la habilidad 2061a Nivel1.
-----------	--

4.2.3 Servicios Voz Desatendidos 3

Nombre del servicio	Servicios Voz Desatendidos 3
Volumen de usuarios	Llamadas simultáneas 8 1 supervisor
Servicio (Cola)	AVD3a
Cabeceras	955927402
Red Inteligente	34954544350
Colas	AVD3a
Habilidades	AVD3a Nivel1
Grabación	Selectiva
IVR	DTMF, TTS

Operativa	Se recibirán las llamadas en un horario determinado en el que mediante preguntas y respuestas con reproducción de archivos .WAV, DTMF y TTS se determinará la hora y la fecha de la cita solicitada por el usuario. El origen de datos para el cierre de una cita será a través de Web Service tipo REST en formato JSON con autenticación básica. Los datos del cierre de cita se pasarán al sistema remoto del organismo mediante los mismos servicios Web y se informará al usuario del cierre antes de dar la posibilidad de cerrar una nueva cita o desconectar. Si no pudiera completarse el servicio será atendida por la habilidad 2061a Nivel1.
-----------	--

4.2.4 Servicios Voz Desatendidos 4

Nombre del servicio	Servicios Voz Desatendidos 4
Volumen de usuarios	Llamadas simultáneas 8 1 supervisor
Servicio (Cola)	AVD4a
Cabeceras	955927355
Red Inteligente	34954544350
Colas	AVD4a
Habilidades	AVD4a Nivel1
Grabación	Selectiva
IVR	DTMF, TTS

Operativa	Se recibirán las llamadas en un horario determinado en el que mediante preguntas y respuestas ASR se determinará la hora y la fecha de la cita solicitada por el usuario. El origen de datos para el cierre de una cita será a través de Web Service tipo REST en formato JSON con autenticación básica. Los datos del cierre de cita se pasarán al sistema remoto del organismo mediante los mismos servicios Web y se informará al usuario del cierre antes de dar la posibilidad de cerrar una nueva cita o desconectar. Si no pudiera completarse el servicio será atendida por la habilidad 2061a Nivel1.
-----------	--

4.2.5 Servicios Voz Desatendidos 5

Nombre del servicio	Servicios Voz Desatendidos 5
Volumen de usuarios	Llamadas simultáneas 35 1 supervisor
Servicio (Cola)	AVD5a
Cabeceras	955890922
Red Inteligente	012/955012012
Colas	AVD5a a
Habilidades	AVD5a a Nivel1
Grabación	Selectiva
IVR	ASR, TTS, DTMF

Operativa	Se recibirán las llamadas en un horario determinado en el que mediante preguntas y respuestas ASR, TTS y DTMF se determinará el lugar, la hora y la fecha de la cita solicitada por el usuario. El origen de datos para el cierre de una cita será a través de Web Service tipo REST en formato JSON con autenticación básica. Los datos del cierre de cita se pasarán al sistema remoto del organismo mediante los mismos servicios Web y se informará al usuario del cierre antes de dar la posibilidad de cerrar una nueva cita o desconectar. Si no pudiera completarse el servicio será atendida por la habilidad 2061a Nivel1.
-----------	--

4.2.6 Servicios Voz Desatendidos 6

Nombre del servicio	Servicios Voz Desatendidos 6
Volumen de usuarios	Llamadas simultáneas 5 1 supervisor
Servicio (Cola)	AVD6
Cabeceras	N/A Enrutamiento interno
Red Inteligente	34954544350
Colas	AVD6a
Habilidades	AVD6a Nivel1
Grabación	Selectiva
IVR	ASR, TTS, DTMF
Operativa	Las llamadas serán transferidas por los agentes tras finalizar una llamada y el usuario haber dado conformidad para realizar una encuesta sobre el servicio ofrecido. Se realiza una encuesta personalizada mediante preguntas y respuestas ASR, TTS y DTMF determinando el nivel de satisfacción del usuario, cuyas valoraciones se escriben en base de datos en modo clave valor para futura elaboración de informes.

4.2.7 Servicios Voz Desatendidos 7

Nombre del servicio	Servicios Voz Desatendidos 7
Volumen de usuarios	Llamadas simultáneas 5 1 supervisor
Servicio (Cola)	AVD7
Cabeceras	N/A Enrutamiento interno
Red Inteligente	34955012012/012
Colas	AVD7a
Habilidades	AVD7a Nivel 1
Grabación	Selectiva
IVR	ASR, TTS, DTMF
Operativa	Las llamadas serán transferidas por los agentes tras finalizar una llamada y el usuario haber dado conformidad para realizar una encuesta sobre el servicio ofrecido. Se realiza una encuesta personalizada mediante preguntas y respuestas ASR, TTS y DTMF determinando el nivel de satisfacción del usuario, cuyas valoraciones se escriben en base de datos en modo clave valor para futura elaboración de informes.

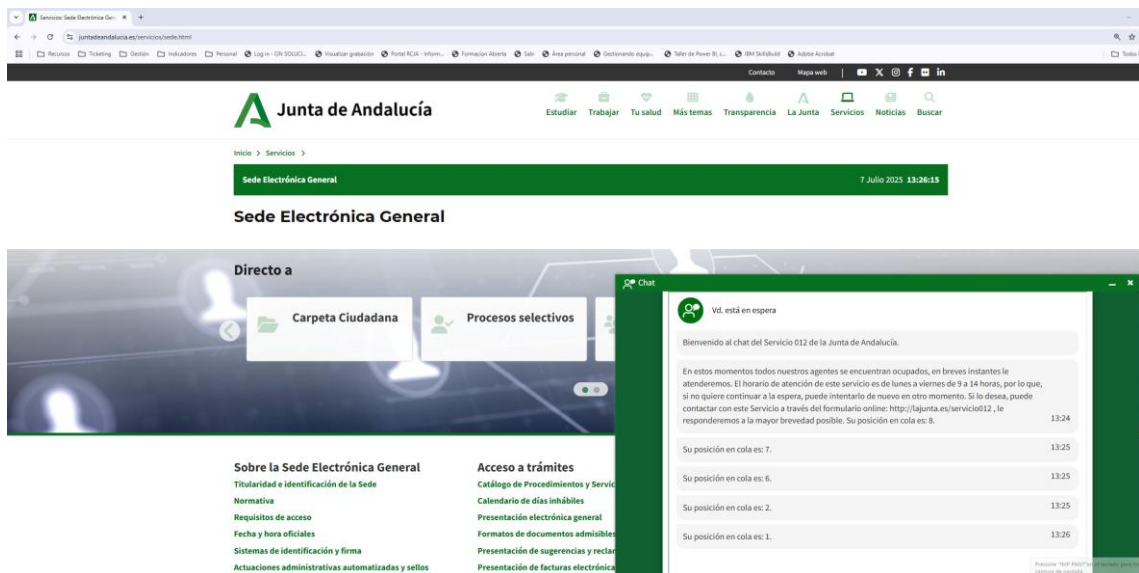
4.3 Servicios de Chat

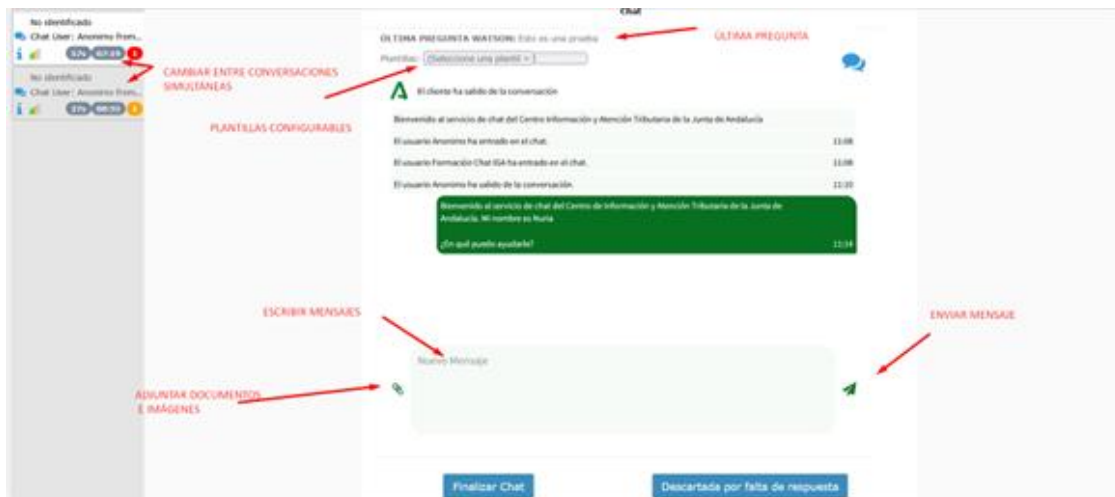
Este sistema ofrece funcionalidades avanzadas de atención por canal escrito, además del canal de voz. Incluye herramientas de configuración, gestión y supervisión en tiempo real, así como una interfaz de agente omnicanal para gestionar múltiples plataformas como chat web y correo electrónico. Permite una experiencia completamente personalizada y adaptable a las necesidades de cada servicio, con amplias capacidades de automatización, diseño de interfaz y acceso a bases de datos.

Requisitos funcionales:

- Atención por canales escritos (chat, e-mail), pudiendo solicitar multigestión con configuración del número máximo de interacciones simultáneas por agente.
- Configuración de calendarios y horarios de atención.
- Enrutamiento inteligente por habilidades.
- Estadísticas en tiempo real y diferenciadas por canal.

- Mensajes automáticos personalizados y configurables.
- Creación de plantillas predefinidas para respuestas rápidas y unificadas.
- Grabación y almacenamiento de conversaciones escritas.
- Intercambio de archivos, enlaces y otros recursos dentro del canal escrito.
- Interfaz configurable con posibilidad de desarrollo propio, con personalización de iconos y logotipos, colores corporativos y mensajes automáticos. La plataforma debe permitir la adecuación (look and feel) del interfaz desde donde se preste el servicio de chat.
- Configuración de listas negras, opción de mantener el anonimato del usuario o identificarlo para personalizar el servicio y alimentar las bases de datos de clientes.
- Reportes completos de canales escritos, con acceso unificado al sistema de estadísticas.





4.3.1 Servicios Chat 1

Nombre del servicio	Servicios Chat 1
Volumen de usuarios	5 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AC1
Cabeceras	https://www.juntadeandalucia.es/cc64/Evolution/WebChat/CIYAT/
Red Inteligente	
Colas	AC1a
Habilidades	AC1a Nivel1
Grabación	SI Chat
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto de chat por redirección desde un portal específico a usuario interno de RCJA o externo mediante acceso internet. Atención por el agente disponible con la habilidad requerida.

4.3.2 Servicios Chat 2

Nombre del servicio	Servicios Chat 2
Volumen de usuarios	5 agentes 0 supervisor

Servicio (Cola)	AC2a
Cabeceras	https://www.juntadeandalucia.es/cc64/Evolution/WebChat/CHATWATSONCIYAT/?last_question=Esto+es+una+prueba
Red Inteligente	
Colas	AC2a
Habilidades	AC2a Nivel1
Grabación	SI Chat
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto de chat por desborde desde un asistente virtual de un portal específico, si éste no ha sido capaz de dar solución a una pregunta, en cuyo caso es transferido a este servicio con la información de la última pregunta del usuario en la URL. Es atendido por el agente disponible con la habilidad requerida.

4.3.3 Servicios Chat 3

Nombre del servicio	Servicios Chat 3
Volumen de usuarios	5 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AC3
Cabeceras	https://www.juntadeandalucia.es/cc64/Evolution/WebChat/IGA/
Red Inteligente	
Colas	AC3a
Habilidades	AC3 Nivel1
Grabación	SI Chat
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto de chat desde redirección de un portal específico a usuario interno de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta la habilidad requerida.

4.3.4 Servicios Chat 4

Nombre del servicio	Servicios Chat 4
---------------------	------------------

Volumen de usuarios	5 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AC4
Cabeceras	https://www.juntadeandalucia.es/cc64/Evolution/WebChat/CHATWATSONIGA/?last_question=Esto+es+una+prueba
Red Inteligente	
Colas	AC4a
Habilidades	AC4a Nivel1
Grabación	SI Chat
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto de chat por desborde desde un asistente virtual de un portal específico, si éste no ha sido capaz de dar solución a una pregunta, en cuyo caso es transferido a este servicio con la información de la última pregunta del usuario en la URL. Es atendido por el agente disponible con la habilidad requerida.

4.4 Servicios de WHATSAPP

Comparte características de los servicios de Chat, pero además permite emitir mensajes automáticos, así como establecer menús previos y lógica de enrutamiento antes de entregar WhatsApp al agente por canal escrito en su interfaz de agente. Debe permitir configuración de listas negras y además de toda la configuración básica de un canal de chat antes mencionada, configuración de calendarios, enrutamiento por habilidades, multigestión, controles de agentes disponibles, elementos en cola, tiempo estimado y excedido, estadísticas en Real Time y diferenciadas, mensajes automáticos personalizados y plantillas de agentes para facilitar gestión, grabación de conversaciones, intercambio de archivos, enlaces con hipervínculos, etc. Además, debe permitir la configuración interfaz de usuario con desarrollo personalizado, que permita definir plantillas y finales, conexiones con CRMs, acceso a tablas de la base de datos para recopilar histórico de conversaciones o datos de usuario y actualizar nuevos datos de gestión.

Actualmente el servicio de WhatsApp se ofrece desde una única cuenta que mediante menú de opciones permite redirigir la petición para ser atendido por uno u otro servicio. Estos menús son descritos a continuación, con otras características generales del servicio de WhatsApp.

1. Todas las comunicaciones son iniciadas por parte del ciudadano.
2. La atención por WhatsApp cuando no es inmediata, se gestionará mediante una cola de atención, pero no se debe especificar el orden de la cola en la que el ciudadano va a ser atendido.
3. En la cola, los mensajes no se eliminan en ningún momento, permanecen pendientes de respuesta hasta que puedan ser atendidos por uno de los agentes del grupo correspondiente. Si se supera el tiempo máximo de espera, que será distinto en cada uno de los servicios, se cerrará la comunicación por WhatsApp mediante mensajes automáticos. Existirá también un tiempo máximo de espera por defecto de 2 horas.
4. Eliminación de ficheros adjuntos y mensajes de audio entrantes en WhatsApp, así como enviar avisos automáticos informando que no se admite la recepción de ficheros y serán eliminados. El mensaje cada vez que ciudadano envíe un archivo sería:

“Le recordamos que, por motivos de protección de datos, este canal no admite el envío de archivos ni mensajes de voz. Los ficheros que envíes no llegan a su destino porque se eliminan antes de su recepción. Si necesitas asistencia adicional, házmelo saber, ¡estoy aquí para ayudarte! “
5. Debe permitir la configuración de Calendarios con horarios de servicio, festivos y excepciones, permitiendo responder con mensajes automáticos diferenciados para cada uno de los casos mencionados.
6. Debe disponer de menús previos de opciones para distribución entre los distintos servicios con emojis Android.

Este servicio comparte muchas de las características avanzadas del canal de chat, pero adaptadas al entorno de WhatsApp. Permite configurar flujos previos de enrutamiento mediante menús interactivos, emisión de mensajes automáticos y gestión completa de la atención por canal escrito. El sistema permite personalización avanzada, integración, control de horarios, filtros de contenido, y tratamiento automático según el estado de la interacción.

La tabla de datos de información de contactos contendrá información de los menús de opciones seleccionadas por el usuario debe registrarse en una tabla de eventos e interacciones. Los campos de la tabla deben presentar:

idConversación: Identificador único de conversación mantenida durante todo el proceso de experiencia de contacto del usuario.

idTransacción: Identificador único de conversación mantenida durante el proceso en el agente

Pregunta: elemento clave, bien con el identificador de interacción o bien con identificador de evento, realizado en el proceso de atención con el usuario. Debe representar un descriptor del contenido valor.

Valor: contenido que presenta el dato relacionado con el evento o interacción al campo pregunta asociado al elemento clave.

Intentos: contador de ocasiones que se interacciona o se ejecuta un evento relacionado con los elementos clave/valor.

Fecha: fecha simple del momento de evento o interacción.

Hora: hora en formato hh:mm:ss del momento de evento o interacción.

Servicio: indica el número de servicio o campaña en el cual ha sido atendido durante el proceso de contacto

Requisitos funcionales:

- Atención por WhatsApp desde una única cuenta con distribución por menús interactivos.
- Configuración de menús y submenús previos con emojis e hipervínculos, para redirigir al usuario al servicio correspondiente.

Por favor, selecciona una opción del menú escribiendo el número:

1:  INFORMACIÓN

2:  CITA PREVIA

3:  SOPORTE INFORMÁTICO

Estos menús pueden contener a su vez submenús con las mismas características, por ejemplo:

Por favor, selecciona una opción del menú escribiendo el número:

- 1:  Información General
- 2:  Información Tributaria
- 3:  Educación
- 4:  Sanidad
- 5:  Vivienda
- 6:  Consumo
- 7:  Acceso a la Función Pública
- 8:  Empleo
- 9:  Industria
- 10:  Universidad
- 11:  Medio Ambiente
- 12:  Otra Información
- 13:  Volver al menú anterior

- Todas las funciones del canal chat también están disponibles en el canal de WhatsApp:
 - Atención por canales escritos (chat, WhatsApp, e-mail), además de canal de voz con multigestión de conversaciones por parte de los agentes y configuración del número máximo de interacciones simultáneas por agente.
 - Configuración de calendarios y horarios de atención, con mensajes de fuera de horas diferenciados.
 - Enrutamiento inteligente por habilidades.
 - Estadísticas en tiempo real y diferenciadas por canal.
 - Mensajes automáticos personalizados y configurables.
 - Creación de plantillas predefinidas para respuestas rápidas y unificadas.
 - Grabación y almacenamiento de conversaciones escritas.
 - Interfaz configurable con posibilidad de desarrollo personalizado, con personalización de logotipo, colores corporativos y mensajes automáticos.
 - Configuración de listas negras, opción de mantener el anonimato del usuario o identificarlo para personalizar el servicio y alimentar las bases de datos de clientes.
 - Reportes completos de canales escritos, con acceso unificado al sistema de estadísticas.

4.4.1 Servicio WhatsApp 1

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 1
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW1
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW1a
Habilidades	AW1a Nivel1
Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.2 Servicio WhatsApp 2

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 2
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW2
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW2a
Habilidades	AW2a Nivel1
Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.3 Servicio WhatsApp 3

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 3
---------------------	---------------------

Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW3
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW3a
Habilidades	AW3a Nivel1
Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.4 Servicio WhatsApp 4

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 4
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW4
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW4a
Habilidades	AW4a Nivel1
Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.5 Servicio WhatsApp 5

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 5
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor

Servicio (Cola)	AW4
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW4a
Habilidades	AW4a Nivel1
Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.6 Servicio WhatsApp 6

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 6
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW6
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW6a
Habilidades	AW6a Nivel1
Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.7 Servicio WhatsApp 7

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 7
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW7

Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW7a
Habilidades	AW7a Nivel1
Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.8 Servicio WhatsApp 8

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 8
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW8
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW8a
Habilidades	AW8a Nivel1
Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.9 Servicio WhatsApp 9

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 9
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW9
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW9a
Habilidades	AW9a Nivel1

Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.10 Servicio WhatsApp 10

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 10
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW10
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW10a
Habilidades	AW10a Nivel1
Grabación	SI
IVR	
Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.

4.4.11 Servicio WhatsApp 11

Nombre del servicio	Servicio WhatsApp 11
Volumen de usuarios	1 agentes 0 supervisor
Servicio (Cola)	AW11
Cabeceras	616002012
Red Inteligente	
Colas	AW11a
Habilidades	AW11a Nivel1
Grabación	SI
IVR	

Operativa	Establecimiento de contacto desde canal de WhatsApp de RCJA. Atención por el agente disponible con plantillas específicas de respuesta y la habilidad requerida.
-----------	--

5 DESARROLLOS PROPIOS

Todo desarrollo implementado deberá de ser entregado a SANDETEL con toda la documentación técnica necesaria. Dicha documentación técnica incluido el código, deberá ir acompañada de una sesión explicativa, probando cada uno de los casos de uso y una sesión técnica posterior abordando los detalles del desarrollo realizado. Los resultados de las pruebas serán posteriormente evaluados para validar la entrega del desarrollo.

Estos servicios comprenden los siguientes:

5.1 Integración con bots usando intercambio de audio

Este servicio debe integrarse con herramientas externas, para clasificación de llamadas y servicios de cita previa no atendida por agentes, basado en el intercambio de archivos de audio o texto mediante llamadas a una API.

Este proceso de trabajo se resume en un flujo de información como resultado del procedimiento de trabajo asociado a las interfaces OPEN API. El servicio pretende ser generalista para adaptarse a diferentes procesos bots. La url base y los parámetros de las llamadas API podrán cambiar y deberán adaptarse a estos cambios. La base deberá estar parametrizada para construir correctamente las URLs completas a partir de las rutas recibidas en la respuesta. Esta configuración permitirá adaptar el sistema a entornos diferentes (desarrollo, pruebas, producción) sin alterar la lógica del protocolo.

Se tomarán referencias de tiempo en cada pregunta o evento sobre una tabla de datos con información de tratamiento de contactos y se registrarán los resultados de las llamadas API para disponer la posibilidad de seguimiento del proceso. Se especifican estas referencias en los campos:

idTransaccion: Identificador único de conversación mantenida durante el proceso del contacto

Pregunta: elemento clave, bien con el identificador de pregunta o bien con identificador de evento, realizado en el flujo de trabajo del proceso. Debe representar un descriptor del contenido valor

Valor: contenido que presenta el dato obtenido del evento o interacción al campo pregunta asociado al elemento clave

Intentos: contador de ocasiones que se interacciona o se ejecuta un evento relacionado con los elementos clave/valor

Fecha: fecha simple del momento de evento o interacción

Hora: hora en formato hh:mm:ss del momento de evento o interacción

Ronda: indica un nuevo ciclo del proceso en IVR o asistente virtual sin salir de la conversación mantenida

Servicio: indica el número de servicio o campaña en el cual ha sido atendido durante el proceso en IVR o asistente virtual

Los registros insertados de escritura y actualización de información directamente en la tabla de datos de cada interacción o evento con el usuario en formato clave/valor, deben seguir el orden del proceso descrito a continuación:

1. **Entrada:** Se recibe la llamada de audio, registramos y almacenaremos ANI
2. **WS apertura:** Se llama al WS de apertura y se registra petición y respuesta en formato JSON
3. **Bienvenida:** Pregunta a usuario, se toma audio del usuario con Silent Timeout = 2 sg. Se devolverá un identificador de dialogo del bot que deberá mantenerse en toda la conversación.
4. **Codificar audio:** Codificamos el audio wav en base64 y se registra nombre de fichero.
5. **WS Enviar audio:** Realizamos petición API con audio codificado. Se llama al WS de envío de audio y se registra petición y respuesta en formato JSON
6. **WS Enviar texto:** Se recibe resultado API con audio de respuesta codificado en base64. Se llama al WS de envío de audio y se registra petición y respuesta en formato JSON.
7. **Decodificar audio:** Descodificamos audio a wav y se registra nombre de fichero
8. Si action es **success** entonces el proceso debe acabar en SANDETEL o en una llamada sobre una numeración externa
9. Si action es **repeat** entonces debe repetirse la pregunta al usuario, reproduciendo el audio devuelto en el campo content y obteniendo la respuesta también por audio. Se registra respuesta

10. Si acción es **send-agent** entonces el proceso debe acabar en un agente del Contact Center con la información recopilada
11. Si acción es **dtmf** entonces debe repetirse la pregunta al usuario, recopilando los datos por DTMF tras reproducir el audio devuelto en el campo content
12. **Salida:** Se producirá tanto en los casos de abandono por parte del usuario como en los de finalización por el sistema cuando sea success el resultado de la operación o haya que mandar la llamada a un agente. El valor almacenado deberá estar informado para diferenciar cada uno de estos casos.

Debe añadirse información de recuperación por errores:

- HTTP: estos errores pueden estar provocados por cambios en parámetros, en interfaces, o por problemas de Timeout que recuperaremos enviado llamada a los agentes
- Funcionales: esos errores generados por criterios de negocio, están tipificados para informar al agente en orden de comprobar fallo.

WS de apertura.

Este endpoint permite recibir la señal para iniciar la conversación, seguido a ello se activa el flujo indicado en bot, el cual genera el identificador de usuario userid. El proceso incluye manejo de errores para asegurar que se proporcione una respuesta adecuada en caso de fallos en la síntesis de voz

Peticion:

1. eventId: Llevará un valor fijo para iniciar el diálogo a fin de devolver un identificador
2. "bot": Debe indicarse el nombre del bot que debe activarse

Respuesta

3. "userId": este id es el que hay que enviar en /message/audio/, es el id del usuario que se ha generado y que identifica la conversación.
4. "language": Este valor llevará 'es' siempre identificando el idioma del bot
5. "error": En caso de error, es el identificador del error presentado que se corresponderá con valores tipificados. En caso de no haber error debería estar null
6. "message": En caso de error es la descripción del error. Este texto descriptivo deberá estar tipificado y será almacenado en una tabla como posible resultado de la respuesta del WS

WS Enviar audio

Este endpoint maneja la recepción de archivos de audio (strings codificados en base64), los decodifica y los transcribe a texto. El proceso incluye manejo de errores para asegurar que se proporcione una respuesta adecuada en caso de fallos en la transcripción o la síntesis de voz.

Petición:

1. "user_id": Este es el id del usuario que se ha generado
2. "bot": Debe indicarse el nombre el bot que debe activarse
3. "content": es el audio del usuario captado

Respuesta:

4. " action ": Debe indicarse la acción a realizar tipificada con la información devuelta
5. "content": este es el audio devuelto que tendremos que reproducir
6. "error": En caso de error, es el identificador del error presentado que se corresponderá con valores tipificados. En caso de no haber error debería estar null
7. "message": En caso de error es la descripción del error. Este texto descriptivo deberá estar tipificado y será almacenado en una tabla como posible resultado de la respuesta del WS

WS Enviar texto

Este endpoint maneja la recepción de texto como resultado de solicitar la información al usuario mediante DTMF. Todas las variables obtenidas se concatenarán para incluirlas como un solo string en la llamada con formato <identificador1>:<dtmf>, <identificador2>:<dtmf>. El proceso incluye manejo de errores para asegurar que se proporcione una respuesta adecuada en caso de fallos en la recepción de dígitos.

Peticion:

1. "user_id": Este es el id del usuario que se ha generado
2. "bot": En la fase de test solo usaremos este bot por defecto
3. "content": es el texto concatenado de respuestas DTMF

Respuesta

4. "user_id": Este es el id del usuario que se ha generado
5. " action ": Debe indicarse la acción a realizar tipificada con la información devuelta
6. "content": este es el audio devuelto que tendremos que reproducir
7. "error": En caso de error, es el identificador del error presentado que se corresponderá con valores tipificados. En caso de no haber error debería estar null

8. “message”: En caso de error es la descripción del error. Este texto descriptivo deberá estar tipificado y será almacenado en una tabla como posible resultado de la respuesta del WS

5.2 Integración con sistemas asistentes externos

Este servicio debe integrarse con herramientas externas, para asistencia a los agentes en la conversación en tiempo real obteniendo información de la conversación acudiendo mediante llamadas a una API a las fuentes de información.

Debe desarrollarse un flujo de trabajo que se integre con el protocolo de comunicaciones propuesto para la transmisión en tiempo real para transcripciones de llamadas telefónicas a través de una arquitectura basada en servicios REST API. El objetivo principal del protocolo es establecer una secuencia clara y eficiente de interacciones entre el servidor emisor, encargado de recibir y transcribir las llamadas entrantes en una centralita, y el servidor receptor, responsable de almacenar, procesar o visualizar dichas transcripciones. El protocolo está diseñado para garantizar una entrega confiable, segura y en tiempo real de los datos, permitiendo una integración sencilla con sistemas externos mediante interfaces HTTP estandarizadas y estructuras de datos en formato JSON. La url base y los parámetros de las llamadas API podrán cambiar y deberán adaptarse a estos cambios. La base URL del receptor B deberá estar parametrizada en el servidor emisor A para construir correctamente las URLs completas a partir de las rutas recibidas en la respuesta. Esta configuración permitirá adaptar el sistema a entornos diferentes (desarrollo, pruebas, producción) sin alterar la lógica del protocolo. Para garantizar la integridad, autenticidad y confidencialidad de las comunicaciones entre el emisor A (Agent) y el receptor B, todas las llamadas HTTP del protocolo deberán ser autenticadas mediante un mecanismo de Bearer Token.

El emisor y el receptor deberán compartir previamente un token de acceso que funcionará como credencial de seguridad. Este token será un valor opaco (por ejemplo, un JWT o un UUID seguro) configurado en ambos extremos antes del establecimiento de las comunicaciones. El emisor A deberá incluir este token en el encabezado Authorization de cada una de las solicitudes HTTP realizadas a los endpoints del receptor B. Cada solicitud deberá contener el siguiente encabezado HTTP: Authorization: Bearer <access_token>

El receptor B deberá validar el token en cada solicitud recibida. En caso de que el token esté ausente, sea incorrecto o haya expirado (si se usa un sistema de tokens temporales), el receptor deberá responder con un código de error 401 Unauthorized o 403 Forbidden, según corresponda.

Se recomienda generar tokens seguros, con suficiente entropía y limitados a entornos específicos (por ejemplo, desarrollo, integración, producción). El uso de HTTPS es obligatorio para prevenir la exposición del token en tránsito. Opcionalmente, se podrá implementar un sistema de rotación de tokens y expiración controlada para aumentar el nivel de seguridad a largo plazo.

Se tomarán referencias de tiempo en cada pregunta o evento sobre una tabla de datos con información de tratamiento de contactos y se registrarán los resultados de las llamadas API para disponer la posibilidad de seguimiento del proceso. Se especifican estas referencias en los campos:

idTransaccion: Identificador único de conversación mantenida durante el proceso del contacto

Pregunta: elemento clave, bien con el identificador de pregunta o bien con identificador de evento, realizado en el flujo de trabajo del proceso. Debe representar un descriptor del contenido valor

Valor: contenido que presenta el dato obtenido del evento o interacción al campo pregunta asociado al elemento clave

Intentos: contador de ocasiones que se interacciona o se ejecuta un evento relacionado con los elementos clave/valor

Fecha: fecha simple del momento de evento o interacción

Hora: hora en formato hh:mm:ss del momento de evento o interacción

Ronda: indica un nuevo ciclo del proceso en IVR o asistente virtual sin salir de la conversación mantenida

Servicio: indica el número de servicio o campaña en el cual ha sido atendido durante el proceso en IVR o asistente virtual

Los registros insertados de escritura y actualización de información directamente en la tabla de datos de cada interacción o evento con el usuario en formato clave/valor, deben seguir el orden del proceso descrito a continuación:

1. **Entrada:** Se recibe la llamada de audio en un agente, almacenaremos ANI y llamamos al WS de apertura
2. **Bienvenida:** Recibimos respuesta del WS de apertura y se pregunta a usuario, se toma audio del usuario en intervalos definidos con Silent Timeout
3. **Transcripción STT:** Debe convertirse el audio a texto mediante STT en intervalos de silencio parametrizables entre 0,5 a 2sg
4. **Resquest WS:** Realizamos petición API con el texto del audio
5. **Response WS:** Se recibe resultado API con texto de respuesta con sugerencia de actuación y datos asociados de formulario de conversación, donde vendrán informados datos de la conversación
6. **Presentación de datos:** En el argumentario de agente deben presentarse los datos obtenidos de dos posibles formas:
 - a. Bien por un botón de sugerencia en el que se mostrará información del texto recibido
 - b. Bien por un botón de datos en el que se mostrará información de datos extraídos de la conversación para el agente
7. **Solicitud de evento AI:** Estos botones podrán ser pulsados y actualizados constantemente, devolviendo información nueva de asistencia.
8. **Salida:** Se producirá solo en los casos de fin de la conversación y el resultado de la operación debe almacenarse codificado para su posterior consulta.

Solicitud de Inicio de Conversación.

Este endpoint permite que cuando se detecte el inicio de una nueva llamada telefónica en la centralita, el servidor emisor (A) inicie la sesión de comunicación con el servidor receptor (B) mediante una solicitud HTTP de tipo POST. Esta acción notifica al receptor que se ha generado una nueva conversación y permite que el receptor genere y devuelva los endpoints necesarios para la gestión posterior de la sesión.

Request:

1. "conversationId": Es un identificador único generado por el emisor A, que representa la conversación en curso. Este ID será usado para asociar todas las transcripciones y eventos relacionados a esa sesión específica. Para poder realizar las integraciones correspondientes con el CRM y el IVR, este identificador debería de ser el IdTransaccion dado "bot": Debe indicarse el nombre el bot que debe activarse

Response:

2. activitiesURL: ruta relativa (o absoluta) al endpoint donde se enviarán las transcripciones en tiempo real.
3. refreshURL: ruta que debe ser utilizada periódicamente por el emisor A para mantener activa la sesión (mecanismo de keep-alive).
4. disconnectURL: ruta que debe ser invocada al finalizar la conversación para liberar recursos en el receptor.
5. expiresSeconds: tiempo de validez de la sesión si no se recibe un keep-alive. Este valor puede variar entre 60 y 3600 segundos

Solicitud de evento inicial

Una vez establecida la conversación y obtenidos los endpoints correspondientes tras la llamada de inicio, el emisor A debe enviar al receptor B un primer mensaje de tipo event, con nombre 'start'. Este evento contiene los metadatos necesarios para identificar a los participantes involucrados en la llamada telefónica (agente y ciudadano).

Request:

1. conversation: Identificador de la conversación activa.
2. activities: Lista de eventos. Este primer evento tiene:
 - a. id: Identificador único del evento.
 - b. timestamp: Fecha y hora del evento en formato ISO 8601.
 - c. language: Idioma predominante de la conversación.
 - d. Type: tipo de actividad
 - e. name: Siempre "start" para este caso.
 - f. parameters.participants: Lista de participantes, incluyendo su rol (agent, customer),
 - g. número de teléfono, y metadatos adicionales si están disponibles.

Response:

1. activities: Lista de eventos. Este primer evento tiene:
 - a. id: Identificador único del evento.
 - b. timestamp: Fecha y hora del evento en formato ISO 8601.
 - c. language: Idioma predominante de la conversación.
 - d. Type: tipo de actividad
 - e. name: Siempre "start" para este caso.
 - f. activityParams:

- i. TargetParticipants: indica el participante que se incluye en la actividad

El receptor puede opcionalmente devolver una o más actividades de tipo event con nombre "startRecognition", indicando de qué participantes desea recibir transcripciones. El receptor recibirá información en formato JSON que indicará explícitamente que desea comenzar a recibir transcripciones para los participantes mencionados (agent, customer o ambos).

En escenarios donde solo se requiere uno de los dos (por razones de privacidad, configuración del sistema o contexto del caso), únicamente se incluirá el evento startRecognition correspondiente a ese participante.

Este mecanismo permite al receptor controlar de forma dinámica qué transcripciones desea recibir, pudiendo filtrar en función de reglas internas, perfiles del agente, identificación del ciudadano, u otras integraciones (como sistemas CRM o gestión de incidencias).

Se recomienda que el emisor A no comience a enviar transcripciones de voz hasta recibir la confirmación vía startRecognition.

Envío de transcripciones en tiempo real

Una vez que el receptor B ha respondido con los eventos startRecognition para los participantes deseados, el emisor A debe comenzar a enviar las transcripciones correspondientes. Estas transcripciones se enviarán en forma de eventos de tipo message, encapsulados dentro de una petición HTTP de tipo POST.

request:

1. conversation: El identificador único de la conversación.
2. activities: Una lista de uno o más objetos message con el contenido de las transcripciones.
 - a. id: Identificador único del evento.
 - b. timestamp: Fecha y hora del evento en formato ISO 8601.
 - c. language: Idioma predominante de la conversación.
 - d. Type: message
 - e. text: mensaje de conversacion
 - f. parameters:
 - i. TargetParticipants: indica el participante que se incluye en la actividad

Response:

Es una respuesta http 200 OK, en caso de error debe devolver el error http correspondiente

Los eventos deben enviarse lo antes posible tras ser reconocidos, para garantizar la inmediatez del flujo conversacional. El campo id de cada actividad debe ser único dentro del contexto de la conversación para asegurar trazabilidad. El emisor puede agrupar varias actividades en una única petición si esto mejora el rendimiento o reduce latencia acumulada. En caso de error en el receptor (status HTTP diferente de 2xx), se recomienda que el emisor implemente una lógica de reintentos con backoff exponencial para evitar saturar el sistema. Con el fin de gestionar adecuadamente el estado de la conversación y detectar posibles cortes inesperados, el emisor A deberá realizar llamadas periódicas al endpoint de mantenimiento especificado en el campo refreshURL de la respuesta inicial. Esta solicitud deberá enviarse antes de que expire el valor definido en 'expiresSeconds'. Se recomienda hacerlo con al menos 30 segundos de antelación respecto al límite indicado.

El receptor podrá devolver un nuevo valor para 'expiresSeconds' que será utilizado por el emisor A para programar el siguiente refresh. Si no se recibe un refresh en el tiempo previsto, el receptor B debe considerar la conversación como finalizada por inactividad o error.

Solicitud de keep-alive

Request:

"conversationId": El identificador de la conversación

Response:

"expiresSeconds": Tiempo de expiración de la sesión

Cierre de conversación

Cuando la conversación entre los participantes haya concluido de forma natural o forzada (por ejemplo, si uno de los interlocutores cuelga), el emisor A debe comunicar al receptor B el cierre explícito de dicha conversación mediante una solicitud POST al endpoint especificado en disconnectURL.

Descripción de los campos:

1. conversation: identificador de la conversación.
2. reasonCode: Código categorizado del motivo de desconexión (e.g., client-disconnected, timeout, agent-hangup, etc.).

3. reason: Descripción textual del motivo. Esto es útil para auditoría y trazabilidad.

Es obligatorio que el emisor A finalice siempre la conversación, incluso si hubo errores durante el envío de mensajes, para liberar recursos en el receptor B. La combinación del mecanismo refreshURL y disconnectURL permite distinguir entre una finalización intencional y una anómala por fallo de red o aplicación.

5.3 Integración con sistemas mediante protocolo SIP

Para poder habilitar el intercambio de información es necesario un código de trabajo que permita la relación de datos entre ambos sistemas. Se ha de usar, por tanto, un campo SIP que permita recuperar los encabezados SIP especificados en el mensaje REFER.

Se ha de preparar un desarrollo que continúe el proceso previo descrito:

1. La llamada se recibe desde un entorno externo a la solución del licitador.
2. La llamada SIP va informada con un código específico en un encabezado personalizado de usuario en la trama SIP.
3. Se usa el mismo TRUNK SIP para transferir la llamada con el dato de encabezado personalizado. Este dato debe mantenerse en la trama SIP hasta el destino.
4. Se entrega la llamada al servidor donde se extrae el dato de encabezado personalizado para posteriormente presentarse como variable en el flujo de entrada de un servicio determinado

El parámetro con la referencia al identificador de diálogo que se usa en el mensaje REFER cabeceras SIP adicionales, es X-Customer-ID, aunque podrá ser modificado por cualquier otro campo personalizado de usuario que no interfiera en el correcto funcionamiento del protocolo.

Este encabezado personalizado (X-Customer-ID) deberá contener el identificador único de referencia de la conversación, que será el "uuid" de la llamada SIP, definido como una secuencia de dígitos, letras y signos. Al recibir la trama SIP con el mensaje REFER, el sistema debe procesar ese patrón y ponerlo disponible en el flujo de entrada como variable de servicio; deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Procesar la trama SIP y presentar el dato incluido en el encabezado X-Customer-ID con uuid de la llamada en el flujo de entrada
2. Deberá realizar una entrada en una tabla personalizada con el valor obtenido tanto del encabezado X-Customer-ID, como del Call-ID de la llamada SIP recibida
3. Con la información obtenida debe construirse una API solicitando información del entorno IA con la información de entrada a un agente.

Es importante que el valor obtenido UUID esté disponible como variable en el flujo de entrada sobre una numeración, para poder ser utilizado posteriormente en cualquier proceso de intercambio de información.

5.4 Integración con sistemas CRM propios

Para la integración con aplicaciones de terceros tipo CRM es necesario disponer de un agente web utilizando un conjunto de bibliotecas de JavaScript o lenguaje similar basadas en APIs REST y soporte para protocolos estándar como SIP, WebRTC o SignalR. Esta integración permitirá a las aplicaciones externas acceder y controlar funcionalidades clave de la plataforma, tales como el manejo de llamadas, estado de agente, etc...

La funcionalidad debe cumplir:

- Simplificar la experiencia del agente al centralizar el acceso a herramientas de comunicación dentro de una sola interfaz con indicadores visuales de estado de llamada y cliente.
- Registro de logs de actividad para auditoría y trazabilidad de cualquier evento o actividad realizada entre ambos sistemas.
- Securizar el acceso a las funcionalidades y librerías propias del sistema garantizando que las interacciones entre las aplicaciones externas y la plataforma se realizan mediante mecanismos robustos de autenticación y autorización con sistemas como OAuth2 o SAML, protegiendo tanto los datos como las operaciones críticas.
- Optimizar la experiencia del usuario final al integrar funcionalidades de Call Center directamente en su entorno de trabajo habitual, como un CRM o una aplicación de terceros tanto en entornos cloud como on-premise

Se requiere que presente una interfaz funcional de gestión de agente y contactos que pueda ser integrada en una web de forma que se pueda acceder a un marco de trabajo desde una solución propia. Debe permitir funcionalidades de tareas comunes como trabajar con interacciones activas, hacer llamadas o cambiar estados de trabajo del agente. Dicha interfaz,

por tanto, debe servir para establecer y mantener la conectividad de voz del agente desde el sistema CRM al menos con los siguientes requerimientos:

1. Iniciar/finalizar sesión con un agente y una extensión para poder recibir interacciones de voz
2. Permitir y visualizar el cambio de estado de agente a disponible, ocupado, no registrado, administrativo
3. Controles de llamada: atender una interacción de voz, poner una llamada en espera, silenciar una llamada, transferir una llamada, desconectar una interacción de voz
4. Además del control de llamadas, se debe hacer llegar al CRM información del sistema, al menos el ANI de la llamada y el código de transacción del contacto

Consideraciones adicionales de Seguridad

- Se valorará la posibilidad de autenticación multifactor (MFA) para agentes externos
- La posibilidad de acceso basado en roles (RBAC) desde el entorno CRM
- Registro de sesiones y alertas ante accesos sospechosos.
- Procedimientos de cierre automático de sesión tras inactividad prolongada

5.5 Agente Virtual

Se entiende por agente virtual al proceso operador por un agente físico real que escucha las preguntas pregrabadas del sistema y las respuestas del usuario, sin intervención en la conversación, permitiendo asistencia al proceso de reconocimiento con IA o sin IA manual por parte del agente, para generarlas, modificarlas o sustituirlas de forma manual en tiempo real, durante el proceso de atención al usuario.

Los agentes virtuales son agentes reales que pueden estar o no registrados en ese momento en el servicio que asisten. Si no están registrados, el proceso de atención sigue los modelos de reconocimiento habituales, o en el caso de estar asistidos por IA, el modelo que corresponda. En el caso de estar registrados, podrán intervenir las respuestas y generar una actividad asociada o en el caso en que no exista respuesta por parte del agente virtual se tomará el valor obtenido por el modelo de reconocimiento empleado (ASR, NLU, LLM, ...).

En el caso del modelo de Agente Virtual actual, se presentará el modelo de parrilla indicado en los servicios avanzados de voz, pero sin intervención en la conversación, pudiendo efectuar el desvío o transferencia de la llamada activa al destino elegido en función de lo escuchado por el agente virtual. Estando un agente virtual registrado, los resultados de los modelos de

reconocimiento o del asistente será descartados y se tomará los resultados indicados por el agente virtual. En el caso de no haber agente virtual registrado y los modelos de reconocimiento o asistente no puedan determinar el destino, será enviado a un agente que se mostrará la tabla de datos del proceso de atención previo.

Se tomarán referencias de tiempo en cada pregunta o evento sobre una tabla de datos con información de tratamiento de contactos y se registrarán los resultados de las llamadas API para disponer la posibilidad de seguimiento del proceso. Se especifican estas referencias en los campos:

idTransaccion: Identificador único de conversación mantenida durante el proceso del contacto

Pregunta: elemento clave, bien con el identificador de pregunta o bien con identificador de evento, realizado en el flujo de trabajo del proceso. Debe representar un descriptor del contenido valor

Valor: contenido que presenta el dato obtenido del evento o interacción al campo pregunta asociado al elemento clave

Intentos: contador de ocasiones que se interacciona o se ejecuta un evento relacionado con los elementos clave/valor

Fecha: fecha simple del momento de evento o interacción

Hora: hora en formato hh:mm:ss del momento de evento o interacción

Ronda: indica un nuevo ciclo del proceso en IVR o asistente virtual sin salir de la conversación mantenida

Servicio: indica el número de servicio o campaña en el cual ha sido atendido durante el proceso en IVR o asistente virtual

Los registros insertados de escritura y actualización de información directamente en la tabla de datos de cada interacción o evento con el usuario en formato clave/valor, deben seguir el orden del proceso descrito a continuación:

1. **Entrada:** Se recibe la llamada de audio, registramos y almacenaremos ANI
2. **Bienvenida:** Pregunta del sistema al usuario, se presenta el audio del usuario a tiempo real en el agente virtual
3. **Opción pulsada:** Se debe indicar la opción pulsada en la parrilla por el agente virtual
4. **Salida:** Se producirá en los casos:

- a. tanto en los casos de abandono por parte del usuario
- b. finalización por el sistema cuando sea transferida
- c. enrutamiento a un agente en caso de no poder determinar el destino