



Oficio No. 2023-07-73

Santo Domingo, D.N.
21 de julio del 2023

A: Fernando Durán
Administrador General

Solangy Mejía
Directora General de Servicios Administrativos

Comité de Compras

OK
f



Asunto: Solicitud de autorización para la adquisición del licenciamiento soporte de las plataformas Ucontact y HeyNow según propuesta anexa.

Cortésmente le solicitamos por este medio, según su consideración, la autorización para la adquisición mediante renovación del soporte y licenciamiento por suscripción a 24 meses para 10 agentes de la plataforma Ucontact y HeyNow, según propuesta anexa. Ambas plataformas son de suma importancia ya que son los canales directos que utilizan los clientes del Banco Agrícola para gestionar sus productos a través de llamadas y mensajes de texto.

La plataforma **Ucontact** es utilizada por el Centro de Interacción Bagricola y es la plataforma Contac center que soporta todas las llamadas de todos los clientes para asistencia a internet Banking y todos sus productos asociados en las 64 Sucursales y Oficinas a nivel nacional. Además, esta plataforma cuenta con un flujo automatizado de llamadas que nos permite tener estadísticas de los casos de los clientes atendidos y registrar las llamadas para fines de informes, auditoria, investigación y reportaría a la Superintendencia de Bancos o de índole legal.

También está incluido como parte de la solución del centro de interacción la plataforma **HeyNow** la cual es una herramienta core que se encarga de gestionar y soportar los procesos de solicitudes realizadas por los clientes a través de las plataformas digitales como son WhatsApp, Facebook, Instagram, etc. y esta plataforma se encargan de procesar la información, dar repuestas automatizadas y mantener un registro de todas las solicitudes realizadas a través de estos canales que luego son integrados con la plataforma Ucontact para ser atendidos por los agentes.

Visto lo anterior recomendamos la adquisición de renovación de este licenciamiento el cual permitirá la continuidad del centro de interacción, mantener las operaciones, la gestión de solicitudes y dar soporte y asistencia a los usuarios que llaman o escriben para solicitar ayuda o servicios. La suscripción actual está vigente hasta el 31 de agosto 2023.

Ver descripción de lo solicitado y monto estimado.

Descripción	Cantidad de licencias	Costo estimado
Renovación de licenciamiento y uso de plataforma Ucontact HeyNow, VPN y Soporte por suscripción a 24 meses	10 Agentes para gestión de llamadas Llamadas clientes Ilimitadas	RD\$9,950.000.00

Esta inversión será utilizada bajo el apartado "LICENCIAS Y CONTRATOS DE SERVICIO" y será utilizada del presupuesto de inversiones y capital. Ver propuesta global a 24 meses

Lo anterior es para fines de su conocimiento, ponderación y autorización.

Atentamente,

Emanuel Sosa
Director General, TIC.



Dorby Salcedo
Director de Operaciones, TIC.