

Bogotá, D.C., 29 de julio de 2026

Señores
FOMAG

Ciudad

Referencia:

Certificación de Plataforma Omnicanal y Speech Analytics. INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS No. ICSA-002-2026

Respetados señores:

Por medio de la presente, **Virtual Technology Partners S.A.S.** certifica que es representante comercial autorizado de **IDT COLOMBIA S.A.S. (Net2Phone)** para la comercialización, implementación, soporte y acompañamiento de la plataforma uContact Cloud, una solución de Contact Center Omnicanal orientada a la gestión integral de las interacciones con clientes.

Así mismo, certificamos que **Virtual Technology Partners S.A.S.** mantiene un contrato vigente con **GRUPO ASD S.A.S.** para el suministro, implementación y soporte de la plataforma uContact Cloud, garantizando la prestación de los servicios asociados conforme a los lineamientos técnicos y comerciales establecidos por el fabricante.

Adicionalmente, hacemos constar que la plataforma uContact Cloud ofrece una arquitectura robusta y escalable basada en un modelo de comunicación omnicanal, permitiendo la gestión centralizada de las interacciones a través de múltiples canales, tales como voz, correo electrónico, chat, whatsapp, sms, redes sociales (Instagram, Facebook), videollamada, speech analytics, analítica de datos de manera nativa y con conexión a diferentes APIs relacionadas con inteligencia artificial aplicadas a los modelos operativos ya mencionados.

Lo cual permite:

- Consistencia en la interacción: Permite a los agentes mantener el contexto de las conversaciones, independientemente del canal utilizado por el cliente.
- Personalizar las transacciones: Facilita la adaptación de las interacciones a las preferencias y necesidades de cada cliente.
- Eficiencia operativa: Optimiza la gestión de los recursos y mejora la productividad de los agentes.
- Esta capacidad omnicanal nos permite alinearlos con las mejores prácticas del sector de BPO y contact center, donde la experiencia del cliente y la eficiencia operativa son prioritarias.
- Se cuenta con un discador predictivo, progresivo y manual que garantiza que las llamadas salientes sean gestionadas por la operación.

- Speech Analytics Coach IA (análisis de sentimientos, detección de palabras clave)
 - Coach es una plataforma basada en IA que recopila y analiza transcripciones para ofrecer coaching y análisis de rendimiento. Identifica patrones y sugiere estrategias basadas en datos para mejorar el rendimiento individual y de equipo.
 - Analiza y monitoriza los canales de comunicación, incluyendo llamadas de voz y conversaciones por correo electrónico, para ofrecer métricas, hallazgos y consejos.
- Características principales
 - Análisis de datos multicanal: La IA extrae información de correos electrónicos, llamadas telefónicas.
 - Asesoramiento con IA: Ofrece recomendaciones después de llamadas, correos electrónicos y reuniones.
 - Análisis comparativo de rendimiento: Identifica los rasgos de éxito comunes entre los empleados con mejor desempeño.
 - Análisis de percepción avanzada: Monitorea el tono, la confianza y la participación en las conversaciones.
 - Métricas de productividad y monitoreo de la fuerza laboral: Mide los patrones de trabajo, el compromiso y la eficiencia de los empleados.

Al ofrecer una solución que integra todos los canales de comunicación, nuestra plataforma Ucontact permite a nuestro cliente:

- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Aumentar la eficiencia de los agentes.
- Optimizar los costos operativos.
- Adaptarse a las nuevas tendencias del mercado.
- Conversión automática de voz a texto.
- Identificación de palabras o frases clave.
- Clasificación automática de llamadas por categorías o tipologías.
- Generación de reportes de tendencias y comportamientos.
- Herramienta para monitoreo de calidad y supervisión de la operación.

Garantizamos que la funcionalidad ofertada y acreditada de SPEECH ANALYTICS:

- Se encuentra disponible y puede ser suministrada para la ejecución del contrato que se genere como resultado del proceso INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS No. ICSA-002-2026 que tiene por objeto CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN OPERATIVA ESPECIALIZADA BPO Y CONTACT CENTER PARA EL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG
- Se encontrará implementada, configurada y operativa a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio, integrándose a la operación propuesta para FOMAG
- Su licenciamiento, la autorización de uso, las suscripciones o los derechos necesarios para garantizar la operación continua de la solución, se mantendrá vigente durante toda la ejecución del contrato.

En resumen, uContac proporciona una solución completa y avanzada que responde a las demandas del mercado actual y futuro de BPO y Contact Center.

La presente certificación estará vigente a la fecha de cierre del proceso INVITACIÓN A COTIZAR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS No. ICSA-002-2026.



Henry Gonzalez

Henry.gonzalez@virtualtech.com.co

+57 3173743415

Country Manager

Virtual Technology Partner SAS