

REPÚBLICA DE PANAMÁ

INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior

Nombre del Funcionario: Rainier González

Número de Cedula: 9-724-2410.

Cargo: Jefe del Departamento de Informática

No. Plan. 01 Po. Posic. 602.

Fecha de la Misión: Desde: 30 de septiembre de 2017 Hasta: 6 de octubre de 2017.

Número de Cheque: 160071 Monto: B/3,600.00

País: España

Seminario de integración de la plataforma Fidelity, Contact Center con CRM

Misión Oficial: El Curso se llevó a cabo en la ciudad de Madrid, el objetivo del curso era conocer la forma de integrar el CRM con la plataforma de Contact Center, se logró completar los talleres que sirven de guía para el proceso de las integraciones de las dos plataformas.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

El curso tuvo una duración de una semana en el cual se logró conocer las diferentes formas de conexiones que existen entre los sistemas CRM con el sistema de contact center, uno de los principales retos que se tiene es adaptar los lenguajes de comunicaciones del CRM actual que se tiene por conexiones ODBC (Open DataBase Connectivity). Y que lo ideal o la forma práctica para poder realizar conexiones de sistemas de diferentes lenguajes, en este caso ASP para el Contact Center y PHP para el CRM. Deben ser realizadas por web services. Se deben iniciar la construcción de los web services que puedan realizar las consultas a las tablas de la

bases de datos que se deben utilizar para la integración. Contamos con un punto a favor para la integración de las plataformas ya que los dos sistemas tienen lenguajes de programación diferentes, pero comparten el mismo motor para las bases de datos y a su vez están instalados en el mismo core lo que nos lleva a trabajar con ETL de forma directa y programando de forma reducida las consultas requeridas.

El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:

Corto plazo

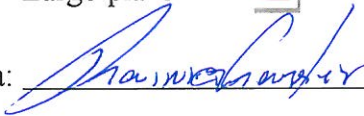
Mediano plazo



Largo plazo

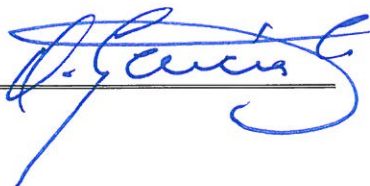


Presentado por: Rainier González.

Firma: 

Fecha: 16 de octubre del 2017

Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional):



PARA USO DE LA OFICINA DE FISCALIZADOR GENERAL EN:

Fecha de recibido: _____

¿Cumple el término? SI__ NO__

Comentario sobre el informe:

Firma del Fiscalizador:

Observación: Cuando la modalidad esté relacionada con una capacitación deberá adjuntar copia del certificado que otorga al Organismo respectivo.

Fundamento Legal: Artículo 270 de la ley No. 63 del 2 de diciembre de 2016 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2017".