

## Consultas Realizadas

# Licitación 404684 - SERVICIO DE CONTACT CENTER AD REFERENDUM

### Consulta 1 - Visita tecnica

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2022
Siguiendo con el llamado a licitación de referencia, solicitamos la Reunión/ visita para el martes 15, según el horario establecido en el pliego Nuestras dudas se centran en temas técnicos, desarrollos, configuraciones. saludos,		

Respuesta	Fecha de Respuesta	14-02-2022
Fecha: hasta 5 días hábiles antes de la Apertura Lugar: Dirección de planificación Comercial, sito en las calles José Berges N°516 casi San José, oficina Central de la Gerencia Comercial Gran Asunción Hora: 09:00 a 12:00 hs Procedimiento: consultas Nombre del funcionario responsable de guiar la visita: María José Barrios Arza		

## Consulta 2 - Licitación contact center 404684

Consulta	Fecha de Consulta	16-02-2022
<p>Duración de la capacitación inicial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El pliego menciona que la fecha de inicio del servicio seria en el mes de abril, es así?</li> <li>• Si cuentan con este Servicio, tienen el equipo de la Operación trabajando con ellos actualmente? se podría dar continuidad al Servicio con el mismo equipo de colaboradores? por ej que nos comenten si tienen a través de otra prestadora o son funcionarios directos de la ESSAP</li> <li>• Cuentan con los perfiles de cargos y tareas a realizar para Responsable, Supervisor, representantes de atención al cliente</li> <li>• Cuentan con cantidades mínimas de interacciones por whatsApps y sms?</li> <li>• Que datos son los que se extraerían del sistema/s de la ESSAP (Nombre, Telefono, Direccion, etc)?</li> <li>• Que datos deberían ser los ingresados a su sistema?</li> <li>• La integración se dará a través de un Web Service o directamente se extraerán los datos de la BBDD?</li> <li>• Si fuese una Web service, ya se encuentra desarrollada? Que datos deben enviarse y que datos se recibirán? Con que formato?</li> <li>• Si fuese la extracción directa de la BBDD? Pueden indicar la estructura a la cual se tendría acceso y las cabeceras de las mismas? Por favor si nos pueden indicar lo mismo para la inserción.</li> <li>• Se entiende que cada uno de los tres turnos de lunes a viernes deberá contar con 10 agentes, para un total de 30 ¿es correcto?</li> <li>• ¿Cuántos agentes deberá tener cada uno de los 2 turnos de los sábados, domingos y feriados? ¿10 o menos?</li> </ul>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	18-02-2022
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) A definir según requerimiento.</li> <li>2) Sujeto a la fecha de adjudicación.</li> <li>3) Se cuentan con el servicio a través de funcionarios directos, que serán reubicados dentro de la Gerencia visto la alta demanda de trabajo.</li> <li>4) Sí.</li> <li>5) Mínimo 300 interacciones por día.</li> <li>6) No se extraerán datos del sistema. La capacitación incluye el uso del sistema de gestión de la ESSAP.</li> <li>7) A definir durante la capacitación.</li> <li>8) A través de la Web Service.</li> <li>9) A definir según requerimiento.</li> <li>10) A definir según requerimiento.</li> <li>11) Si.</li> <li>12) A definir según requerimiento.</li> </ol>		