

Fecha: 8 de setiembre de 2021

Concurso a precio para contratación de Servicios de Contact Center para la Atención de Cursos de Capacitación Sector Salud 2021

El presente documento da respuesta a las consultas recibidas vía correo electrónico la 7 de setiembre de 2021.

Pregunta: ¿Para qué fecha está previsto el comienzo del servicio?

Respuesta: El servicio está previsto que comience el 1 de octubre con el período de inscripciones.

Pregunta: ¿Las respuestas a los mails podrán realizarse a través del sistema Redmine?

Respuesta: Si, se puede contestar desde Redmine, y mantener el historial del mensaje.

Pregunta: En caso de no establecerse una base de horas para el servicio de atención telefónica, se dificulta el cumplimiento indicador “Índice de Abandono”. Consultamos si se podrá rever el indicador requerido y la penalización asociada.

Respuesta: El indicador establecido 80% de las llamadas atendidas en los 20 segundos primeros, se trata de un indicador estándar de los servicios de Call Center, y por lo tanto es el que se considera con independencia de las horas de servicio.

Pregunta: Para el indicador 6, se espera un registro del 5% de los Chats en Redmine?

Respuesta: Se aclara que lo que se solicita es que se registre el 95 %, 5% es el valor de tolerancia de no registro, para luego explicar.

Pregunta: Quisiéramos solicitar una prórroga al plazo de entrega de la propuesta

Respuesta: No está previsto prórroga.