

Departamento Servicios Generales, 20 de Julio de 2021

Licitación Abreviada Ampliada 02/2021

Aclaración N° 15

PREGUNTA 1.

Donde dice:

“El sistema debe permitir la interacción con sistemas de redes sociales tales como Whatsapp y otras”.

“Se debe ofrecer la posibilidad de interactuar con el sistema a través de un chat en un portal Web”.

- a- Esto quiere decir que los agentes del call center /contact center deberán tener una interfaz que les permita atender, responder y registrar conversaciones (por ejemplo, con el Webchat, whatsapp o Telegram) además de la atención telefónica?
Permitiendo esto que los mensajes puedan ser transferidos (entre agentes o colas), puestos en espera, etiquetados y que los agentes a su vez puedan ser monitoreados de acuerdo al estilo de la supervisión de agentes de call center
- b- ¿Es necesario también la interacción con el correo electrónico como un canal más de comunicación?

Respuesta: *a – Efectivamente, la interacción con estos canales debe ser posible realizarla a través de una interface disponible para los agentes.*

b – No, no es necesario.

PREGUNTA 2.

Donde dice:

“El sistema debe incluir una agenda de contactos que permita ingresar datos sobre el mismo”.

- a- ¿Se refiere a la posibilidad de usar por ejemplo contactos vCard y la base de contactos sería Cardav con los permisos y controles correspondientes para agregar, modificar o eliminar contactos?
- b- ¿Los aparatos telefónicos deberán poder acceder a esa agenda? cada usuario contará con una agenda privada y habrá una agenda general de ANV?

Respuesta: *a- El formato de la base de contactos queda a discreción del proveedor.*

b- No, no es necesario.