

## Aclaración N° 5

### **PREGUNTA 1.**

¿Cantidad de puestos de trabajo para call center requeridos?

**Respuesta:** Hoy utilizamos 6 puestos por turno, están previstos hasta 10

### **PREGUNTA 2.**

¿Cantidad de puestos que permitan el acceso al canal WhatsApp?

**Respuesta:** Estimamos que con 2 por turno, que hagan atención telefónica y de canal whatsapp estaría bien

### **PREGUNTA 3.**

¿Cantidad de puestos que permitan el acceso al canal redes sociales que no sean WhatsApp?

**Respuesta:** Hoy lo estamos solucionando con 4 puestos.

### **PREGUNTA 4.**

¿Cantidad de puestos que permitan el acceso al canal chat?

**Respuesta:** Estimamos que al igual que el WhatsApp, con 2 por turno, que hagan atención telefónica y de canal chat estaría bien

### **PREGUNTA 5.**

¿Para campañas a través de SMS, qué cantidad de envíos diarios de SMS se requiere?

**Respuesta:** La idea no es hacer envíos diarios de SMS, sino un envío mensual recordando la fecha de vencimiento de cuota (que varía mucho mensualmente) y un envío informando cuando haya inscripciones abiertas para un llamado (sería seis veces al año, máximo) entre 1.400 y 1.800 contactos aprox.)

**PREGUNTA 6.**

¿Para el canal WhatsApp se requiere el uso de un "gateway" para cursar la mensajería, es necesario cotizar dichos costos? De ser así, estimar un volumen mensual de mensajes de WhatsApp requeridos.

**Respuesta:** Si, es necesario cotizar dentro de la opción de compra opcional con el software de call center. Hoy no tenemos antecedentes de volumen.

**PREGUNTA 7.**

¿La agenda de contactos requerida, es a efecto de mantener información de los contactos oes un sistema que permite agendar citas, similar al hoy existente?

**Respuesta:** Similar al usado hoy con algún campo más, por ejemplo, de observaciones.