

Consultas Realizadas

Licitación 441033 - SERVICIO DE CONTACT CENTER

Consulta 1 - Calidad

Consulta	Fecha de Consulta	22-04-2024
<ul style="list-style-type: none">• Calidad Essap estable kPIs a ser considerados al momento de auditar los audios de las llamadas - WhatsApp.• Las muestras aleatorias a ser monitoreadas de que cantidad estamos hablando: por colaborador, por mes.• Cuentan con manuales -instructivos de monitoreo de llamadas, WhatsApp• Analista de calidad, ¿debe ser exclusivo de la cuenta?• ¿Las devoluciones o coaching lo realizan supervisores de la cuenta?• ¿Se cuenta con cronogramas de reuniones de calibración?		

Consulta 2 - Recursos Humanos

Consulta	Fecha de Consulta	22-04-2024
<ul style="list-style-type: none">• Si dentro de los 37 rrhh ya se encuentran los operadores para la gestión de cobranzas• Solicitamos remitir el detalle del perfil del jefe responsable/Supervisore/Operadores/soporte informático• Actualmente, ¿Essap cuenta con un servicio tercerizado? en el caso afirmativo, se podrá presentar nuestra propuesta a trabajadores actuales?		

Consulta 3 - Financiero

Consulta	Fecha de Consulta	22-04-2024
<ul style="list-style-type: none">• En el pliego solicitan los ratios financieros de los tres últimos años, siendo el 2022 el último que consideran para este efecto. Podríamos considerar el período 2023, 2022 y 2021 para los cálculos solicitados?• En el pliego hacen mención a la modalidad de teletrabajo. Para este servicio podríamos cotizar bajo este modelo? o podría incluirse un % de la dotación ? Favor confirmar		