

Consultas Realizadas

Licitación 348192 - Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento

Consulta 1 - lote 2

Consulta	Fecha de Consulta	24-05-2018
Sobre la cantidad de agentes de ATC ya que sumando los cupos por horario da 30 pero en el párrafo siguiente dice 38.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-05-2018
<p>Conforme lo estable el pliego en el LOTE 2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE TELEFÓNICA, FIDELIZACIÓN, GESTIÓN REFERENCIAL, IVR</p> <p>El horario del servicio de atención será de 24 horas los 365 días del año: En horario diurno de 7 hs a 17 hs: 20 Agentes; De 17 hs a 23 hs: 6 Agentes; De 23 hs a 07 hs: 4 Agentes, Sábados domingos y feriados: 4 Agentes; Servicio Onmicanal 4 agentes, según flujo de consultas</p> <p>La definición del dimensionamiento sugerido deberá estar en función al tráfico de llamadas y los objetivos de nivel de servicio definidos, y estará a cargo de la empresa contratada. El Banco deberá aprobar el dimensionamiento mensual, así como cualquier ajuste necesario al mismo. El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 38 agentes.</p>		

Consulta 2 - item 1.2 punto c lote 1

Consulta	Fecha de Consulta	24-05-2018
No contamos con una central de riesgo que nos permita identificar informaciones negativas de morosidad de los clientes del Banco, salvo que contratemos los servicios de un tercero (Informconf) y este costo trasladarlo al Banco. Esto debemos informar a los mismos.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-05-2018
<p>Conforme lo estable el pliego en el punto 1 Alcance de la gestión</p> <p>1.2 Elaboración de la Línea de Tiempo de gestión de mora</p> <p>a) Presentación mensual de la situación de los clientes del Banco enviados para la gestión y sus niveles de complicación en el mercado:</p> <p>a. Si tiene atrasos sólo con el Banco Nacional de Fomento.</p> <p>b. Si posee atrasos con el Banco Nacional de Fomento y con otras entidades del sector Financiero, Cooperativo y Comercial. Es decir la empresa oferente debe poder proveer la información solicitada entendiéndose debe contar con los recursos para el efecto.</p> <p>En el caso en que el oferente deba realizar contrataciones de servicios externos a su empresa, deberá incluir dichos costos al monto de su oferta, en ningún caso el B.N.F. abonará por adecuación al pliego.</p>		

Consulta 3 - Sección 1

Consulta	Fecha de Consulta	24-05-2018
No se visualizan los plazos de puesta en producción de los servicios, para la implementación del CRM de cada operativa.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-05-2018
De acuerdo al plan de entregas establecido en el PBC, en PBC habla de 5 días, y ese es el plazo para el total de los requerimientos		