



PROVINCIA DE BUENOS AIRES
PROCURACIÓN GENERAL DE LA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

PG.SA-1718-21-36

Ref. Expediente PG.SA.-1718/21

Contratación Directa por Excepción N° 85/21

Circular 8

Atento las consultas realizadas por la firma LUMEN se informa:

Consulta 1. ¿Cuál es la expectativa de posiciones/internos tienen proyectada o se deben contemplar a futuro?

Respuesta 1: La cotización deberá ser por la cantidad solicitada en el pliego.

Consulta 2. En referencia a las capacidades de Call Center, ¿de qué tipo serán las campañas salientes, manual, predictivo, progresivo? Por favor dar ejemplo de caso de uso.

Respuesta 2: Las campañas salientes serán utilizadas para encuestas de satisfacción automáticas.

Consulta 3. En el punto 10 numeral 4, a que se refieren con "mensajes de rendimiento"

Respuesta 3: Los mensajes de nivel de rendimiento permiten mantener informados a las personas que llaman con comentarios en tiempo real sobre el estado de su llamada, como el tiempo de espera estimado o su posición en la cola de espera.

Consulta 4. ¿Cuántos canales Sip para el IVR se destinarán al call center?

Respuesta 4: Se podrán destinar hasta un máximo de 30 canales de IVR.

Consulta 5. ¿Cuál es el volumen de llamadas y duración promedio estimado por mes? (a efectos de estimar volúmenes de grabación).

Respuesta 5: El volumen de grabación se deberá estimar utilizando la cantidad de operadores de call center (103) multiplicado por un promedio de 8 horas diarias durante los días hábiles del periodo de dos meses.

Consulta 6. Solicitan que el Call Center tenga la capacidad de "Incluir perfil del ciudadano con historial de llamadas y posibilidad de adicionar notas o comentarios". Entendemos que la solución de Call Center se integrará al sistema de gestión del Ministerio y extraerá de este el perfil de ciudadano y permitirá al agente agregar notas que impactaran directamente en el sistema de gestión antes mencionado. ¿Es correcta nuestra interpretación?

Respuesta 6: El sistema de gestión ofrecido debe tener la capacidad de Incluir perfil del ciudadano con historial de llamadas y posibilidad de adicionar notas o comentarios y proveer alguna forma de exportación de esos datos para integrarlos a los sistemas propios del Ministerio Público.

Consulta 7. En el punto 10 numeral 7 solicitan "poder realizar campañas de llamadas, integrándose con el sistema de gestión del organismo". ¿Deberán ser campañas de llamadas salientes o entrantes? Por favor suministrar un ejemplo de caso de uso.

Respuesta 7: Se refiere a campañas salientes cuyo caso de uso típico serán encuestas de satisfacción automáticas.

Consulta 8. En referencia al mismo punto anterior, ¿cuál es el sistema de gestión del ministerio? ¿Este admite integración vía webservices o API? ¿Se encuentra hosteado en datacenter del Ministerio o es una solución en la nube?

Respuesta 8: Nuestros sistemas son desarrollos propios que permiten adaptarse a distintas formas de integración entre ellas webservices y API, asimismo nos encargaremos que la visibilidad de sistemas se realice a través del vínculo entre la solución y nuestra infraestructura que se debe integrar en la solución, no siendo relevante la ubicación de nuestros sistemas.



PROVINCIA DE BUENOS AIRES
PROCURACIÓN GENERAL DE LA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

PG.SA-1718-21-36

