

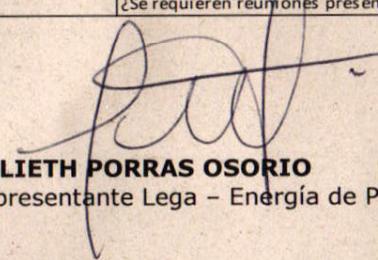
Pereira, 7 de octubre de 2019

Invitación GC-001-2019

**"INVITACIÓN PARA RECIBIR OFERTAS MERCANTIL IRREVOCABLE PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN, SUBSIDIOS, CONTRIBUCIONES, FOES, GENERACIÓN DE FORMATOS DE SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIONES Y ATC A TRAVÉS DE UN CALL CENTER Y CHAT EN LÍNEA DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA, EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DONDE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. PRESTA EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. GC-001-2019"**

Por medio del presente, me permito dar respuesta a las preguntas a los potenciales oferentes, como se establece en el numeral 30.1.3:

EMPRESA	PREGUNTA	RESPUESTA
SATELCO INTERACTIVO S.A.S	¿La operación puede estar en la ciudad de Bogotá?	La operación de call center puede ser realizada desde otra ciudad.
	¿Siendo así donde se llevarán a cabo las capacitaciones que brinda la empresa Energía de Pereira?	Remítase al numeral 13. INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN de los Términos Invitación GC-001-2019
	¿Aplican todas las pólizas mencionadas si solo prestamos el servicio de Atención al cliente a través de un Call Center?	Remítase al numeral 22 "GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO OTORGADAS POR EL OFERENTE" de los Términos Invitación GC-001-2019
	¿Con que proveedor tiene la línea 115?	Latín América Capital Corp. S.A E.S.P
	¿Cuál es el proceso técnico que manejan para enrutarlo al proveedor de Contact center?	El sistema Call Center esta con UNE a través del proveedor IKONO con el oferente de la operación del CALL CENTER se tiene configurada una VPN SITE TO SITE para la comunicación además también se cuenta con un canal MPLS. Entre el firewall de EEP y el oferente se deben realizar las configuración de rutas pertinentes.
	¿El servicio de Chat es suministrado por ENERGIA DE PEREIRA?	El servicio de chat es suministrado por la Empresa de Energía
	¿Es posible manejarlo a través de un CRM?	No
	¿Qué software de Contact Center manejan?	El software utilizado por energía de Pereira es el IKONO - TIGO UNE
	Se solicita aclarar el alcance de este punto refiriéndose al Contact Center dar un ejemplo de cuando aplicaría esto.	Remítase al numeral 3.PERSONAL DEL OFERENTE de los Términos Invitación GC-001-2019
	¿Cuál es el volumen de chats recibidos en lo posible de los últimos 6 meses y por días para realizar dimensionamiento?	En promedio de chat es 766 chat mensuales.
	¿Cuál es el volumen de llamadas entrantes en lo posible de los últimos 6 meses y por días para realizar dimensionamiento?	El promedio de llamadas entrantes es de 4.643 mensuales.
	¿La dotación aplica para el Contact Center?	Remítase al numeral 10 IDENTIFICACION Y DOTACIÓN. de los Términos Invitación GC-001-2019
¿Se requieren reuniones presenciales?	Es posible que se soliciten reuniones presenciales	

  
**YULIETH PORRAS OSORIO**  
 Representante Lega - Energía de Pereira S.A E.S.P

96