

Zimbra

gleyson.moraes@tre-go.jus.br

Questionamentos ao Edital de Pregão 59/2022

De : Jose Fernando Hahon <jhahon@telesul.com.br> qua., 05 de out. de 2022 14:19

Assunto : Questionamentos ao Edital de Pregão 59/2022

 5 anexos

Para : cpl-lista@tre-go.jus.br

Cc : Carlo Gibertini <cgibertini@telesul.com.br>, Paulo Bittencourt <pbittencourt@telesul.com.br>

A Telesul, interessada em participar do evento em referência, cujo objeto é contratação de empresa especializada para o fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal através da Internet, vem à V.Sas. questionar os seguintes pontos:

Item 2 - Agentes ilimitados, refere-se à quantidade ilimitada de agentes de atendimento simultâneos? Há possibilidade de estabelecer um número de agentes simultâneos dado o volume de tráfego esperado, visto que a maioria de plataformas omnicanal disponíveis no mercado operam desta forma?

Item 6.5 - O STT pode ser provido como custo adicional, visto que a maioria das plataformas que entregam este serviço com qualidade demandam contratação por volume?

Item 6.17 O protocolo deve ser gerado em nossa plataforma? Qual o formato?

Item 6.18.9 Os contatos devem ser importados para a plataforma de atendimento ou pode ser executada uma consulta dos dados antes da transferência, roteando diretamente para o grupo correto?

Item 9.5.1 Serão 190 supervisores? Qual a quantidade de agentes prevista?

Aguardamos a resposta aos questionamentos e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

José Fernando Hahon

Account Manager

 +55 (11) 2106-5000

 +55 (61) 98143-0005

 Jhahon@telesul.com.br



 www.telesul.com.br
