



Ligelly Hernandez Mayorga <ligelly.hernandez@risaralda.gov.co>

Solicitud de cotización

1 mensaje

Ligelly Hernandez Mayorga <ligelly.hernandez@risaralda.gov.co>

10 de febrero de 2021, 8:16

Para: comercial@grupoast.com

Buen día me permito solicitarle el favor de cotizar el siguiente servicio y anexar copia del RUP de su empresa

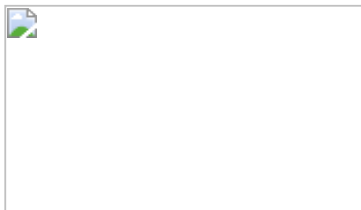
“SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN A TRAVÉS DE CALL CENTER PARA LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA GOBERNACIÓN DE RISARALDA EN EL MARCO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICO A CAUSA DEL COVID-19 EN EL TERRITORIO NACIONAL”.

1. Prestar el servicio de call center mediante una (1) línea de contacto soportadas en la plataforma tecnológica de vozIP en su última versión para la gestión de entrada y salida de llamadas. (302 2907490 de la Gobernación)
2. Disponer de la infraestructura tecnológica robusta con respaldo de nube y canales dedicados para el servicio de vozIP(troncalSIP).
3. Incluir el licenciamiento, equipos de compute, recurso humano con perfil de enfermero(a) o auxiliar de enfermería, con mínimo siete (7) agentes distribuidos de acuerdo a la necesidad e informes de operación del servicio.
4. Disponer de 10 líneas y 20 en espera, todas con opción de grabación de llamadas, buzón de voz y buzón de mensajes desde cualquier dispositivo.
5. Suministrar el software para el control de llamadas
6. Elaborar los informes estadísticos para el control y seguimiento de la operación del Departamento a través de una herramienta tecnológica que permita visualizar informes en tiempo real.
7. Elaborar los informes de calidad de acuerdo al servicio prestado.
8. Implementar callback para la devolución de llamadas no respondidas.
9. Habilitar la transferencia de llamadas a cualquier número celular o fijo o software softphone.
10. Brindar la asistencia técnica requerida en el desarrollo de la operación.
11. Participar activamente en el 100% de las inducciones impartidas por la Secretaria de Salud.
12. Generar los mensajes de texto a los celulares de las personas que tienen resultado negativo de la prueba COVID, y los que la Secretaria de Salud solicite.
13. Tener siempre un mensaje de espera proporcionado por la Secretaria de Salud y actualizarlo cuando se necesario.

Importante se debe firmar un documento de confidencialidad teniendo en cuenta que la información a manejar hace parte de historia clínica

Saludos

--



CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y cualquier archivo anexo son confidenciales y para uso exclusivo del destinatario. Esta comunicación puede contener información protegida por los derechos de autor. Si usted ha recibido este mensaje por error, equivocación u omisión queda estrictamente prohibida la utilización, copia, reimpresión y/o reenvío del mismo. En tal caso, favor de notificar de forma inmediata al remitente y borrar el mensaje original y cualquier archivo anexo.

10/2/2021

Correo de Gobernación de Risaralda - Solicitud de cotización

GRACIAS.