

Assunto: ENC: Ofício nº 88/2014

De: #Gerente GETEL <gsreceptivo@brb.com.br> [+] [x]

Data: 28/10/2014 15:01:51

Destinatário: "cpl@planalto.gov.br" <cpl@planalto.gov.br> [...]

Anexos: *image.pdf* (3.7 MB)

Prezada Senhora Vesper Cristina,

Segue resposta aos questionamentos constantes no Ofício nº 088/2014/ASLIC/COLIC/DILOG. Informo que o contrato com a Call Tecnologia findou em 26/07/2014.

a) Em que pese a quantidade total de 245 Posições de Atendimento, o sistema estava configurado para a gravação simultânea de 200. Foram priorizadas as 186 posições de atendimento para operador, 13 posições de supervisão e 1 posição de gerência. Ou seja, foi priorizado quem atendia cliente.

b) Sim. Devido ao Banco ainda estar desenvolvendo seu CRM, não havia essa previsão. Conforme consta no Edital do Pregão Nº 012/2006, página 40, no item "h", "As chamadas transferidas para o DAC, deverao receber simultaneamente ao recebimento do audio, os dados de identificacao do cliente em seu PC. Estes dados serao apresentados por uma aplicacao do BRB, que os recebera da URA, atraves do aplicativo CTI da Contratada;".

c) Sim, é de chamadas telefônicas e disponibilizado num formado que unia voz e navegação de tela.

Atenciosamente,

Jonas Antunes F. Junior
Gerente de Área
BRB - Banco de Brasília S/A
VIRAG/DIRET/SUCAN/GETEL
SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente
Fone: (61) 3027-8740

E-mail: jonas.figueiredo@brb.com.br

De: Vesper Cristina Bandeira Cardelino [mailto:vesper.cardelino@planalto.gov.br]

Enviada em: segunda-feira, 27 de outubro de 2014 17:21

Para: Jonas Antunes Figueiredo Junior

Assunto: Enc: Ofício nº 88/2014

Prezado Senhor Jonas,

A fim de subsidiar análise de documentos referentes ao processo licitatório, Pregão, na forma eletrônica, nº 001/2014-SPM, segue anexo o Ofício nº 88/2014/ASLIC/COLIC/DILOG. Solicito ainda, que acuse o recebimento deste e-mail.

Att,

Vesper Cristina B. Cardelino
Coordenadora de Licitação
Secretaria de Administração
Presidência da República
Tel.: (61) 3411 2537

O conteúdo dessa mensagem é confidencial, destina-se estritamente à(s) pessoa(s) acima referida(s) e é legalmente protegido. A retransmissão, divulgação, cópia ou outro uso desta comunicação por pessoas ou entidades, que não sejam o(s) destinatário(s), constitui obtenção de dados por meio ilícito e configura ofensa ao Art. 5º, inciso XII, da Constituição Federal. Caso esta mensagem tenha sido recebida por engano, por favor, inutilize-a e, se possível, avise ao remetente por e-mail.