

Santiago de los Caballeros, Rep.Dom.
20 de marzo del 2019



A: Ing. Julio Cesar Correa
Administrador Gerente General
Edenorte Dominicana, S.A.

Asunto: Proyecto de Mejoras en Comunicación: Incrementar el Servicio al Cliente (devolver llamadas abandonadas en la cola del Call Center) y de Reducción de Gastos en Llamadas Salientes

El presente informe tiene por objeto presentar y someter a su consideración las motivaciones que permitirían realizar el desarrollo del - "Call Abandoned Back de Avaya Contac Center" - servicio de llamadas abandonadas por clientes en la cola del Call Center, para que sean colocadas en una campaña de llamadas salientes. Dicha campaña devolverá la llamada a dichos clientes y esto se traducirá en un mejor servicio.

Y para reducir gastos en llamadas salientes de la central telefónica, se instalarán y configurarán GSM Gateway que se conectan y se adaptan a la central Avaya.

A solicitud del área de Comercial, se requiere la elaboración de un programa/módulo para registrar las llamadas entrantes abandonadas por los clientes en la cola del Call Center, con el objetivo de devolverle mediante una campaña (se utiliza un módulo del sistema del Call Center) las llamadas y así mejorar el servicio a nuestros clientes.

A los fines propuestos vale destacar que, de conformidad con la Ley No. 340-06, sobre compras y contratación de bienes, servicios, obras y concesiones, modificada por la Ley no. 449-06, del 6 de diciembre de 2006, (en lo adelante Ley No. 340-06), específicamente en su artículo 6, párrafo numeral 3, dispone lo siguiente:

"Art. 6. Se excluyen de la aplicación de la presente Ley los procesos de compras y contrataciones relacionados con:

[...] PÁRRAFO.- Serán considerados casos de excepción y no una violación a la ley, a condición de que no se utilicen como medio para vulnerar sus principios y se haga uso de los procedimientos establecidos en los reglamentos, las siguientes actividades: 3. Las compras y contrataciones de bienes o servicios, con exclusividad o que solo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica, [...].

J.A.

Las razones que entendemos justifican adquirir el servicio son:

- Se requiere un desarrollo para registrar las llamadas entrantes para devolverle al cliente las llamadas que se abandonan en la cola del Call Center.
- Reducción de gastos en las llamadas salientes implementando los GSM Gateway, los cuales se conectan a la central Avaya. Se esperan reducir los gastos en al menos cuatro (4) millones de pesos al año. Estos GSM necesitan ser configurados adecuadamente para conectarse debidamente con dicha central telefónica sin riesgos de caída de la misma.
- El suplidor Isbel es quien soporta, da mantenimiento y realiza las configuraciones claves y críticas en la central telefónica Avaya y en el sistema de Call Center Avaya de nuestra empresa. Se requiere que el suplidor conozca en detalle la plataforma existente de la central para garantizar la calidad de las implementaciones de los GSM Gateway y el desarrollo del módulo (80 horas) de las llamadas abandonadas por los clientes en la "cola" del Call Center y que luego serán contactados con la finalidad de darles un buen servicio. Se debe activar el módulo de campañas que tiene el sistema de Call Center, así como su configuración y entrenamiento.
- La empresa que implementó la plataforma de Call Center y las Centrales Telefónicas Avaya fue Isbel, el cual es representante autorizado del fabricante Avaya y es quien actualmente nos ofrece el servicio de soporte y mantenimiento a ambas plataformas.

El monto total del proyecto es de RD\$772,733.62 con ITBIS incluido. Dicho valor y los trabajos están incluidos en el presupuesto y POA de TI de este año.

Se despide, atentamente,


Tabaré Álvarez Malagón
Director TI