

BANRISUL LICITACOES

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: sexta-feira, 29 de maio de 2020 09:41
Para: 'juridico1@aloatendimento.com.br'
Assunto: ENC: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL

Prioridade: Alta

À
ALÔ ATENDIMENTO

REF.: Pregão Eletrônico nº 0000041/2020
OBJETO: Prestação de serviços de Contact Center.

Prezados,

Atendendo sua solicitação, respondemos abaixo:

Questionamento:

Favor enviar as especificações da solução de contact center, PABX/DAC, servidores, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador que será fornecida pela CONTRANTE para fins de verificação de requisitos para integração da solução de sistema do tipo Gerenciamento da Força de Trabalho e Sistema de Avaliação de Qualidade do Atendimento, que não serão fornecidos pela CONTRATANTE. Assim, questionamos, qual DAC/PABX? Qual o sistema de gravação utilizado? Fabricante, modelo, versão?

Resposta:

Atualmente, o CONTRATANTE utiliza duas soluções de contact center:

Solução Genesys/Alcatel

PABX/DAC: Alcatel Lucent / Plataforma de Voz OmniPCX Enterprise (RSI Agents)

Sistema de Gravação: Fabricante Open Text / Modelo: Qfiniti Observer versão 16.3 (Gravação através de protocolo IP-DR Link Alcatel-Lucent)

CTI: Genesys Pure Engage versão 8.5 (CTI utiliza T-Server Alcatel)

URAS: Genesys Voice Platform (GVP)

Solução VoxAge

Versão: 5.04.00_1.SP2.14

Atenciosamente



Gerencia de Licitações e Compras

Unidade de Licitações e Compras

☎ (51) 3215-4510 | E-mail: banrisul_licitacoes@banrisul.com.br



ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

De: juridico1@aloatendimento.com.br <juridico1@aloatendimento.com.br>

Enviada em: terça-feira, 26 de maio de 2020 12:16

Para: BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>

Cc: juridico2@aloatendimento.com.br

Assunto: RES: Solicitação de esclarecimentos PE 041/2020 - BANRISUL

Prezados, bom dia.

Seguem pedidos de esclarecimentos para o PE nº 041/2020:

- Favor enviar as especificações da solução de contact center, PABX/DAC, servidores, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador que será fornecida pela CONTRANTE para fins de verificação de requisitos para integração da solução de sistema do tipo Gerenciamento da Força de Trabalho e Sistema de Avaliação de Qualidade do Atendimento, que não serão fornecidos pela CONTRATANTE. Assim, questionamos, qual DAC/PABX? Qual o sistema de gravação utilizado? Fabricante, modelo, versão?

Atenciosamente,



Departamento Jurídico
juridico1@aloatendimento.com.br
www.aloatendimento.com.br

