

DUDAS PLANTEADAS:

- En el PPT se indica que en el tiempo de conversación de las llamadas comerciales no se incluye el tiempo administrativo de la tramitación de 1 minuto. Para las llamadas de averías y cita previa, también es necesario incrementar dicho tiempo al informado de conversación o está incluido al realizarse dicha tarea administrativa durante la conversación con el usuario?

El tiempo administrativo necesario para la gestión de las llamadas de las plataformas de “averías” y “cita previa” tampoco está incluido en el tiempo de conversación que se ha publicado en el pliego.

No obstante, resulta muy inferior al necesario para tratar adecuadamente una llamada de carácter “comercial” (actualizar la base de datos, al menos realizando un resumen del contenido de la llamada/gestión, etc...) y, no se ha considerado significativo como para alertar de la existencia del mismo (el software para la solicitud de cita previa, por ejemplo, se maneja en el momento en que se está atendiendo la llamada y, ésta no se cierra hasta que no se haya gestionado y reservado la cita, confirmándose al ciudadano).

- Se informa que el 20% de las llamadas de Centralita se redirigen a Comercial. Dentro del volumen total informado en Comercial – 259.901 – están incluidas las de este 20% citado? Hay que sumar al tiempo de Centralita el tiempo de Comercial y el administrativo?

El volumen informado en cada plataforma incluye las llamadas atendidas finalmente por esa plataforma. Es decir, las relativas a la plataforma comercial, incluyen las que se hayan podido transferir desde la centralita.

La referencia en el pliego a la existencia de llamadas de carácter comercial tiene por objetivo alertar de la necesidad de garantizar técnicamente esa transferencia y, asignar adecuadamente la llamada a las estadísticas.

- Dentro de la gestión comercial se indica que se realizan una serie de operaciones de backoffice que suponen un total de 14.378. Nos podrían indicar los TMOs correspondientes a las mismas?

No se dispone de dicha información.