

PREGUNTAS # 2 - CONVOCATORIA 725

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SOFTWARE POR SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE UN PROYECTO DE CRM PARA BANCÓLDEX Y SUS FILIALES

1. El cronograma de proyecto se debe presentar para cada empresa por separado o un solo cronograma que integre las tres empresas?

Se debe presentar un cronograma por empresa. Según el numeral **1.5.1 Fases del proyecto**, se indica que:

“El proponente deberá entregar en su propuesta un plan de trabajo o cronograma **para cada una** de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), detallando las actividades, fases, entregables, y demás aspectos que el proponente considere necesarios, sin perjuicio del cumplimiento de las fases, actividades y entregables mínimos requeridos en la presente invitación.”

Así mismo en el numeral **1.5.2 Plan de trabajo a ejecutar de la solución**:

“**Para cada una de las tres entidades** (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), el Proponente deberá presentar con la propuesta un cronograma o plan de trabajo (no superior a siete (7) meses), en el que describan los procesos/actividades requeridos para la solución de CRM. Este cronograma debe detallar el número de días de cada actividad y los profesionales y su dedicación asociados a cada actividad.”

2. "¿Se debe implementar un CRM consolidado para las tres compañías en el cual cada compañía es una unidad de negocio y comparte la información definida con las otras compañías o se debe implementar un CRM por compañía con datos independientes? El página 53 del documento 725_01_Terminos_de_Referencia_CRM_15022017_15022017_143122.pdf en el texto sugiere que deben estar consolidada la información de las tres compañías y en otras secciones del documento sugiere que es independiente:

"**IMPORTANTE:** Es requisito que la solución propuesta por el proponente para el desarrollo e implementación del CRM, permita la consolidación y vista única de información de cada cliente por cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex); así como sus contactos, gestiones con la fuerza comercial, información transaccional por producto, información financiera, gestión de eventos presenciales-virtuales, participación y asistencia a eventos, contemplando así la trazabilidad permanente para una oportuna toma de decisiones. Debe permitir además todas las interacciones multicanal y las relaciones con los diferentes grupos de interés, entre ellos: empresarios (clientes, usuarios, clientes potenciales, consumidor financiero), gremios, cámaras de comercio e intermediarios financieros"

Se debe implementar un CRM por compañía con datos independientes. Es importante mencionar que el número de clientes de Bancóldex de los últimos 7 años es de 706.800, promedio por año de 100.971, de Leasing Bancóldex es 3.000 promedio por año y de Fiducóldex es 300 promedio por año.

3. ¿Con cuántos sistemas hay que integrar el CRM y que tecnología se usara; archivos planos, servicios web? Detallar para cada empresa

Bancóldex: Para todos los sistemas del Banco se podría realizar una integración en batch (ejecución automática controlada) por archivos planos. Es posible tener conexión directa a las bases de datos del Banco, teniendo en cuenta: creación del canal y acceso restringido a la información requerida, esquemas de contingencia, reprocesos, disponibilidad, entre otros.

Tablas dentro de la base de datos con las que tiene conexión el CRM:

<u>Información de clientes y transaccional</u>	<u>Información de desembolsos y saldos</u>
Deudor	Desembolsos
Beneficiario	Saldos Históricos
Sectores económicos	Modalidad
Localidad geográfica origen	Recuperaciones
	Recaudos
	Operaciones de Comercio Exterior
	Cancelaciones
	Moneda
Gestión de visitas comerciales	Importaciones
	Exportaciones
Aranceles	Información demográfica y de contacto

Archivos planos o en Excel: se tiene previsto conexión con diferentes fuentes de datos en formato Excel o plano, discriminadas así:

- **Formación empresarial (virtual o presencial):** 2 archivos en Excel
- **Postventa:** 12 archivos en Excel o plano (1 por cada encuesta aplicada)
- **Clientes potenciales:** 1 archivo en Excel
- **Grupos de interés:** 1 archivo en Excel
- **Información financiera:** 5 archivos en Excel o plano
- **Contact center:** 8 archivos en Excel o plano (1 por canal y tipo de gestión)
- **SGB:** Se migrará la información contenida en la herramienta para seguirla trabajando en el CRM (cargue de información inicial)

Para mayor detalle de los campos de estas bases de datos, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**

En el caso de lograr la sistematización de alguno de los archivos en Excel o plano, estos pasaran a formar parte de la información a conectarse al CRM mediante la base de datos del Banco. En la fase 1 y 2 de estos términos de referencia se realizara el levantamientos de estos requerimientos y cómo será su integración (**numeral 1.5.1 Fases del proyecto**). Adicionalmente, en el transcurso del proceso de selección del proveedor y firma del contrato, pueden ingresars nuevas fuentes de información. De igual manera, se trabajaran en las fases 1 y 2 del proyecto, garantizando su integración al CRM.

Fiducóldex: un (1) sistema, por archivos planos y servicios WEB

Leasing Bancóldex: uno (1), por archivos planos

4. ¿La capacitación de usuarios finales en que ciudades debe realizarse?

Para **Bancóldex**, la capacitación de usuarios finales se realizara en la ciudad de Bogotá, con enlace vía WEB con las oficinas regionales: Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Medellín, Villavicencio, Tunja, San Andres, Pereira, Pasto, Neiva, Manizales, Cúcuta, Armenia y Centro.

Fiducóldex: solo en Bogotá.

Leasing Bancóldex: Bogotá, vía web 4 ciudades.

5. ¿En la capacitación técnica de la herramienta cual es el alcance definido?

Para la capacitación técnica el deseable es tener conocimiento de la arquitectura de software y hardware en que esta la solución, configuración técnica de la herramienta, administración técnica de la herramienta, errores técnicos conocidos y posibles soluciones temporales o definitivas.

6. "Podrían suministrar un ejemplo de este tipo de reporte:
Inclusión de nuevas variables en los reportes. Estas variables pueden resultar de fuentes externas o internas que se tengan en la bodega de datos y deben poder parametrizarse sin necesidad de requerir al proponente (Autonomía de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) para realizar este tipo de procesos)"

Hace referencia a que, de las fuentes que alimentaran al CRM, se pueda en cualquier momento y por parte de los usuarios definidos para el diseño de reportes, integrar una variable a un reporte ya definido. Esta variable se tiene en el "Sistema", pero no se había trabajado o considerado antes para su visualización.

Por ejemplo tenemos un reporte que indique el # de visitas hechas por asesor comercial. Pero en base de datos tengo información adicional de Nit y nombre de la empresa a la cual se le realizó la visita. Si quiero completar el reporte ya creado, con estas nuevas variables, lo debo de poder hacer, sin necesidad de recurrir al proveedor y de una manera sencilla y gráfica.

7. "Requerimos aclaración sobre este requerimiento a que hace referencia:
Informes cualitativos de la gestión de entrada y salida, acordes con las campañas gestionadas"

Hace referencia a la creación de reportes que integren variables cualitativas: género, tipo de identificación, nivel de ingresos, nivel sociodemográfico, sector económico, rango de ventas/activos, mes de realización de la campaña, tipo de campaña, grupos de interés, autorizaciones de envío de circulares, noticias y programas de formación, entre otras variables.

A través de estos reportes se busca cuantificar esas variables en forma de porcentajes y números (según # de registros), para obtener datos medibles que permitan focalizar acciones de mercadeo por segmentos de clientes/clientes potenciales.

8. "Por favor detallar este requerimiento lo más técnico posible con el fin de poder entender qué tipo de integración requieren:
Permitir la integración de modelos analíticos y predictivos o externos provenientes de otros proponentes especializados en Business Intelligence, los cuales se asocien al comportamiento de los clientes basados en su historial de vinculación; permitiendo obtener estrategias de fidelización, retención, venta cruzada y aumento de consumo"

En el mercado de sistemas de información actuales, existen herramientas para hacer analítica de datos, ejemplo: SPSS Modeler y SPSS statistics, algunas integradas a herramientas de Business Intelligence como por ejemplo SAP con su módulo de análisis

predictivo, que integra: modelos predictivos, gestión de datos predictivos, gestión de modelos, puntuación, red predictiva y análisis de enlaces.

Se entiende que el sistema CRM debe permitir cargar información base para generar los modelos analíticos y predictivos y poder graficarlos en la herramienta. Esto puede ser un deseable más no una necesidad por que la solución que se ofrezca puede tener estos componentes implementados.

9. ¿Las empresas tienen licencias de Power BI?

Bancóldex: no.

Fiducóldex: no.

Leasing Bancóldex: no.

10. "Por favor explicar este requerimiento a que se refiere?

Vista multicanal que le permita al asesor rotar por diferentes aplicaciones para dar respuesta a un cliente"

La vista multicanal, específicamente para el módulo de servicio al cliente, le permite tener al asesor en una sola pantalla toda la información del cliente. De las interacciones realizadas en todos los canales a través de los cuales el cliente se comunica o nos contactamos con él (Canal telefónico, chat, mail, redes sociales, SMS, ente otros).

El módulo de servicio al cliente, será implementado únicamente por Leasing Bancoldex y Fiducóldex. Actualmente estas entidades no cuentan con servicio de Conact Center.

11. Por favor detallar este requerimiento: El proveedor debe permitir la visualización de la información de las diversas fuentes de datos, sin embargo, las fuentes de datos obtenidas del Core solo se deben visualizar mas no almacenar. La información obtenida de fuentes diferentes a esta, como la obtenida mediante archivos planos, Excel, aplicativos o la obtenida directamente por el CRM se debe almacenar en su totalidad"

Con esto nos referimos a que la información que se debe almacenar en el CRM, es aquella que se capture a través de él y de archivos de fuentes externas como planos y Excel.

La información de otras fuentes de datos, que se integran al CRM para poder tener la vista 360°, se deben poder visualizar, más no almacenar ya que esa información esta guardada en las bases de datos de la entidad, ejemplo: desembolsos de crédito.

La información que se almacenara y visualizara en el CRM, será definida en la implementación de las fases 1 y 2, del **numeral 1.5.1 Fases del proyecto** con la empresa seleccionada.

12. La solución de CRM debe permitir la integración con la herramienta de envíos masivos de cada una de las tres entidades, si aplica; Para Bancóldex, esta herramienta se llama ICOM y permite crear plantillas, cargar contactos, realizar envíos y obtener métricas detalladas por cada envío. ¿Cómo podemos integrarnos con esta plataforma?

Bancóldex: la integración se realiza por servicios WEB y APIs.

Fiducóldex: nuestra herramienta es SIFI y permite realizar envíos masivos de información a nuestros clientes de Fondos de Inversión Colcetiva, la integración es posible por servicios WEB o archivo plano.

Leasing Bancóldex: estamos en proyecto de implementar este servicio con la herramienta OnBase.

13. El proveedor deberá sustentar cómo está alineada la estrategia del negocio con la estrategia de tecnología. De igual forma deberá presentar cual es el plan de inversión en tecnología que se involucre en la prestación del servicio a contratar. Como entregable de este punto se debe presentar la descripción y los estimados numéricos. Por favor aclarar esta pregunta

La alienación de la solución con la estrategia del banco y de tecnología se realizará una vez iniciado el proyecto con el proveedor seleccionado. Esto se definirá en las fases 1 y 2, del **numeral 1.5.1 Fases del proyecto con la empresa seleccionada**. El proveedor en su propuesta económica describirá los costos y gastos en que debe incurrir Bancóldex y sus filiales para la implementación de la solución.

14. ¿De los requerimientos funcionales enumerados en el literal 2.1 cuales aplican para cada compañía?

Los requerimientos aplican para las tres compañías ya que hacen referencia a las funcionalidades esperadas del CRM.

*Referente al tiempo de antigüedad de una empresa es importante tener en cuenta los criterios de calificación de la propuesta, numeral **1.10.3 Requisitos para participar en la invitación** y numeral **1.11 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**, criterio 1: **Experiencia del proponente**. También es importante tener en cuenta que el no cumplimiento de las con las condiciones mínimas de participación es causal de rechazo, numeral **1.14 CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA**.*

Referente a toda aquella información que no se encuentre dentro de los términos de referencia y que el proponente que se va a presentar considera es enriquecedora para el proceso puede incluirla como un valor agregado.