

RESPUESTA A INQUIETUDES INVITACIÓN N° 00015

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA: Contratar el servicio de Contact Center para apoyar la atención de los clientes y consumidores financieros

Pregunta: Básicamente tendremos 3 islas de servicio que pueden ser múltiples como ya nos respondiste, que son Inbound, Outbound y Otros servicios que son Chat, Mail, etc. Teniendo en cuenta la recomendación de puestos de Asesor Profesional y Asesor No Profesional, qué puesto debemos utilizar para cada isla de servicio. Esta respuesta es muy importante para no tener propuestas diferentes y, en consecuencia, mal validadas, bajo tu dirección.

Respuesta: No hay políticas establecidas estamos abiertos al dimensionamiento que nos dé el proveedor. Pero se prefieren asesores de perfil profesional contestando las llamadas, en las campañas de salida se sugieren profesionales en gestión de oferta de crédito las otras se podrían manejar con perfiles distintos.

Pregunta: En el anexo 8 no incluye el AHT para los servicios en la pestaña del anexo 8 Otra gestión, como correo electrónico, chat. ¿Puede ayudarnos con al menos una estimación de cuál es el tiempo promedio dedicado a manejar estas interacciones? Sin eso, no podemos dimensionar.

Respuesta: Se incluirá en un adendo al anexo 8 el intervalo de 30 minutos

Pregunta: El anexo 8 no incluye la distribución de volumen por día y por intervalo. Esto es fundamental para presentar un buen dimensionamiento

Respuesta: Se incluirá en un adendo al anexo 8 el intervalo de 30 minutos

Pregunta: Sabemos que definiremos el dimensionamiento en función del volumen recibido. Sin embargo, nos gustaría saber la proporción de Coordinadores (según el ítem 5.7 de la RFP) que se necesitan.

Por ejemplo, la razón para mantener 1 coordinador por cada 15 asesores. Esta definición es importante para que todos estén alineados

Respuesta: En estos momentos la operación funciona con 18 asesores Multiskill, y 1 Coordinador para administración de personal.

Esto en la época de pandemia y puede variar según la demanda.

Pregunta: Tenemos una duda sobre la definición de cargos En el documento RFP, ítem 5.7: El cargo de Coordinador tiene la misma función que se menciona en el ítem 7.2 (El perfil del Supervisor y los asesores del Contact Center lo define Bancóldex) ?

Esta aclaración es importante.

Respuesta: La descripción de los perfiles se encuentra en el ítem 5.7 de los TDR

Pregunta: Toda la asistencia se brindará en español, o hay un servicio que necesita otro idioma

Respuesta: Deseable contar con uno o dos asesores bilingüe

Pregunta: El costo de las llamadas Salientes de las operaciones Salientes, ¿debemos considerarlo dentro de la propuesta o este costo lo asume Bancoldex?

Respuesta: Bancoldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demás líneas Virtuales, el canal de voz es SIP; la gestión outbound de llamadas se realiza por las troncales del proveedor.

Pregunta: ¿Tenemos un modelo excel de cómo presentar la oferta económica?

Respuesta: NO

Pregunta: ¿Son estrictamente necesarias las definiciones de salario del artículo 5.7 del documento de solicitud de propuestas? En otras palabras, ¿todos deberían presentar precios con estos salarios que pide la RFP?

Respuesta: Es potestad del proveedor

Pregunta: Hemos visto esta pregunta, pero la respuesta aún no está clara.

Podemos ver que en la pestaña del anexo 8, "Inbound Management" hay una información de "Llamadas Salientes" este número de llamadas se refiere a Outbound Management? Esto generó dudas porque vemos una información de salida en la pestaña Información de entrada.

Respuesta: Las llamadas salientes, es la sumatoria de los registros gestionados por campaña, más los registros efectivos, mas los no efectivos, más los ilocalizables.

Pregunta: ¿Qué forma tiene el reajuste de tarifas del contrato?

¿Qué indicadores se considerarán?

Respuesta: Reajuste anual con el IPC

Pregunta: ¿Deberíamos presentar los precios de 2020 o 2021? Teniendo en cuenta que si presentamos precios 2020, los precios deberían reajustarse en enero de 2021, si presentamos precios 2021, los precios deberían reajustarse solo en enero de 2022. Este es un punto muy importante para que todos estén en el mismo punto de referencia.

Respuesta: Presentar las tarifas teniendo en cuenta que el contrato iniciaría a partir del mes de Enero 2021, y para el 2022 se realizaría el incremento del IPC, o cómo quede establecido en el contrato.

Pregunta: Agradecemos confirmar si se requiere adjuntar certificación de lavado de activos

Respuesta:

Pregunta: De la manera más atenta solicitamos que el punto 8.12. Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo sea bilateral, toda vez que las dos partes debemos cumplir con esta obligación legal.

Respuesta:

Pregunta: "De la manera más atenta solicitamos la inclusión de nuestra póliza de coporativa de Responsabilidad:

RESPONSABILIDAD: La responsabilidad máxima de DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A., frente al CLIENTE por todo daño (incluidos daños directos, indirectos, pérdida de beneficios, gastos de asesores legales o cualquier otro) del que pudiese resultar responsable con ocasión de los servicios, durante toda la vigencia de la relación entre las partes, quedará, en todo caso, limitada al importe máximo de los honorarios percibidos por DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A. en contraprestación por el Servicio que es objeto de la reclamación durante los doce (12) meses anteriores a la fecha de ocurrencia del hecho que hubiera dado lugar a la responsabilidad de DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A. Cualquier reclamación dirigida a DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A. como consecuencia de la prestación de los servicios, deberá ser necesariamente interpuesta en el plazo de doce (12) meses desde la ocurrencia del hecho que hubiera dado lugar a la responsabilidad de DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A. o desde que EL CLIENTE tuviera, o razonablemente pudiera tener, conocimiento del mismo. El transcurso del antedicho plazo tendrá efectos extintivos de la responsabilidad en que hubiera incurrido DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A.

Ninguna de las Partes podrá exigir a la otra responsabilidad en caso de fuerza mayor.

Independientemente de cualquier estipulación contraria contenida en este Contrato, ninguna de las Partes será considerada responsable de cualesquiera daños consecuentes o indirectos, pérdida de beneficios y/o pérdida de oportunidades de negocio o de cualesquiera otras pérdidas financieras que hubiera podido causar a la otra Parte cualquiera que sea la causa, excepto en los casos de dolo y/o culpa.

DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A. deberá mantener indemne, y por tanto no aplicarán las limitaciones anteriores, al CLIENTE frente a cualesquiera reclamaciones, acciones, daños, obligaciones, costes y gastos, incluyendo honorarios razonables de abogados y costas, que sean impuestos por un Tribunal, Arbitramento u órgano administrativo competente, en sentencia judicial o resolución administrativa firme, o pactados en un acuerdo transaccional alcanzado por EL CLIENTE (siempre que DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A. hubiera dado su visto bueno al mismo con carácter previo), que sean atribuibles a cualquier reclamación derivada de un incumplimiento por parte del Contratista, en los siguientes supuestos:

1) Incumplimiento de obligaciones en materia jurídico-laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

2) Incumplimientos en materia tributaria.

3) Infracción en materia de protección de datos de carácter personal.

En el sentido de lo anterior, DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A. defenderá a su propio coste, cualquier reclamación formulada por terceros contra EL CLIENTE en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de alguno de los anteriores supuestos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el presente apartado.

"

Respuesta:

Pregunta: De la manera más atenta solicitamos se acepte nuestra póliza coporativa de RCE.

Respuesta:

Pregunta: De la manera más atenta solicitamos se informe si se entiende que se procede con la entrega del extracto de acta del organo social competente una vez sea seleccionado el proponente?

Respuesta:

Pregunta: De la manera más respetuosa solicita se informe en que momento del proceso se debe entregar el extracto de acta del órgano social competente?

Respuesta:

Pregunta: Podríamos presentar los escritorios de trabajo con las siguientes dimensiones 1 mts largo por 60 de fondo?

Respuesta: Es potestad del proveedor, de acuerdo a lo descrito en los TDR

Pregunta: ¿Que herramientas o soluciones tecnológicas serán suministradas por BANCOLDEx y como será el acceso a estos?

Respuesta: El acceso a aplicaciones de bancoldex se puede realiza a través de web o cliente servidor

Pregunta: Por favor suministrar el árbol de navegación de preguntas frecuentes para el Chatbot

Respuesta: El arbol de desiciones para este proyecto, y se encuentra en contrucción

Pregunta: Agradecemos poner en consideración la ampliación de la fecha de entrega de la propuesta, ya que vemos que está demasiado ajustada junto con el plazo de entrega de respuestas. Esto, teniendo en cuenta que cualquier respuesta puede ser crítica en la modificación de las propuestas de cada uno de los Proponentes y en el trámite de la garantía de seriedad de la oferta.

Respuesta: No es posible

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 5.7 - Por favor aclarar si las cartas de intención corresponden al personal Staff (Gerente de cuenta, director, Jefe) o al de Asesores. Si es este último, es importante aclarar

que no es posible presentar dichas cartas, ya que los Asesores serán contratados una vez sea adjudicado el proyecto y se debe pasar por el proceso interno de búsqueda, selección y contratación.

Respuesta: El proponente deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato.

Las hojas de vida son de las personas que van a trabajar en el proyecto (jefe de operaciones, ingenieros, gerente de operaciones, calidad, monitoreo, data marshall) no las de los asesores que se contratarían.

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 8. - Por favor suministrar la minuta del contrato

Respuesta: No es posible

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 7.5 - ¿Cuánto dura la capacitación por parte de BANCOLDEX?

Respuesta: Bancóldex realizará una capacitación inicial de Productos, la cual demora aproximadamente una semana, el resto del tiempo de la capacitación obedece al tiempo que el proveedor capacita en los temas propios de sus herramientas y su entidad al funcionario. Cuando el asesor empieza a trabajar para la operación ya debe estar surtido el tiempo de capacitación

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 7.3 - ¿El plan de contingencia y continuidad se debe entregar junto con la propuesta o una vez sea adjudicado el contrato?

Respuesta: Si, de acuerdo a lo establecido en los TDR

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 7.3.1, página 39 "Contar con una herramienta de seguimiento de tickets que administre la gestión de PQR's de manera histórica y en tiempo real (incluye roles, perfiles, escalamientos, tiempos de respuesta, permitir archivos adjuntos en diferentes formatos, categorización de casos, etc.)" - ¿Cuál es la gestión de los PQR's por parte del proponente (Atender y solucionar o escalar)?

Respuesta: Los casos de PQR que son escalados a segundo nivel, el único autorizado en dar respuesta a estas solicitudes es el departamento jurídico.

La herramienta debe permitir a los asesores tipificar la gestión a realizar de Oferta de crédito, Seguimiento a desembolsos, Invitación a eventos, prospección para el canal presencial y escalamiento de casos

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 7.3.1 - ¿Quién será el responsable de la facturación del consumo de la línea 018000?

Respuesta: Bancóldex se encargará de la administración, enrutamiento y costos de las líneas 018000 y demás líneas a atender

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 7.3.1 ¿Los equipos de cómputo deben tener alguna característica en especial en cuanto a software y capacidad?

Respuesta: El proveedor debe garantizar el soporte de infraestructura operativa, equipos y software para la prestación del servicio del Contact Center, de acuerdo con las especificaciones establecidas por Bancóldex.

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 7.12 - ¿Se requiere alguna integración entre plataformas de ambas partes?

Respuesta: La integración entre los sistemas de Bancóldex y el proveedor se debe dar entre las plataformas de CRM activas, la estructura de la integración se definirá en una etapa posterior al inicio de la operación

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 7.12 - Por favor suministrar el árbol de IVR

Respuesta: Se incluirá en un anexo al anexo 8

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 5.12 - ¿Hay un formato de oferta económica por parte de BANCOLDEX que se deba diligenciar o será a potestad del proponente?

Respuesta: No hay modelo, el proponente debe presentar la propuesta de acuerdo a lo discriminado en los TDR

Pregunta: En los términos de referencia, numeral 5.3 - Por favor relacionar las metas de cumplimiento de la capacidad financiera para que el proponente se consideren habilitado para participar en el presente proceso.

Respuesta: ES habilitante, y debe cumplir con lo establecido en el punto 5.3. Capacidad Financiera

Pregunta: En el numeral 5.3 Capacidad financiera nos solicitan diligenciar el anexo 6 con los estados financieros del ultimo año, revisando los RFP no nos indican cual es el margen mínimo requerido que debemos cumplir de cada uno de ellos (Margen operacional, Margen Neto, Capital de Trabajo neto, Razón Corriente, Nivel de Endeudamiento, Rotación de Cartera, Cuentas por pagar proveedores, Variación Patrimonial, Crecimiento en ventas)

solicitamos nos indiquen ¿cual es el margen mínimo que debemos cumplir para cada uno?

Respuesta:

Pregunta: Cual es el objetivo de conocer los salarios del equipo de trabajo en el formato anexo 11?

Respuesta: Es politica interna del Banco.

Pregunta: "Bancóldex podrá solicitar apoyo de los asesores de la línea fuera de las instalaciones del Contact center, casos en los cuales se revisará de común acuerdo con el proveedor". Por favor detallar cuales son las actividades que se deberán realizar en este apoyo? Cuales son los cargos que prestarían este apoyo y sus funciones? están dentro de su jornada laboral? Se deja constancia que si este apoyo esta fuera de las funciones del cada cargo no se podrían realizar.

Respuesta: Si, el apoyo de los asesores fuera de la Línea es ocasional, las actividades que se realizan en este apoyo, es brindar asesoría a empresarios en evento presenciales.

Pregunta: "De manera atenta se solicita la inclusión de nuestras cláusulas corporativas de sarlaft, lavado de activos y propiedad intelectual.

COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN. Las Partes se comprometen a cumplir con toda la legislación aplicable, incluida la normativa voluntaria vigente de cada una de ellas en relación con las leyes o normativa anticorrupción, externa o interna, que prohíba el soborno, el cohecho, o cualquier otra actividad delictiva similar. Así mismo, estas se obligan a:

1. No dar, ofrecer, recibir o prometer pagos, beneficios o cualquier otro tipo de compensación, regalo, dádiva, ofrecimiento o promesa de pago o con valor económico, ya sea directamente o a través de filiales, subcontratistas, agentes, representantes, funcionarios, órganos de gobierno, departamento estatal, autonómico, provincial o local, empresa pública, organización internacional, o a través de ejecutivos o empleados de un tercero, cuya finalidad sea inducir, incentivar o influir en beneficio de cualquiera de las Partes, cualquier decisión de negocio, promesa de contrato o expectativa de relación comercial en relación con este o cualquier otro contrato.

2. Cada Parte contractual deberá presentar, a instancia de la otra parte, las pruebas y medidas concretas adoptadas para evitar las anteriores acciones prohibidas, incluyendo en su caso, el establecimiento de políticas internas, prácticas, procesos y controles internos requeridos para la evitación de tales conductas y cumplir con lo establecido en esta cláusula.

3. Las Partes se comprometen en el curso de la relación ordinaria comercial y de negocio a mantener en sus libros y registros contables cualquier documentación e información de forma completa y veraz, de conformidad con los principios contables de aplicación generalmente aceptados.

COMPROMISO PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS. Las Partes declararan que los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus

ingresos, provienen de actividades lícitas, que no se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurrir en sus actividades en lavado de activos (conversión o movimiento) y que, en consecuencia se obliga a responder frente a la otra Parte por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación.

PARÁGRAFO PRIMERO. Las Partes se obligan a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades.

PÁRAGRAFO SEGUNDO. Las Partes aceptan que cualquiera de ellas podrá terminar de manera unilateral e inmediata la relación de negocio que se origina con la suscripción del presente Contrato sin el pago de indemnización alguna, en caso que se verifique que alguna de ellas llegare a ser: (i) condenado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades o condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Mediante la celebración del presente contrato, las Partes asumen la obligación constitucional y legal de proteger los datos personales a los que accedan con ocasión de este acuerdo. Por tanto, deberán adoptar las medidas que les permitan dar cumplimiento a lo dispuesto por las Leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008, ésta última en lo que le sea aplicable, y cualquier otra ley o norma que las modifique o sustituya. Como consecuencia de esta obligación legal, entre otras, deberán adoptar las medidas de seguridad de tipo lógico, administrativo y físico, acorde a la criticidad de la información personal a la que acceden, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y/o no será sometida a cualquier otro tratamiento contrario a la finalidad comprendida en lo dispuesto en el objeto del presente contrato."

Respuesta:

Pregunta: De manera atenta se solicite que se informe si la carta de presentación es susceptible de aclaraciones y/o modificaciones

Respuesta:

Pregunta: De manera atenta se solicita se aclare si las políticas de seguridad corporativa son las que se refieren a la Carta de conocimiento y Aceptación de los Valores institucionales de Bancóldex, contenidas en el anexo 3, de no ser así de manera atenta se solicita nos compartan las políticas de seguridad corporativa.

Respuesta:

Pregunta: De manera atenta se solicita nos compartan las políticas de administración de usuarios que se encuentran en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del Banco.

Respuesta: Solo aplican las políticas de seguridad de la información incluidas en el Anexo N. 1

Pregunta: De manera atenta solicitamos que los protocolos de comunicación que permitan el reporte inmediato al Banco de cualquier incidente que pueda comprometer la disponibilidad, integridad o confidencialidad de la información del Banco. Se dé un plazo de por lo menos 12 horas hábiles.

Respuesta: Por políticas de riesgo operativo el reporte debe ser inmediato, ya se deben garantizar la disponibilidad de canales y niveles de servicio.

Pregunta: De manera atenta se solicita se establezca un término para el envío periódico de copia de la información, es decir ¿cada 6 meses?

Respuesta: El envío de información y entrega de informes de gestión se realizará de manera mensual.

Pregunta: De manera atenta se solicita nos compartan la política de protección de datos personales del Banco.

Respuesta:

https://www.bancoldex.com/sites/default/files/politicas_de_tratamiento_de_datos_personales_2.pdf

Pregunta: De manera atenta se solicita que se dé un plazo de 5 días hábiles para proceder a la eliminación de manera segura de la información, software, y demás elementos tecnológicos de propiedad del Banco

Respuesta: Esto debe ser acordado en los terminos del contrato

Pregunta: ¿Cuáles son las organizaciones gremiales que corresponden, en las cuáles la compañía debe participar?

Respuesta:

Pregunta: De manera atenta se solicita que la obligación 27 sea respecto de necesidades que sean relativas al objeto del contrato.

Respuesta: Todas las gestiones adicionales que se requieran deben estar dentro del objeto del contrato para atención de canales.

Pregunta: De manera atenta se solicita se informe cómo se va a llevar a cabo todo lo relativo a la emisión y pago de facturas.

Respuesta: Los pagos de facturas se realizan de manera mensual, mes vencido

Pregunta: De manera atenta se solicita que en la póliza de seriedad de la oferta se reduzca el término de 6 meses a 3 meses, teniendo en cuenta la fecha estimada de inicio del contrato (5 de enero de 2021)

Respuesta:

Pregunta: De manera atenta se solicita se aclare cómo se va a aplicar el desempate.

Respuesta: La información se encuentra en el punto 5.14 de los TDR

Pregunta: De manera atenta se solicita se informe cuál es el tiempo de legalización del contrato?

Respuesta:

Pregunta: De manera atenta se solicita se informe si es negociable la minuta del contrato.

Respuesta:

Pregunta: ¿ El funcionamiento del chatbot es para preguntas frecuentes o se requieren funciones transaccionales?

Respuesta: Orientación de los usuarios, preguntas frecuentes y escalamiento de casos

Pregunta: ¿El chatbot por que canales se desea implementar (Whatsapp, redes sociales, web, etc)?

Respuesta: el chatbot debe estar ubicado en WhatsApp business que sería la plataforma por la cual atenderíamos la solicitudes de "chat" enviadas por los usuarios. Ese canal tendrá puntos de acceso a través de la página web, redes sociales y correos.

Pregunta: En caso de ser IVR transaccional ¿como serían las integraciones?

Respuesta: No es transaccional

Pregunta: ¿El IVR requerido es enrutado o transaccional?

Respuesta: Es enrutado

Pregunta: Cuando se dice "plataforma de para la operación del contac center" específicamente a que plataformas se refiere?

Respuesta: Son las plataformas tecnológicas que se necesiten para el funcionamiento de la campaña

Pregunta: Las bases de datos o entradas para los contactos outbound por donde seran suministrados al oferente?

Respuesta: A travez de canal dedicado

Pregunta: Para la gestión outbound que servicios se prestaran?

Respuesta: Oferta de credito, Agendamiento, Invitacion de eventos, Encuestas Post-Venta, Actualizacion de datos, Seguimientos de desembolsos, y todas las que se presenten en el desarrollo del contrato

Pregunta: Para la gestión inbound que servicios se prestaran?

Respuesta: En gestion Inbound todas las solicitudes que se presenten por los canales de correo electrónico, chat, chatbot, agende su llamada, Whatsapp, videollamada

Pregunta: Que aplicativos de gestión tiene Bancoldex para la gestión del contact center

Respuesta: No contamos con aplicativos de gestión del contact center al interior del Banco.

Pregunta: Los aplicativos de bancoldex permiten extracción e inyección de datos mediante RPA

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Para los reportes cuantitativos y cualitativos se usará solo la información obtenida por la operación de contact center o se empleara información de aplicativos de Bancoldex?

Respuesta: Se utilizará solo la información obtenida por la operación de contact center

Pregunta: ¿Cuántas líneas de Whatsapp business requiere Bancoldex?

Respuesta: 1 Línea inicialmente

Pregunta: ¿Bancoldex cuenta con Whatsapp business verificado?

Respuesta: Por el momento no contamos con la cuenta de WhatsApp Business verificada, es un proyecto a desarrollar

Pregunta: ¿Cuáles son los canales de Chat ha habilitar es via WEB, redes sociales o aplicaciones privadas?

Respuesta: El Chat de la página web es desarrollo del proveedor, el Chat de banca electrónica es del Banco y su ingreso es web.

Pregunta: ¿Bancoldex ya cuenta con chat implementado?

Respuesta: En el momento contamos con chat, y es desarrollo del proveedor, la idea es implementar el chatbot que debe estar ubicado en WhatsApp business que sería la plataforma por la cual atenderíamos la solicitudes de "chat" enviadas por los usuarios. Ese canal tendrá puntos de acceso a través de la página web, redes sociales y correos.

Pregunta: Solicitamos amablemente apliacion en 3 días hábiles para generar una propuesta tecnica completa según publicación adendas y respuestas

Respuesta: No es posible

Pregunta: Por favor aclarar el plan de continuidad del negocio y los tiempos de recuperación del proceso ?

Respuesta: Es potestad del proveedor

Pregunta: Agradecemos confirmar si es requerido un plan de contingencia y continuidad operativa; en caso afirmativo agradecemos nos confirmen si se el proveedor puede plantear un escenario Activo-Activo en proporción 70/30 o 80/20 en dos (2) sedes diferentes (diferente ciudades), de manera que en una sede se encuentre la operación principal (el 70% o 80%) y en la sede alterna el restante de la operación como continuidad y contingencia activa.

Respuesta: El proveedor debe plantear el escenario que considere necesario.

Pregunta: Anteriormente se confirmo que incremento será por incremento salario mínimo legal vigente , esto se conserva ?

Respuesta: Los reajuste anuales o incrementos se realizan con el IPC, o de acuerdo a lo manifestado en el contrato.

Pregunta: En cuanto a la propuesta económica se menciona especificar valor del software esto se refiere a licencias office otorgadas e incluye plataforma telefónica ?

Respuesta: Se refier a la discriminación de ese costo mensual por puesto de trabajo, donde deben especificar el valor del software, las licencias, el talento humano, y estación de trabajo, de acuerdo a lo establecido en los TDR

Pregunta: Cuales son los niveles o mediciones de calidad esperados?

Respuesta: Adherencia 90%

Evaluación de Conocimientos y Entrenamiento 100%

Tipificación CRM 100%

Indicador EC 100%

Contribución 100%

y los que se acuerden en el contrato, según anexo de Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)

Pregunta: Solicitamos respetuosamente que la clausula penal sea maximo del 10% como se acostumbra en este tipo de servicios

Respuesta:

Pregunta: Por favor detallar este proceso: Realizar agendamiento de citas para los ejecutivos comerciales de EL BANCO, esto implica tener acceso a las agendas Outlook de cada ejecutivo. Cuantos ejecutivos hay actualmente?

Respuesta: Esto implica escalar los prospectos al área comercial del Banco.

Pregunta: Cual es el % en promedio de penalizaciones mes aplicadas al actual proveedor y en que ANS o servicios?

Respuesta: Se Incluirá en un adendo al anexo 8 Historico de penalidades 2019 - 2020

Pregunta: Cuales son las condiciones exigidas por Bancoldex para la contratación del personal?

Respuesta: La contratación del personal es manejo del proveedor

Pregunta: Se tendra que realizar algun estudio especial al personal seleccionado para la contratación?

Respuesta: La contratación del personal es manejo del proveedor

Pregunta: "Gestión continua de prospectos para la fuerza comercial y para el contact a partir de las bases de datos y las campañas del área comercial. Por favor describir el alcance"

Respuesta: Realizar gestión Outbound y realizar oferta de crédito para identificación de oportunidades de negocios.

Pregunta: Favor detallar como se deben presentar los Informes con análisis descriptivo de las cifras y contenidos

Respuesta: Validar la información establecida en los TDR

Pregunta: Como es el proceso actual de tabulación de encuestas físicas? Con cuantos asesores se realiza? Cual es el volumen mes de ecnuestas y cual es su TMO?

Respuesta: Se realiza con dos asesores, y el tamaño de la muestra se calcula con former a una formula establecida por el Banco

Pregunta: Como es el proceso actual de ofertas de crédito a clientes o potenciales clientes

Respuesta: Se asigan una base de datos a los asesores donbe realizar la oferta de crédito siguiendo un guion establecido.

Pregunta: Como es el proceso actual de encuestas de satisfacción

Respuesta: Se asigan una base de datos a los asesores donbe realizar la oferta de crédito siguiendo un guion establecido.

Pregunta: Escalar oportunidades de negocio y prospectos a los ejecutivos del Banco. Como se realiza este proceso.

Respuesta: Se asignan una base de datos a los asesores con el universo a encuestar, siguiendo un guion establecido, y el contact center entrega un informe de resultados.

Pregunta: Hacer seguimiento de oportunidades de negocio: por favor detallar este proceso cuantas llamadas se hacen al mes, cual es el TMO cuales son los ANS, etc

Respuesta: Esta dentro de la gestión Outbound

Pregunta: las plataformas disponibles en el mercado graban hasta el 99.6 de las llamadas no el 100% por lo tanto se prestaría el servicios hasta las condiciones técnicas de dichas plataforma es decir hasta 99.6% de las llamadas están de acuerdo?

Respuesta: Garantizar el 100% de las grabaciones de llamadas de acuerdo a lo establecido en los TDR

Pregunta: No se recibió adenda al anexo 8 y de los ANS y penalizaciones por favor remitir

Respuesta: Se realizará la publicación

Pregunta: Debido a que surgieron nuevas preguntas hoy 26 de octubre de acuerdo a las respuestas remitidas y las nuevas respuestas las brindan el 29 de oct solicitamos ampliar el plazo de entrega de la propuesta para tener el tiempo de analizar las nuevas respuestas e incluirlas en el modelo a presentar

Respuesta: No es posible

Pregunta: Dado que no hay TMO para dimensionar el Chat, Correo Video llamada y whatsapp con cuantos agentes se atienden actualmente estos servicios?

Respuesta: Los asesores son Multiskill, en Chat contamos con 4 licencias las cuales pueden tener 8 conversaciones simultáneas, Video llamadas tenemos 1 asesor, correo electrónico 8 asesores, y whatsapp no está implementado

Pregunta: Dado que los perfiles de los agentes son diferentes y por lo tanto sus salarios que servicios atienden los agentes profesionales y cuales los no profesionales?

Respuesta: No hay políticas establecidas estamos abiertos al dimensionamiento que nos dé el proveedor. Pero se prefieren asesores de perfil profesional contestando las llamadas, en las campañas de salida se sugieren profesionales en gestión de oferta de crédito las otras se podrían manejar con perfiles distintos.

Pregunta: Cuantos agentes se tiene actualmente profesionales y cuantos no profesionales?

Respuesta: 10 Profesionales
8 No Profesionales

Pregunta: Favor enviar el detalle del proceso o explicar el alcance de el siguiente proceso: Identificación de oportunidades de negocio para su respectiva asignación por producto, canal y control de etapas o cambio de estado de las mismas (ganadas, pérdidas o en trámite).

Respuesta: Se asignan una base de datos por producto a los asesores donde deben realizar la oferta de crédito siguiendo un guion establecido, e identificar oportunidades de negocio para escalar a un ejecutivo comercial.

Pregunta: No contamos con las dimensiones del puesto podríamos hacer una propuesta?

Respuesta: Si

Pregunta: Cuales son los servicios en multiskill actuales?

Respuesta: Llamadas, correo electrónico, chat, agende su llamada, videollamada, y Outbound

Pregunta: Por favor describir el proceso de agendamiento de citas? Que herramientas se deben utilizar?

Respuesta: La designada por el proveedor

Pregunta: " Generar y entregar a EL BANCO todos los reportes de información requeridos por éste en desarrollo del servicio de Contact-Center contratado y previamente acordados entre EL BANCO y EL CONTRATISTA en los términos y condiciones ofertados. Favor detallar los reportes requeridos"

Respuesta: Estan discriminados en los TDR

Pregunta: Cuantos monitoreos se deben realizar por asesor mes?

Respuesta: En estos momentos realizamos 80 monitoreos mensuales

Pregunta: Cuales son los reportes con la información cuantitativa y cualitativa que se deben presentar?

Respuesta: Estan discriminados en los TDR

Pregunta: Cual es el alcance del servicio de video llamada?

Respuesta: Atención a usuarios en lenguaje de señas y operación tradicional

Pregunta: Cuantos puestos requieren con video llamada?

Respuesta: en el momento contamos con 2

Pregunta: "Por favor remitir los procesos y sus flujos de cada actividad a gestionar: recibir y atender las consultas, inquietudes, peticiones que formulen los clientes"

Respuesta: Anexo 13 Diagrama Multicontacto

Pregunta: Por favor remitir la minuta de contrato

Respuesta: No es posible

Pregunta: Podemos ofrecer diferentes herramientas para cumplir con el alcance de la herramienta de marketing?

Respuesta: Si

Pregunta: Favor compartir minuta del contrato

Respuesta: No es posible

Pregunta: De la herramienta de marketing a que se refieren con administración de contenidos ?

Respuesta: Los contenidos de las campañas son administrados por el departamento de mercadeo y comunicaciones del Banco, el proveedor tiene la posibilidad de diseñarlos y solicitar aprobación del Banco.

Pregunta: De la herramienta de marketing a que se refieren con landing page dinámicos?

Respuesta: Son sitios diseñados para convertir visitantes en leads, que permitan mejorar el nivel de calidad e incrementar el ratio de conversión.

Pregunta: De la herramienta de marketing a que se refieren con formularios dinámicos?

Respuesta: Automatizar algunos procesos, capturar y validar información, con el fin de mejorar la experiencia del cliente

Pregunta: El analista de calidad es exclusivo o sobre que ratio se debe impactar?

Respuesta: El analista de calidad puede ser compartido.

Pregunta: Cuantos agentes tiene actualmente la operación?

Respuesta: Los asesores son 18 Multiskill,
Coordinado 1
Esto en la época de pandemia y puede variar según la demanda.

Pregunta: Por favor enviar el formato donde se debe presentar la propuesta economica

Respuesta: No hay modelo, el proponente debe presentar la propuesta de acuerdo a lo discriminado en los TDR

Pregunta: "El proponente deberá incluir en su propuesta métodos para medir cuantitativamente el diagnóstico, análisis, definición y estructuración de servicios de Contact Center. Nos pueden por favor detallar el alcance de esta solicitud?"

Respuesta: El proponente deberá incluir en su propuesta, metodos de medición cuantitativa, diagnosticos y analisis de la estructura del servicio a prestar, y estos deben estar soportados con sus objetivos, beneficios, alcance, implicaciones, recursos, modelo conceptual, modelo de operación, modelo de datos y la calidad de presentación de la propuesta.

Pregunta: El formador es exclusivo o sobre que ratio se debe impactar?

Respuesta: El formador puede ser compartido.

Pregunta: En cuantos días tienen estimada la capacitación?

Respuesta: Bancóldex realizará una capacitación inicial de Productos, la cual demora aproximadamente una semana, el resto del tiempo de la capacitación obedece al tiempo que el proveedor capacita en los temas propios de sus herramientas y su entidad al funcionario. Cuando el asesor empieza a trabajar para la operación ya debe estar surtido el tiempo de capacitación

Pregunta: A cuantos dias es el pago de la factura?

Respuesta: Los pagos de facturas se realizan demanera mensual, mes vencido

Pregunta: Cuando iniciaria la operación?

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en los TDR, es indispensable que el inicio de la operación sea el día cinco (5) del mes de enero de 2021. Si el proponente se compromete a iniciar a partir del 5 de enero de 2021 se otorgará el mayor puntaje en este criterio. El periodo de empalme el proponente deberá indicarlo en la propuesta.

Pregunta: Cuáles son los parámetros del customer journey a tener en cuenta para calificación de leads ?

Respuesta: Está en proceso de definición.

Pregunta: "7.3. Requerimientos técnicos

Con respecto a la cuenta de correo corporativa con dominio del Banco, esta cuenta será utilizada como única cuenta válida para la recepción de solicitudes y respuestas de este canal, es correcta nuestra apreciación?"

Respuesta: Si

Pregunta: "7.3.2. Gestión de salida Contacto Center

Por favor precisar y confirmar si la grabación requerida de las operaciones con los clientes solo sería para las gestionadas por el canal de voz?" o si se requiere % de pantalla favor especificar

Respuesta: Voz y copia de conversaciones de Chat

Pregunta: "7.3.2. Gestión de salida Contacto Center

Por favor precisar cuáles son los canales de atención de salida, Telefonía, Correo Electrónico? Los demás canales como Chat y whatsapp línea verificada se debe implementar como nuevos canales?"

Respuesta: Si, el chatbot es un nuevo proyecto a desarrollar, y la idea es ubicarlo en WhatsApp business que sería la plataforma por la cual atenderíamos las solicitudes de "chat" enviadas por los usuarios. Ese canal tendrá puntos de acceso a través de la página web, redes sociales y correos.

Pregunta: "7.3.1 Requerimientos mínimos

Por favor detallar técnicamente el requerimiento de la herramienta para visualizar en pantalla información de líneas de crédito y productos del Banco"

Respuesta: La información es para los asesores, se encuentra publicada en la página web del Banco y adicionalmente tienen el ayuda ventas donde se encuentra toda la información para la gestión.

Pregunta: "7.3.1 Requerimientos mínimos

Actualmente se tienen procesos y/o servicio de analítica de datos?"

Respuesta: No

Pregunta: "7.3.1 Requerimientos mínimos

Se tienen estadísticas de la gestión de Pres?"

Respuesta: No

Pregunta: "7.3.1 Requerimientos mínimos

Los canales de atención: Buzón de mensajes, IVR y Chabot se usan actualmente o se deben implementar como nuevos canales de atención?"

Respuesta: El chatbot es un nuevo proyecto a desarrollar

Pregunta: "7.3.1 Requerimientos mínimos

Por favor detallar técnicamente la topología de Líneas telefónicas de propiedad del Banco, como es su conexión a plataforma PBX del Banco, etc."

Respuesta: Bancoldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demás líneas Virtuales, el canal de voz es SIP

Pregunta: "7.3. Requerimientos técnicos

Por favor confirmar si se puede contar con acceso diferente al de tarjeta en el lugar de encerramiento, como por ejemplo acceso biométrico con huella?"

Respuesta: La campaña deberá contar con encerramiento, dado que los asesores deben estar aislados, y cumplir con la circular 042, se acepta sugerencias

Pregunta: "7.3. Requerimientos técnicos

Por favor confirmar si el monitoreo a través de Cámaras, requiere grabación, si es así cuanto seria el periodo de retención?"

Respuesta: El tiempo que se encuentra establecido en el horario laboral

Pregunta: "7.3. Requerimientos técnicos

Por favor detallar técnicamente el requerimiento del sistema de registro de la información del Banco enviada y recibida."

Respuesta: El proveedor debe contar con un sistema de registro de la información del Banco enviada y recibida. El registro se debe mantener al menos por 1 año y entregar una copia a Bancóldex por lo menos 1 vez al mes.

Pregunta: "7.3. Requerimientos técnicos

Por favor detallar técnicamente y confirmar si se requiere cifrar, la información que viaje por el canal de datos dedicado."

Respuesta: Si, en el momento trabajamos con FileZilla

Pregunta: "7.3. Requerimientos técnicos

Hacen parte de nuestras políticas como proveedor en el uso de canales dedicados con nuestros clientes, la implementación de Firewall perimetral para controlar el acceso a través de puertos de comunicaciones de las diferentes aplicaciones, este equipo normalmente se instala en el punto de conexión del Banco, esto sería permitido si nos adjudican en contrato?"

Respuesta: Si

Pregunta: "7.3. Requerimientos técnicos

Con respecto a la cuenta de correo corporativa con dominio del Banco, esta cuenta será utilizada como única cuenta válida para la recepción de solicitudes y respuestas de este canal, es correcta nuestra apreciación?"

Respuesta: Todos los requerimientos deben llegar al buzón de contáctenos, adicionalmente para las gestiones de respuestas, los asesores cuentan con correo corporativo de dominio Bancóldex

Pregunta: "7.2. Requerimientos generales para el alcance del servicio

Por favor detallar los ANS y penalizaciones requeridas." No se aboserva cargado Adenda del anexo 8 aún , favor confirmar

Respuesta: Se publicará un adendo con los ANS y Penalidades

Pregunta: ¿Se puede contratar personal por intermedio de empresa de servicios temporales?

Respuesta: Remitirse a los TDR punto 7.2

Pregunta: Cuál es el protocolo de bioseguridad definido por el banco?

Respuesta: El proveedor debe definir su protocolo de Bioseguridad

Pregunta: La capacitación para personal nuevo es solo bajo la metodología presencial, solo virtual o b-learning?; esta teniendo en cuenta la situación actual de sanidad en la que se encuentra el país

Respuesta: Las capacitaciones se están realizando de manera virtual debido a la contingencia.

Pregunta: Cuáles son los tiempos de respuesta por parte de Bancoldex para el visto bueno que deben dar para la contratación de las personas?, dado que estos tiempos deben ser incluidos en los ANS de entrega de personal

Respuesta: 1 día hábil

Pregunta: TDR PAG 42: Por favor dar claridad al alcance del siguiente punto, en que consiste el apoyo fuera de las instalaciones de la empresa: Asesores: Bancóldex podrán solicitar apoyo de los asesores de la línea fuera de las instalaciones del Contact center, casos en los cuales se revisará de común acuerdo con el proveedor.

Respuesta: El apoyo de los asesores fuera de la Línea es ocasional, las actividades que se realizan en este apoyo, es brindar asesoría a empresarios en eventos presenciales.

Pregunta: TDR PAG 42: Por favor dar claridad frente al siguiente punto, dado que se puede interpretar como una coadministración, generando un riesgo laboral para Bancoldex por contrato realidad: Asesores: Bancóldex podrán solicitar apoyo de los asesores de la línea fuera de las instalaciones del Contact center, casos en los cuales se revisará de común acuerdo con el proveedor.

Respuesta: Si, el apoyo de los asesores fuera de la Línea es ocasional, las actividades que se realizan en este apoyo, es brindar asesoría a empresarios en eventos presenciales.

Pregunta: El formato: "Anexo 11 Formato composición del equipo de trabajo del proponente", debe ser enviado diligenciado cuando el proyecto sea adjudicado y confirme el personal que va a trabajar en la cuenta, es correcta esta apreciación?

Respuesta: El proponente deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato.

Las hojas de vida son de las personas que van a trabajar en el proyecto (jefe de operaciones, ingenieros, gerente de operaciones, calidad, monitoreo, data marshall) no las de los asesores que se contratarían.

Pregunta: ¿Existe algún requerimiento en cuanto a la asignación de personal de estructura (ratos o tramos de coordinadores, formadores, auditores de calidad...etc) y de operación (agentes, auxiliares) o se define a potestad del proveedor?

Respuesta: Para coordinadores, formadores, auditores de calidad, deben ser profesionales.

Estamos abiertos al dimensionamiento que nos dé el proveedor. Pero se prefieren asesores de perfil profesional contestando las llamadas, en las campañas de salida se sugieren profesionales en gestión de oferta de crédito las otras se podrían manejar con perfiles distintos.

Pregunta: Se debe hacer alguna validación o filtro adicional en los procesos de selección?

Respuesta: Aplicar la descripción de los perfiles establecidos en los TDR

Pregunta: Los perfiles para los cargos de estructura como Gerente de Cuenta, Jefe de Proyecto, Formador y/o Monitor de Calidad, son definidos por el proveedor o la definición la puede hacer el proveedor?

Respuesta: Son definidos por el proveedor

Pregunta: ¿Existe algún indicador objetivo de ausentismo y rotación? ¿Cómo ha sido el comportamiento de los mismos para 2018 y 2019?

Respuesta: No tenemos la información disponible

Pregunta: Según COVID 19 cuanto personal en sitio se tendría proyectado, a fin de poder enviar costos aprox para EPP frente al virus y su permanencia.

Respuesta: En el momento contamos con 16 asesores en Teletrabajo y 2 en sitio

Pregunta: Según COVID19 se tiene considerado personal tele trabajador?

Respuesta: Solo si es necesario

Pregunta: ¿Existe algún requisito o solicitud específica en lo que se refiere a Seguridad y Salud en el Trabajo o el proveedor se acoge a lo definido por ley?

Respuesta: Remitirse al Anexo 5

Pregunta: TDR PAG 29 :Cuál es la estructura actual que tiene la operación?, esa misma estructura es la definida para el proyecto?

Respuesta: 12 asesores en condiciones normales y 18 en época de pandemia, esta información puede variar.

Pregunta: TDR PAG 29 :El banco, tiene alguna estructura corporativa de las áreas de recursos humanos, administrativa y tecnológica definida para la prestación del servicio?; de ser así, por favor informar cual es la estructura que requieren para la gestión del proyecto

Respuesta: No

Pregunta: TDR PAG 29 :En lo que se refiere a los asuntos relacionados con la administración de personal y las relaciones laborales ¿se da por aceptado que son de autonomía del Proveedor, salvaguardando que deben existir unos canales de comunicación e interlocutores definidos por las partes para la operación del servicio?
Respuesta: Si

Pregunta: se tiene que aportar el anexo No. 5 Requisitos de seguridad y salud en el trabajo en la propuesta comercial o unicamente cuando sea adjudicado el proceso?

Respuesta:

Pregunta: 9. Genérico.

Como posible oferente para la licitación de la referencia me permito solicitar muy comedidamente la aplicación en la fecha de entrega de las propuestas ya que nos parece demasiado próxima para la contestación de todos los requerimientos establecidos en el pliego y la consecución de todos los documentos necesarios para el cumplimiento de los pliegos. Sometiéndose Esta a que se declare desierta por errores posible o falta de documentación.

Respuesta: No es posible

Pregunta: 8.

7.6. Valor del contrato

¿Cuál es el valor estimado del contrato?

Respuesta: No es posible suministrar la información

Pregunta: 7.

8.3. Obligaciones del Contratista

¿Tenemos algún limitante en la volumetría de personal gestionando bajo la modalidad de Teletrabajo?

Respuesta: No la hay, pero se prefiere modalidad presencial.

Pregunta: 6.

8.3. Obligaciones del Contratista

¿La sede alterna para contingencias que se exige, debe igualmente ubicarse en la ciudad de Bogotá?

Respuesta: Si

Pregunta: 5.

7.5. Condiciones especiales

¿Cuáles son los criterios para determinar la idoneidad de los aspirantes a asesores, de cara al proceso previo de aval a la contratación que aplica Bancoldex?

Respuesta: La contratación de los asesores es a criterio del proponente y que cumplan con el perfil

Pregunta: 1. El CRM debe ser propio del proveedor y que tipo de tareas debe desarrollar(casos -escalmientos – adjunto de archivos)

2. De ser el CRM del proveedor todas las solicitudes de los diferentes canales debe ir documentada con fecha y hora

3. El desborde de llamadas será desde números comerciales actuales y que operadores tienen actualmente

4. En cuanto al sistema de audio respuesta se espera que sea transaccional o solo de enrutamiento al asesor. De ser transaccional la conexión será por medio de un Web service a una base de datos

5. Para el anexo de términos de referencia del contact center únicamente hace referencia a la contratación de asesores y Coordinadores ¿Se van a requerir áreas de apoyo como calidad y formación? ¿En caso de ser así serán exclusivos para la campaña?

6. ¿las herramientas de tipificación como CRM serán impuestos por Bancóldex o el proveedor será encargado de diseñarlo?

7. ¿El lugar en donde estará ubicado el personal del contact center deberá contar con encerramiento o dispositivos para restringir el acceso de personal ajeno a la campaña tales como torniquetes registros biométricos?

8. ¿Para la ejecución y envío de mensajes masivos tales como SMS, Email y cartas en caso de que apliquen los scripts deben ser generados y aprobados por Bancóldex? ¿O el proveedor tiene la posibilidad de diseñarlos y solicitar aprobación del banco?

9. En el archivo anexo 8 en la hoja de calculo "Gestión Inbound 2017 - 2020" muestran datos de llamadas de salida, estas son diferentes de las llamadas que aparecen en la hoja de calculo "Gestión Outbound 2017"?

10. Es posible tener los intradias e intrames de las llamadas entrantes?

11. Es posible tener indicadores de las Gestiones de Outbound como la tasa de contactabilidad, el RPC, el AHT?

Respuesta: 1. El CRM debe ser propio del proveedor y que tipo de tareas debe desarrollar(casos -escalamientos – adjunto de archivos)

Pueden ser propio del proveedor o utilizar aplicativos del mercado, preferiblemente que se pueda integrar con CRM Salesforce, para que los asesores puedan tipificar la gestión a realizar de Oferta de crédito, Seguimiento a desembolsos, Invitación a eventos, prospección para el canal presencial y escalamiento de casos

2. De ser el CRM del proveedor todas las solicitudes de los diferentes canales debe ir documentada con fecha y hora

Si

3. El desborde de llamadas será desde números comerciales actuales y que operadores tienen actualmente

"En caso de requerirse enrutamiento de llamadas por enlaces del contratista debido a saturación de llamadas simultaneas a través del número asignado por el contratante.

El operador es Claro, contamos solo con dos líneas fijas y 30 líneas virtuales, Bancóldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demás líneas Virtuales, el canal de voz es SIP"

4. En cuanto al sistema de audio respuesta se espera que sea transaccional o solo de enrutamiento al asesor. De ser transaccional la conexión será por medio de un Web service a una base de datos

No es transaccional

5. Para el anexo de términos de referencia del contact center únicamente hace referencia a la contratación de asesores y Coordinadores ¿Se van a requerir áreas de apoyo como calidad y formación? ¿En caso de ser así serán exclusivos para la campaña?

Si se requiere el apoyo de un monitor de calidad y un formador, No debe ser exclusivo para la campaña.

6. ¿las herramientas de tipificación como CRM serán impuestos por Bancóldex o el proveedor será encargado de diseñarlo?

El proveedor puede desarrollarlo o utilizar aplicativos del mercado. (Bancóldex utiliza CRM Salesforce)

7. ¿El lugar en donde estará ubicado el personal del contact center deberá contar con encerramiento o dispositivos para restringir el acceso de personal ajeno a la campaña tales como torniquetes registros biométricos?

La campaña deberá contar con encerramiento, dado que los asesores deben estar aislados, y cumplir con la circular 042

8. ¿Para la ejecución y envío de mensajes masivos tales como SMS, Email y cartas en caso de que apliquen los scripts deben ser generados y aprobados por Bancóldex? ¿O el proveedor tiene la posibilidad de diseñarlos y solicitar aprobación del banco?

Los contenidos de las campañas son administrados por el departamento de mercadeo y comunicaciones del Banco, el proveedor tiene la posibilidad de diseñarlos y solicitar aprobación del Banco.

9. En el archivo anexo 8 en la hoja de calculo "Gestión Inbound 2017 - 2020" muestran datos de llamadas de salida, estas son diferentes de las llamadas que aparecen en la hoja de calculo "Gestión Outbound 2017 "?

Las llamadas salientes, es la sumatoria de los registros gestionados por campaña, más los registros efectivos, mas los no efectivos, más los ilocalizables.

10. Es posible tener los intradias e intrames de las llamadas entrantes?

Se Incluirá en un adendo al anexo 8 pestaña Estadísticas intervalo 30 minutos

11. Es posible tener indicadores de las Gestiones de Outbound como la tasa de contactabilidad, el RPC, el AHT?

Se Incluirá en un adendo al anexo 8, % de contactabilidad

Pregunta: 4. 7.5. Condiciones especiales

¿Se recibirá en una fase inicial del servicio, capacitación por parte de personal de Bancóldex, de cara a formar a nuestro personal de estructura para que adquiramos las competencias necesarias en materia de formación para próximas incorporaciones de personal?

Respuesta: Bancóldex realizará una capacitación inicial de Productos, la cual demora aproximadamente una semana, el resto del tiempo de la capacitación obedece al tiempo que el proveedor capacita en los temas propios de sus herramientas y su entidad al funcionario. Cuando el asesor empieza a trabajar para la operación ya debe estar surtido el tiempo de capacitación

Pregunta: 3. 7.3. Requerimientos técnicos

En materia de SITE, por favor ampliar el concepto que hace referencia al "Encerramiento exclusivo".

Respuesta: Que los asesores de la campaña deben estar aislados, y cumplir con la circular 042

Pregunta: 2. 7.3. Requerimientos técnicos

¿Se contempla la posibilidad de gestionar desde una ciudad distinta a Bogotá? Pese a lo manifestado en el presente apartado.

Respuesta: No

Pregunta: 1. 6.3. Documentación de la Propuesta Cartas de intención de los integrantes

En este punto se precisa referir una carta de intención por parte de los integrantes del equipo, ¿para qué roles del equipo de trabajo precisan este documento? ¿Qué se debe manifestar en este escrito?

Respuesta: Todos los integrantes que considere el proponente necesarios, y la carta debe manifestar lo especificado en los TDR'S

Pregunta: • Actualmente como está diseñada la operación? es decir, cuántos agentes tienen en el inbound? cuántos en el outbound? y cuántos para las otras gestiones?

Respuesta: Los asesores son 18 Multiskill,

Coordinado 1

Esto en la época de pandemia y puede variar según la demanda.

Pregunta: • Manejan productividad? es decir, podemos tener el dato de cuántos correos o chats o llamadas de buzón, etc, atiende un agente al día y/o mes?

Respuesta: Se incluirá en un anexo al anexo 8

Pregunta: • Así mismo, tampoco tenemos información sobre el tiempo promedio que toma atender un correo, chat, llamada de buzón, etc, nos podrían indicar de qué manera podemos determinar los agentes que se requieren para "otras gestiones"?

Respuesta: Se incluirá en un anexo al anexo 8, en la pestaña de estadísticas intervalo 30 minutos

Pregunta: • Teniendo en cuenta que no contamos con información sobre el tiempo promedio de una llamada Efectiva y No Efectiva de las campañas de salida, nos podrían indicar de qué manera podemos determinar los agentes que se requieren para esta gestión?

Respuesta: Se incluirá en un anexo al anexo 8, % de contactabilidad

Pregunta: Las certificaciones de Experiencia son de contratos terminados o se puede de contratos en ejecución ?

Respuesta: La experiencia específica del proponente se solicita únicamente contratos finalizados. No se incluyen contratos en ejecución

Pregunta: De no contar con un modelo de carta de intención que debe llevar la carta?

Respuesta: El proponente deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato

Pregunta: Solicitamos respetuosamente a la entidad enviarnos el modelo de la carta de intención?

Respuesta: No contamos con un modelo

Pregunta: En la propuesta técnica solicitada por la entidad solicitan "compatibilidad de las herramientas con otros sistemas CRM, E-marketing y BI", en este requerimiento se pide compatibilidad de nuestras herramientas con el CRM, E-marketing y BI de la entidad ?

Respuesta: Si, ya que se planea una integración a futuro con Salesforce, SharSpring y Microstrategy

Pregunta: En la propuesta técnica solicitada por la entidad solicitan "compatibilidad de las herramientas con otros sistemas CRM, E-marketing y BI", por favor aclarar este requerimiento y cual es el alcance de esta solicitud

Respuesta: Se proyecta una integración a futuro con Salesforce, SharSpring y Microstrategy que son nuestras herramientas

Pregunta: En la propuesta técnica solicitada por la entidad solicitan "buenas prácticas para alcanzar su mayor desempeño", por favor aclarar este requerimiento y cual es el alcance de esta solicitud

Respuesta: Políticas, procesos y requerimientos para cumplir con los estandar

Pregunta: En la propuesta técnica solicitada por la entidad solicitan "modelo de datos macro", por favor aclarar este requerimiento y cual es el alcance de esta solicitud

Respuesta: Mapa general que permita entender la estructura de bases de datos, aplicativos, servidores, puestos de trabajo y demas elementos que considere el proponente.

Pregunta: En la propuesta técnica solicitada por la entidad solicitan "modelo conceptual", por favor aclarar este requerimiento y cual es el alcance de esta solicitud

Respuesta: Coceptos o definiciones relevantes dentro de la porpuesta.

Pregunta: En la propuesta técnica solicitada por la entidad solicitan "implicaciones", por favor aclarar este requerimiento y cual es el alcance de esta solicitud

Respuesta: Consecuencias o efectos de la implementación de la propuesta.

Pregunta: En caso de no aplicar uno de los campos de la plataforma se sube una hoja en blanco?

Respuesta: No entendemos la pregunta, por favor aclarar

Pregunta: Solicitamos a la entidad enviarnos el modelo del Cuestionario/Certificación sobre la prevención de LA/FT

Respuesta: Por favor remitirse al Anexo No 7 Formato Partes Relacionadas Persona Jurídica

Pregunta: Se puede aportar el clausulado donde la póliza no expirara por falta de pago en vez del recibo de pago?

Respuesta:

Pregunta: Por favor Aclarar el primer perfil solicitado en 5.7. Experiencia del equipo de trabajo (es un coordinado?)

Respuesta: Si

Pregunta: Para el anexo_no_11_formato_composicion_del_equipo_de_trabajo solo se tiene que diligenciar con la información de Perfil del cargo Asesor No Profesional, Perfil del cargo Asesor Profesional y el coordinador

Respuesta: La información es de las personas que van a trabajar en el proyecto (jefe de operaciones, ingenieros, gerente de operaciones, calidad, monitoreo, data marshall) no las de los asesores que se contratarían.

Pregunta: Para el anexo_no_11_formato_composicion_del_equipo_de_trabajo el personal que se tiene que relacionar el solo el exclusivo o también el personal compartido.

Respuesta: Las hojas de vida son de las personas que van a trabajar en el proyecto (jefe de operaciones, ingenieros, gerente de operaciones, calidad, monitoreo, data marshall) no las de los asesores que se contratarían.

Pregunta: Dentro del anexo_no_11_formato_composicion_del_equipo_de_trabajo se debe ingresar el personal operativo (coordinador y agentes) o el staff de la operación o los dos

Respuesta: Las hojas de vida son de las personas que van a trabajar en el proyecto (jefe de operaciones, ingenieros, gerente de operaciones, calidad, monitoreo, data marshall) no las de los asesores que se contratarían.

Pregunta: Si la pregunta anterior no es positiva por favor explicar como debemos presentar las cartas de intención

Respuesta: El proponente deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato

Pregunta: Dando que el personal no está actualmente contratado porque se contrata en el momento de la adjudicación solicitamos a la entidad dejarnos presentar las cartas de intención una vez sea adjudicado el proceso

Respuesta: El proponente deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato

Pregunta: Solicitamos muy amablemente a la entidad enviar los formatos en Editable

Respuesta:

Pregunta: Estimados Señores, Agradecemos por favor nos puedan remitir la fecha estimada de la publicación de la adenda sobre el anexo No. 8 mencionada en las respuestas. de antemano agradecemos la atención brindada.

Respuesta: 28 de Octubre

Pregunta: • En el Anexo 8, Hoja "Otras_Gestiones 2017 2020", en el consolidado de 2020, hay menos canales de gestiones adicionales que en años anteriores, por ejemplo, no está "Tabulación de encuestas", para efectos del dimensionamiento, solo tomamos las gestiones del 2020?

Respuesta: La información se aclara en el adendo al anexo 8

Pregunta: En el Anexo 8, Hoja "Otras_Gestiones 2017 2020" el ítem "Llamada" a que hace referencia? Es una llamada entrante o saliente? Y es producto de que gestión?

Respuesta: La información se aclara en el adendo al anexo 8

Pregunta: Podrían confirmar cuales son los valores de los indicadores financieros que deben ser cumplidos y de igual manera, confirmar si éstos son requisitos habilitantes para participar del proceso?

Respuesta: Si, es habilitante, cumple con lo establecido en el punto 5.3. Capacidad Financiera

Pregunta: adaf

Respuesta: Ser especificos, no se entiende

Pregunta: El costo de los servicios mensuales prestados por la herramienta de Marketing, deberán ser asumidos por el Banco o el Proponente?

Respuesta: Por el Banco

Pregunta: Se requiere acceso a través de VPN a los sistemas de Banco?

Respuesta: No, cualquier comunicación entre los sistemas del Banco y el proponente debe hacerse a través de protocolos web

Pregunta: La herramienta para seguimiento de Tickets, solo tendrá acceso los asesores o también se requiere acceso a funcionarios del banco?

Respuesta: Algunos asesores y funcionarios del Banco

Pregunta: Se debe incluir en la oferta coste de una Herramienta de Marketing; se deberá tener algún perfil cómo técnico SEM para que gestione toda la parte de Marketing del servicio o será la operación la encargada de gestionarlo?

Respuesta: Si se debe incluir en la oferta como un servicio independiente, dentro de ese costo deberá estar incluido el personal que el proponente considere necesario para su operación.

Pregunta: Los servicios de Chat o WhatSapp, deberán tener algún tipo de integración con alguno de los sistemas de Banco, por ejemplo para realizar consulta de datos de los clientes?

Respuesta: a futuro con SharSpring y CRM Salesforce, con el fin de tener una vista 360 del cliente

Pregunta: Actualmente tiene un proveedor para el servicio de WhatSapp? O se deberá proponer uno?

Respuesta: No contamos con el servicio, es un proyecto a desarrollar

Pregunta: Para el servicio de WhatSapp, se tendrá un link de acceso desde una Web del cliente?

Respuesta: No contamos con el servicio se podría incorporar el acceso a través de la página web.

Pregunta: El servicio de ChatBot, deberá estar implementado en la página Web del cliente o el proveedor debe diseñar la web e incluir este canal?

Respuesta: el chatbot debe estar ubicado en WhatsApp business que sería la plataforma por la cual atenderíamos la solicitudes de "chat" enviadas por los usuarios. Ese canal tendrá puntos de acceso a través de la página web, redes sociales y correos.

Pregunta: Para el punto anterior, se debe conocer cuál es la arquitectura tecnológica y seguridad que se tiene en los sistemas de Banco para poder crear las integraciones con sus sistemas

Respuesta: La integración entre los sistemas de Bancóldex y el proveedor se debe dar entre las plataformas de CRM y de Marketing Digital activas, la estructura de la integración se definirá en un a etapa posterior al inicio de la operación

Pregunta: Describir las interfases y servicios web que pone a disposición para la integración entre las bases de datos y los aplicativos de software utilizados y los sistemas de información de Bancoldex...Cuando se menciona la descripción de las interfases, a qué se refiere, aplicaciones Web?

Respuesta: Se solicita describir en detalle los canales de comunicación, protocolos y tecnología, que ofrece el proponente, para asegurar la interacción entre los aplicativos y servidores del Banco, y los utilizados en la operación del Contact center, respondiendo a las necesidades de negocio, y a los requerimientos de información que se puedan presentar durante la ejecución del contrato.

Pregunta: Cuando se menciona Proveer una solución tecnológica para escalar y gestionar Casos... Se refiere integraciones con Ws del Banco para el envío de los datos, la creación de una página Web? Esta solución es para realizar la gestión cuando se está en llamada con el cliente o luego de finalizada la gestión?

Respuesta: Hace referencia a disponer de una interfaz a través de la cual se realice el escalamiento y el seguimiento de casos, a la que puedan acceder las dependencias correspondientes, esto se puede lograr con aplicativos propios del proponente, o integraciones con los aplicativos del Banco como CRM Salesforce.

Pregunta: Terminos_de_referencia_contact_center1_845 / Página 34 Numeral 7.2. Requerimientos generales para el alcance del servicio

Desarrollo de CRM (Proveer una solución tecnológica para escalar y gestionar casos desde el Contact Center a las diferentes áreas del Banco cuando esto sea necesario o integrarse a los sistemas ya implementados por el banco). Se debe contemplar la exigencia por parte de Colpensiones sobre esta herramienta que incluye las horas de desarrollo por parte de Emergia para su inclusión dentro del presupuesto.

Respuesta: Todos los desarrollos deben estar incluidos dentro del alcance

Pregunta: Terminos_de_referencia_contact_center1_845 / Página 33 Numeral 7.2. Requerimientos generales para el alcance del servicio

Describir el software o servicio de marketing digital de volumen ilimitado que permita la correcta operación, gestión y análisis de campañas de correo electrónico y sus respectivos informes.. Se debe contemplar la exigencia por parte de Bancoldex sobre esta herramienta que incluye las horas de desarrollo por parte de Emergia para su inclusión dentro del presupuesto.

Respuesta: Todos los desarrollos deben estar incluidos dentro del alcance

Pregunta: Terminos_de_referencia_contact_center1_845 / Página 30 Numeral 7.2. Requerimientos generales para el alcance del servicio Desarrollo de chatbot con servicio de respuesta, orientación automática y/o programación de atención personalizada. Se debe contemplar la exigencia por parte de Bancoldex sobre esta herramienta que incluye las horas de desarrollo por parte de Emergia para su inclusión dentro del presupuesto.

Respuesta: Todos los desarrollos deben estar incluidos dentro del alcance

Pregunta: Terminos_de_referencia_contact_center1_845 / Página 41 Numeral 7.5. Capacitación

En el documento se menciona Atendiendo que los servicios de Contact Center de que trata la presente invitación demandan unos conocimientos especializados en el sector financiero y en los productos y servicios de Bancóldex. Entendemos que la formación corre por cuenta del Proveedor ¿Esta figura hace referencia a un tercero que se encargará de ello o será directamente Bancoldex? adicional a ello por favor aclarar el tiempo de duración de la formación

Respuesta: Bancóldex realizará una capacitación inicial de Productos, la cual demora aproximadamente una semana, el resto del tiempo de la capacitación obedece al tiempo que el proveedor capacita en los temas propios de sus herramientas y su entidad al funcionario. Cuando el asesor empieza a trabajar para la operación ya debe estar surtido el tiempo de capacitación

Pregunta: Terminos_de_referencia_contact_center1_845 / Página 29 Numeral 7.1.1.

¿La gestión de Videollamadas debe hacerse a través de algún aplicativo especial o está bajo la decisión del Proveedor? Además de esto, éstas aplican únicamente para la atención en lenguaje de señas, o también para atención tradicional?

Respuesta: También atención tradicional

Pregunta: Terminos_de_referencia_contact_center1_845 / Página 29 Numeral 7.1.1.

Chat y Whatsapp; el documento hace referencia que se prestar el servicio de atención a los clientes y consumidores financieros o canales administrados en el Contact Center como son: telefónico, chat, correo electrónico, videollamada y Whatsapp. ¿Se cuenta con alguna herramienta predefinida para ésta gestión o es potestad del proveedor la decisión de su uso?

Respuesta: Es potestad del proveedor

Pregunta: Por favor indicar TMO de otras gestiones

Respuesta: Por tipología o tipificación no se cuenta con el dato, solo por canal

Pregunta: Por favor indicar TMO general o diferenciado en cada una de las tipologías de llamadas salientes: Actualización de datos, agendamientos, pos venta, invitación a eventos, ofertas de créditos, seguimientos

Respuesta: De otras gestiones el AHT que podemos suministrar el dato del Chat, este lo encuentran en el adendo del anexo 8

Pregunta: ¿Se trabajan todos los segmentos en Multiskill? Es decir que con el mismo grupo de agentes se gestiona tanto inbound, outbound y otras gestiones o se hace con equipos de trabajo diferenciados?

Respuesta: Multiskill es aceptable

Pregunta: ¿Nos pueden indicar los pesos de los días del segmento Inbound?

Ejemplo: Lunes 17%, martes 15%, miércoles; 13%...

Respuesta: Se incluirá en un adendo al anexo 8 el intervalo de 30 minutos

Pregunta: ¿Podrían facilitarnos la distribución de las llamadas en tramos de medias horas 08:00, 08:30, 9:00 ...?

Respuesta: Se incluirá en un adendo al anexo 8 el intervalo de 30 minutos

Pregunta: Podrían indicar el tiempo promedio de navegación en el IVR?

Respuesta: De 1 a 2 minutos

Pregunta: Al no conocerse el alcance de las integraciones se puede cotizar de manera aparte por hora de desarrollo dependiendo el tiempo de realización de las mismas?

Respuesta: No, debe estar incluido dentro del alcance de la propuesta.

Pregunta: Indican que después de la pandemia tienen una operación con 18 agentes, nos podrían indicar antes de la pandemia cuantos agentes tenían en operación?

Respuesta: 12 Agentes

Pregunta: Cual es el porcentaje máximo de penalizaciones que se podría descontar en la factura mensual?

Respuesta: 2.0%

Pregunta: 5.7.Experiencia del equipo de trabajo Por favor indicar los perfiles obligatorios que se deben de tener?

Respuesta: Dentro del equipo de trabajo para la implementación no hay perfiles

Pregunta: Pestaña: Otras Gestiones 2017 2020

En otras gestiones en el 2020 evidentemente se nota el incremento de las mismas a causa de la pandemia, el banco a proyectado seguir con este numero de gestiones(ej. Email) o contemplan volver a trabajar con la información histórica antes de esta situación?

Respuesta: El número de gestiones debe normalizarse una ves culmine el periodo de la pandemia; no obstante no podemos hacer proyecciones para este periodo.

Pregunta: 5.12. Oferta económica Podrían adjuntar un anexo económico detallado con todos los ítems a cotizar dado que en lo que en lo mencionado en el apartado oferta económica no están todos los servicios que requieren.

Respuesta: Herramienta de marketing que incluya: mensajería de texto, herramientas de telemercadeo, email marketing, formularios dinámicos, landing page dinámicos, administración de contenidos y publicación redes sociales, calificación de leads, e integración con otras plataformas de ventas y marketing como Salesforce y Sharpspring

- Costo mensual por puesto de trabajo, especificando el valor del software, perfil del recurso humano, y estación de trabajo, el cual debe reflejar el valor del servicio completo brindado, el valor de cada una de las estaciones de trabajo de acuerdo al perfil de los cargos indicados en el numeral 5.7. "experiencia del equipo de trabajo"

- En caso de requerirse Valor por hora adicional de servicio por puesto de trabajo, diurna, nocturna y dominical o festivos

- En caso de requerirse Valor por mensaje de texto enviando y límite de mensajes de texto mensual

- Tarifa por minuto de reproducción de mensajes IVR

- En caso de requerirse enrutamiento de llamadas por enlaces del contratista debido a saturación de llamadas simultaneas a través del número asignado por el contratante, Valor por minuto de fijo a larga distancia nacional todo el territorio o minuto de fijo celular a todos los operadores

Pregunta: Hace parte del alcance de RFP la atención de redes sociales en Banco?

Respuesta: No

Pregunta: El oferente deberá crear el contenido y piezas graficas para la publicación en redes sociales?

Respuesta: Las redes sociales serán atendidas directamente por el Banco

Pregunta: Solicitamos ampliar el alcance sobre la publicación de redes sociales

Respuesta: Las redes sociales serán atendidas directamente por el Banco

Pregunta: Solicitamos informar el método de acceso a la plataforma Salesforce (Internet, VPN, MPLS)

Respuesta: Internet

Pregunta: Los otros requerimientos solicitados por el banco deberán ser ofertados como un servicio adicional?

Respuesta: Discriminar los servicios como se encuentra la sección de oferta económica de los TDR

Pregunta: Cuantos niveles de escalamiento deberá contar la herramienta de gestión de PQR's?

Respuesta: Niveles de atención en la línea

Primer nivel o primer requerimiento: atención que se da de forma inmediata por parte del asesor de la línea de servicio al Cliente sin necesidad de ser escalado a algún funcionario de Bancoldex.

Segundo nivel o segundo requerimiento: atención que por su especificidad no se atiende de forma inmediata por parte del asesor de la línea de servicio al Cliente y debe ser escalado a OEV Bancoldex para su atención

Tercer nivel o tercer requerimiento: atención que por su especificidad no se atiende de forma inmediata por parte de OEV Bancoldex y debe ser escalado a algún área específica al interior de Bancoldex para su atención.

Pregunta: Si la respuesta anterior fue afirmativa, favor indicar cuantos funcionarios deberán acceder a esta herramienta?

Respuesta: Minimo dos funcionarios

Pregunta: La herramienta de gestión de PQR's deberá escalar requerimientos a funcionarios del banco?

Respuesta: Si, deseable integración con Salesforce

Pregunta: Solicitamos ampliar como se realizan el escalamiento de oportunidades de negocios y prospectos a los ejecutivos del banco

Respuesta: Actualmente a través de correo electrónico, deseable integración con Salesforce

Pregunta: Describa que tipo de transacciones se realiza con bases de datos

Respuesta: Oferta de crédito, Seguimiento a desembolsos, Invitación a eventos, prospección para el canal presencial

Pregunta: ¿El servicio de audio respuesta requiere transacciones o consultas a bases de datos?

Respuesta: No

Pregunta: Cuantas licencias debe suministrar el oferente para el control de la gestión en tiempo real?

Respuesta: 1 Licencia

Pregunta: Solicitamos informar si dentro de las actividades de implementación esta la migración de datos del Contact Center actual al nuevo Contact Center

Respuesta: Si

Pregunta: Solicitamos ampliar el alcance del servicio del marketing digital

Respuesta: Se encuentra a criterio del proponente

Pregunta: La entidad o el operador telefónico de las líneas virtuales, es el responsable de transmitir las llamadas telefónicas al DataCenter del oferente?

Respuesta: Bancóldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demás líneas Virtuales, el canal de voz es SIP

Pregunta: Por favor indicar el operador de cada línea telefónica en cada ciudad?

Respuesta: El operador es Claro, contamos solo con dos líneas fijas y 30 líneas virtuales

Pregunta: El objeto de esta licitación es la atención de los números telefónicos descritos en esta hoja?

Respuesta: El Objeto se encuentra en la página 6 de los TDR

Pregunta: Los audios del IVR son entregados por la entidad?

Respuesta: No

Pregunta: Los audios del IVR son grabados con voz profesional?

Respuesta: Deseable

Pregunta: Solicitamos a la entidad suministrar el call flow del IVR

Respuesta: Se Incluirá en un adendo al anexo 8

Pregunta: Solicitamos ampliar el alcance de programación de atención personalizada

Respuesta: Estos son agendamientos de llamadas de los usuarios

Pregunta: El oferente deberá suministrar buzones de voz?

Respuesta: Si

Pregunta: El oferente podrá suministrar este servicio en modalidad de trabajo remoto?

Respuesta: No, salvo circunstancias excepcionales y previa autorización del Banco.

Pregunta: En la actualidad cuantas direcciones de correo son atendidas?

Respuesta: Una sola dirección de correo contactenos@bancoldex.com

Pregunta: En la actualidad cuantas salas tiene el servicio de Chat?

Respuesta: Contamos con una sala de Chat, cuatro licencias que permiten tener 8 conversaciones simultaneas.

Pregunta: Que tipo de tecnología son las troncales telefónicas? (PRI o SIP)

Respuesta: Bancóldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demás líneas Virtuales, el canal de voz es SIP

Pregunta: En el servicio Inbound las troncales son suministradas por el oferente?

Respuesta: Bancóldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demás líneas Virtuales, el canal de voz es SIP

Pregunta: Por favor mencione como es el proceso de ingreso de llamada: ¿La llamada ingresaría directamente a Outsourcing desde el operador público o sería una transferencia desde ubicaciones del cliente?

Respuesta: Las llamadas ingresar al oferente con las líneas que el Banco tienen para este fin.

Pregunta: Solicitamos ampliar el alcance de enrutamiento de llamadas, las llamadas se enrutan desde el oferente a la entidad?

Respuesta: La transferencia de llamadas debe ser en doble vía, tanto del PXB al contact center, como del contact center a algún funcionario del Banco.

Pregunta: Como se realiza la calificación de los Leads

Respuesta: A traves de los parametros definidos en el customer journey

Pregunta: Solicitamos ampliar el alcance de la administración de contenidos

Respuesta: Los contenidos de las campañas son administrados por el departamento de mercadeo y comunicaciones del Banco

Pregunta: El oferente podrá crear un dominio para esta Landing Page?

Respuesta: Los dominios ya estan creados

Pregunta: Landing Page va a estar alojada en los servidores de los oferentes?

Respuesta: En los servidores del oferente

Pregunta: Cuales son los formatos de la Landing Page?

Respuesta: No tenemos la información disponible

Pregunta: Cual es la finalidad y funciones de los formularios dinámicos?

Respuesta: Automatizar algunos procesos, capturar y validar información, con el fin de mejorar la experiencia del cliente

Pregunta: Cuales son las herramientas de telemarketing que el oferente debe suministrar a Bancoldex?

Respuesta: Las que el oferente considere necesaria para cumplir con los requisitos de los TDR

Pregunta: Solicitamos enviar la cantidad de mensajes de texto enviados mensualmente

Respuesta: Se Incluirá en un adendo al anexo 8

Pregunta: Solicitamos enviar la cantidad de correos electrónicos enviados mensualmente

Respuesta: Se Incluirá en un adendo al anexo 8

Pregunta: En el "anexo_no_9_declaraciones_de_seguridad_y_ciberseguridad" en la celda de justificación y comentarios el oferente deberá ingresar información en este campo, de manera obligatoria?

Respuesta: Si

Pregunta: Que tipo de funcionalidades debemos tener integradas con la plataforma Sharpspring?

Respuesta: Inicialmente el cruce de información de clientes y prospectos, calificación de leads.

Pregunta: Bajo que servicios debemos realizar la integración hacia la plataforma Sharpspring?

Respuesta: Inicialmente el cruce de información de clientes y prospectos, calificación de leads.

Pregunta: ¿Bancoldex realiza campañas de seguimiento o calidad (NPS) a sus clientes?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Bancoldex Cuenta actualmente con un sistema de digitalización de documentos?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Podemos proponer las redes sociales de Bancoldex como canales de atención adicionales para la atención a través de asistentes virtuales?

Respuesta: Si lo pueden proponer

Pregunta: Si la respuesta anterior es si por favor describa el proceso y que tipo de automatización tiene.

Respuesta: No contamos con la información

Pregunta: ¿Los procesos descritos por Bancoldex tienen automatizaciones realizadas? (Asistente virtual - robots – RPA (Robotic Process Automation))

Respuesta: No

Pregunta: ¿Que oportunidades de automatización y que aun no han sido implementadas por su actual proveedor ha identificado Bancoldex? Por favor describir.

Respuesta: Integración entre, la gestión del contact center, el CRM del Banco y la herramienta de marketing digital.

Pregunta: ¿Cual es el promedio mensual de visitas que recibe la pagina web de Bancoldex?

Respuesta: Se incluirá en un anexo al anexo 8

Pregunta: ¿Las herramientas tecnológicas actuales son desarrollos propios de Bancoldex o son provistas a con terceros y si son con terceros, son susceptibles a integración?

Respuesta: Son con terceros y si se pueden integrar

Pregunta: ¿Cuál es la volumetria mensual que actualmente maneja Bancoldex a través de las redes sociales habilitadas para la atención del usuario?

Respuesta: Las redes sociales son atendidas directamente por el departamento de comunicaciones del Banco

Pregunta: ¿En Bancoldex que % de automatización tienen para atención al usuario, en estas redes sociales?

Respuesta: Las redes sociales serán atendidas directamente por el Banco

Pregunta: Si la respuesta a la pregunta anterior, por favor compartir los servicios que lo componen

Respuesta: No contamos con la información

Pregunta: ¿Bancodlex cuenta actualmente con un chatbot o asistente virtual?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Cuentan con un area dedicada a generar estrategias de automatización en Bancoldex?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Actualmente Cuentan con alguna herramienta de administración o automatización de correos para Bancoldex? Si la respuesta es si por favor informar nombre de la herramienta y sus características

Respuesta: Si, SharpSpring

Pregunta: ¿Existen restricciones para la integración de servicios web o herramientas que manejan desde Bancoldex?

Respuesta: No

Pregunta: De acuerdo a la pregunta anterior, ¿Por favor suministrar la volumetria mensual asociada a la cantidad de sms, correos electronicos, mensajes HSM por whatsapp enviados a los usuarios?

Respuesta: Se Incluirá en un adendo al anexo 8

Pregunta: ¿Actualmente Bancoldex cuenta con mecanismos de mensajería como SMS, correo electronico, mensajes HSM por whatsapp para realizar alguna gestion outbound (ej: notificaciones, recordatorios, etc)? Por favor detallar usos en cada caso.

Respuesta: En el momento se cuenta con mensajería SMS, email marketing para temas de campañas de líneas de crédito, recordatorios o invitaciones a eventos.

Pregunta: ¿Cuántas respuestas escritas prefabricadas se tienen para responder a las preguntas mas frecuentes y que no requieren una consulta o validacion en una aplicación externa?

Respuesta: El arbol de desiciones para este proyecto, se encuentra en contrucción

Pregunta: De acuerdo a la pregunta anterior, por favor suministrar una descripcion detallada o diagrama de flujo y el volumen de conversaciones proyectado para cada uno de dichos servicios.

Respuesta: basarse en las estadísticas de chat, no hay proyecciones por el momento.

Pregunta: Por favor confirmar los servicios o tipologias que les interesa que sean atendidos a través de WhatsApp

Respuesta: Orientación de los usuarios y escalamiento de casos

Pregunta: ¿Bancoldex posee alguna cuenta de WhatsApp Business verificada? Si la respuesta es si, por favor confirmar el service provider de esa cuenta.

Respuesta: Por el momento no contamos con la cuenta de WhatsApp Business verificada, es un proyecto a desarrollar

Pregunta: De acuerdo a la pregunta anterior, por favor suministrar una descripcion detallada o diagrama de flujo y el volumen de conversaciones proyectado para cada uno de dichos servicios.

Respuesta: basarse en las estadísticas de chat

Pregunta: ¿Qué servicios o procesos desea Bancoldex que sean atendidos a través del Chatbot?

Respuesta: Orientación de los usuarios y escalamiento de casos

Pregunta: ¿En que canales debe estar habilitado el chatbot? (Ej: pagina web, WhatsApp, Facebook, etc)

Respuesta: el chatbot debe estar ubicado en WhatsApp business que sería la plataforma por la cual atenderíamos la solicitudes de "chat" enviadas por los usuarios. Ese canal tendrá puntos de acceso a través de la página web, redes sociales y correos.

Pregunta: De acuerdo a la pregunta anterior ¿Que cantidad de documentos reciben mensualmente por skill o flujo de atención y cual es el peso promedio por archivo?

Respuesta: no hay estadísticas al respecto

Pregunta: Existen servicios o flujos de proceso en los cuales el usuario deba compartir archivos o documentos para poder dar respuesta a su requerimiento? Si la respuesta es afirmativa por favor confirmar cual es la cantidad de documentos que se reciben mensualmente y el peso promedio de cada uno.

Respuesta: no hay estadísticas al respecto

Pregunta: ¿Se pueden acceder a las aplicaciones de Bancoldex desde Outsourcing?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Qué métodos de conexión ofrece Bancoldex para el acceso a sus aplicaciones?

Respuesta: Web service, API, integraciones tipo bach

Pregunta: De acuerdo a la pregunta anterior por favor confirmar cuales de estas aplicaciones cuentan con servicios expuestos para realizar integraciones con asistentes virtuales o sistemas de respuestas automatizados

Respuesta: Las tres aplicaciones cuentan con conectores automáticos, con otras bases de datos de otros aplicativos.

Pregunta: Por favor relacione las aplicaciones de Bancoldex con las que se deben interactuar, para realizar las validaciones y registros que correspondan, detallando los usos en cada servicio o tipo de solicitud

Respuesta: Se planea una integración a futuro con Salesforce, SharSpring y Microstrategy.

Pregunta: De acuerdo a la pregunta anterior por favor suministrar la volumetría proyectada por cada servicio o proceso

Respuesta: La proyección debe realizarla cada proponente según las estadísticas

Pregunta: Por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios o procesos que deben ser gestionados de forma outbound en donde se pueda evidenciar las entradas y salidas de cada proceso y las aplicaciones con las que se debe interactuar para poder entregar la información al usuario

Respuesta: Se publicará adenda con Diagramas

Pregunta: De acuerdo a la pregunta anterior por favor suministrar la volumetría proyectada por cada servicio o tipo de solicitud

Respuesta: La proyección debe realizarla cada proponente según las estadísticas.

Pregunta: Por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios o tipos de solicitudes que deben ser atendidos dentro de la gestión inbound en donde se pueda evidenciar las entradas y salidas de cada uno de ellos y las aplicaciones con las que se debe interactuar para poder entregar la información al usuario

Respuesta: Se publicará adenda con Diagramas

Pregunta: ¿Que redes sociales tienen disponibles para comunicación con los usuarios?

Respuesta: Se cuenta con todas las redes sociales, pero estas son atendidas directamente por el Banco

Pregunta: Los agentes son integrales o multiskill? Es decir, un agente puede atender cualquier canal o gestión o existe alguna segmentación?

Respuesta: Multiskill es aceptable

Pregunta:Cuál es la estructura actual del servicio?

Respuesta: agradecemos darle alcance a la pregunta

Pregunta: Nos pueden ampliar información sobre como es la gestión de "Atención de llamadas telefónicas realizadas por los funcionarios de Bancóldex desde los puestos de trabajo"?

Respuesta: agradecemos darle alcance a la pregunta

Pregunta: Con base a la "Atención de llamadas telefónicas transferidas por el PBX de Bancóldex", la volumetría de esta línea ya está contenida en las estadísticas proporcionadas en el anexo 8 - hoja "Gestión Inbound 2017 - 2020"? En caso de no ser así, por favor enviar información de esta línea.

Respuesta: Si, ya esta incluida en las estadísticas

Pregunta: Respecto a los ANS y Penalidades, en el anexo 8 no hay relacionada una hoja 2 con esta información, nos la podrían proporcionar?

Respuesta: Se publicará un adendo con los ANS y Penalidades

Pregunta: Teniendo en cuenta que el estandar en nivel de servicio es 80%/20, es posible reconsiderar la meta de 95%/20? Es un nivel de servicio muy alto que impacta en bajas ocupaciones y productividades de los agentes.

Respuesta: No es posible

Pregunta: Como es la atención de la línea 018000? La volumetría de esta línea ya está contenida en las estadísticas proporcionadas en el anexo 8 - hoja "Gestión Inbound 2017 - 2020"? En caso de no ser así, por favor enviar información de esta línea.

Respuesta: Si, ya esta incluida en las estadísticas

Pregunta: Nos pueden ampliar información sobre como es la gestión de "la gestión de tickets o escalamiento de casos"? A través de que medio se reciben? Que cantidad? cuál es la duración promedio de estas atenciones?

Respuesta: Los casos de PQR que son escalados a segundo nivel, llegan a través del contáctenos, el único autorizado en dar respuesta a estas solicitudes es el departamento jurídico, no deben susperar los tres días despues de que llega cada solicitud para escalarlos, y los que se escalan a otras áreas, son resueltos de manera inmediata.

Pregunta: El canal Whatsapp tiene paso a agente o solo es atendido por un bot? De tener paso a agente, cuantas transacciones son y cuál es la duración promedio de estas atenciones?

Respuesta: Si el canal Whatsapp tienen paso a agente, por favor basarse en las estadísticas del Chat

Pregunta: Que canales o servicios son atendidos por los agentes Profesionales y cuáles por lo agentes No Profesionales?

Respuesta: Multiskill es aceptable

Pregunta: Como es la atención de estás líneas virtuales? La volumetría de estas líneas ya está contenida en las estadísticas proporcionadas en la hoja "Gestión Inbound 2017 - 2020"? En caso de no ser así, por favor enviar información de estas líneas.

Respuesta: Si ya esta incluida

Pregunta:Cuál es la volumetria de Video llamada?Cuál es la duración de cada llamada?

Respuesta: Para Video llamadas no es necesario, ya que el volumen de gestiones no lo requiere, hemos recibido 3 llamadas en cuatro años

Pregunta:Cuál es el tiempo promedio de duración en la atención de cada una de estas gestiones adicionales?

Respuesta: No está disponible la información

Pregunta: Respecto a las campañas outbound o de salida, nos pueden indicar el tiempo promedio de duración de una llamada Efectiva y No Efectiva por cada una de las campañas?

Respuesta: No está disponible la información

Pregunta: Para la campañas de salida del 2020, nos pueden indicar:

* No. de registros efectivos en campañas de salida

* No. de registros no efectivos en campañas de salida

* No. de registros llocalizables en campañas de salida No contesta - ocupado

Respuesta: Contacto Efectivo 19.758; Contacto No Efectivo 4.726; Total general 24.484

No Contesta 3.048; Ocupado 30; Total general 3.078

Pregunta:Cuál es el tiempo promedio de duración de estas llamadas salientes?

Respuesta: En el anexo 8 hoja de Gestión Inbound 2017 - 2020, fila 18 se encuentra el tiempo promedio de llamada.

Pregunta: La volumetría indicada en los cuadros "detalle llamadas salientes" a que se debe? De que gestión se generan? Son diferentes a las llamadas salientes generadas de las campañas propias de outbound? Por qué la cantidad es inferior a la relacionada en la hoja "Gestión inbound 2017 - 2020" con el ítem "LLamadas salientes"?

Respuesta: Las llamadas salientes, es la sumatoria de los registros gestionados por campaña, más los registros efectivos, mas los no efectivos, más los ilocalizables.

Pregunta: En caso de no poder proporcionar el histórico diario y/o por intervalos, por favor indicar:

* Que % de tráfico ingresa por cada una de las semanas del mes

* Que % de tráfico ingresa por cada día de la semana

* Que % de tráfico ingresa en la mañana y que % en la tarde

Respuesta: Se Incluirá en un adendo al anexo 8

Pregunta: Nos pueden proporcionar la siguiente información?:

* Histórico diario de los últimos 6 meses

* Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses

Respuesta: Se Incluirá en un adendo al anexo 8

Pregunta: Así mismo, el tiempo promedio de la llamada atendida, para el año 2020 es más alto que en los años anteriores en donde oscilaba entre los 5 y 6 min, para el año en curso el consolidado supera los 8,5 min e incluso en los meses de enero y febrero donde aún no había pandemia, este ítem está alto, a que se debe? para efectos de la realización de nuestro dimensionamiento, tomamos el tiempo promedio actual?

Respuesta: El tiempo promedio de llamadas incrementos debido a la emergencia por el covid. Eventual mente los tiempos de llamadas se pueden incrementar por campañas u ofertas específicas de líneas de crédito nuevas.

Pregunta: Revisando los históricos, en promedio entre los años 2017 a 2019 ingresaron 12.700 llamadas, para el año 2020 se evidencia un comportamiento muy diferente, en donde, a corte del mes de agosto ya han ingresado 34.590 llamadas, como estiman que va a continuar el comportamiento del servicio? el crecimiento de tráfico se debe únicamente a la emergencia por el Covid o que impactos, contingencias y/o cambios en el proceso se presentaron que debamos tener en cuenta?

Respuesta: El comportamiento se debe únicamente a la emergencia por el covid.

Pregunta: Dando alcance a la pregunta "Definir ANS de servicio para el servicio de videollamada" se tomaran los datos suministrados en el Anexo 8, este entendimiento es correcto?

Respuesta: Para Video llamadas no es necesario, ya que el volumen de gestiones no lo requiere

Pregunta: Dando alcance a la pregunta "Los servicios se pueden trabajar multiskill Ejmplo inbound y outbound con el mismo asesor o deben ser personal exclusivo por servicio (inbound, Outbouns, Chat, Correo, Videollamada)?" se tomaran los datos suministrados en el Anexo 8, este entendimiento es correcto?

Respuesta: Si es correcto, Multiskill es aceptable, tomar las estadísticas disponibles que estan publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Dando alcance a la pregunta "Agradecemos suministrar los históricos de AHT intrahora (intervalos de 30 minutos) e Intraday" se tomaran los datos suministrados en el Anexo 8, este entendimiento es correcto?

Respuesta: Si es correcto, tomar las estadísticas disponibles que estan publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Dando alcance a la pregunta "Agradecemos suministrar los históricos de llamadas intrahora (intervalos de 30 minutos) e Intraday" se tomaran los datos suministrados en el Anexo 8, este entendimiento es correcto?

Respuesta: Si es correcto, tomar las estadísticas disponibles que estan publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Buenos días señores Bancoldex,

Agradecemos considerar la posibilidad de postergar la fecha de entrega de la propuesta de acuerdo al cronograma del proceso para el 30/10/2020, considerando que la entrega de las respuestas y/o aclaraciones por parte del Banco es el 29/10/2020, con el fin de tener el tiempo suficiente para garantizar la lectura de las mismas y ofrecerles una propuesta técnica y económica acorde a las necesidades y expectativas por ustedes consideradas en los documentos que hacen parte de la invitación, muchas gracias.

Paula Andrea López Castaño

Directora de Clientes | Desarrollo Nuevos Negocios

M +57 3183678805 | T +57 6 893 30 43
Calle 99 N° 60 - 59 | Bogotá D.C. | Cundinamarca |
www.emergiacc.com

Respuesta: No es posible

Pregunta:Cuál sería el periodo de pago de las facturas?

Respuesta: Los pagos de facturas se realizan de manera mensual, mes vencido

Pregunta: ¿La operación debe estar ubicada necesariamente en Bogotá?

Respuesta: Si

Pregunta: En el Anexo No. 8 no se encontraron especificaciones de penalidades y ANS, por favor proveer dicha información.

Respuesta: Se publicará un adendo con los ANS y Penalidades

Pregunta: Podría definir, por favor, los procesos que se van a atender a través de los canales del contact center? (Ej. PQRS, soporte técnico, colocación de créditos, etc.) ¿La colocación de créditos generará comisiones?

Respuesta: PQR, Soporte de banca electrónica, oferta de Líneas de crédito, Encuestas de satisfacción, Invitación a eventos, Colocación, Actualización de datos, entre otros. No hay comisión en colocación.

Pregunta: ¿Se exige alguna herramienta o equipo específico para la prestación del servicio?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Bancoldex facilitará algún recurso para la prestación del servicio? (software, equipos, etc.) En caso de ser así ¿Cuáles?

Respuesta: No

Pregunta: Por favor aclarar la duración del contrato

Respuesta: El contrato Inicial es por 2 años

Pregunta: De manera muy atenta, sugerimos que el tipo de contrato para el personal asociado a Bancoldex sea estipulado a potestad del oferente toda vez que el personal es empleado directo del mismo.

Respuesta: No es posible por política del Banco

Pregunta: ¿Todos los perfiles descritos atenderán clientes?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Se prestará servicio a través de video llamadas? En caso de ser así ¿Hay históricos de ese servicio?

Respuesta: Si se prestará el servicio, en cuatro años ingresaron solo tres llamadas.

Pregunta: ¿Dentro de los días y jornada de atención se incluyen los días festivos?

Respuesta: El Horario de atención es de Lunes a Viernes días hábiles

Pregunta: ¿Cómo será la capacitación inicial? ¿Cuál será el tiempo de duración? ¿Jornada? En caso de necesitarse capacitaciones adicionales o de crecimiento ¿Quién será responsable del costo de las mismas?

Respuesta: Bancóldex realizará una capacitación inicial de Productos, la cual demora aproximadamente una semana, el resto del tiempo de la capacitación obedece al tiempo que el proveedor capacita en los temas propios de sus herramientas y su entidad al funcionario. Cuando el asesor empieza a trabajar para la operación ya debe estar surtido el tiempo de capacitación.

Pregunta: ¿El enlace de interconexión con el PBX bancoldex es el mismo de datos mencionado en el numeral anterior o se requiere un enlace aparte?

Respuesta: No hay enlace de datos

Pregunta: ¿Se requiere enlace de datos con sedes (Datacenter) de bancoldex?

Respuesta: NO

Pregunta: Bancoldex entrega todas las llamadas a nivel nacional en un solo punto de conexión o es responsabilidad del oferente recibir las llamadas en cada ciudad? Bancoldex dispone de un servicio de PBX distribuido por parte del proveedor de líneas para esta tarea?

Respuesta: Bancoldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demas lineas a atender.

Pregunta: Solicitamos de manera atenta la posibilidad de extender la fecha de entrega de la propuesta

Respuesta: No es posible

Pregunta: Por favor indicar si se puede tener una sesión de aclaración de dudas sobre el servicio antes de la entrega de la propuesta

Respuesta: No es posible, todas las inquietudes deben ser enviadas a través de la plataforma.

Pregunta: Solicitamos amablemente compartir las preguntas y respuestas consolidadas de todos los proponentes

Respuesta: Las podrá visualizar en la plataforma de los proponentes

Pregunta: Favor confirmar cual es el presupuesto o valor del contrato de este RFP

Respuesta: No es posible

Pregunta: Solicitamos amablemente confirmar la forma de pago. 30 días, 60 días

Respuesta: Los pagos de facturas se realizan demanera mensual, mes vencido.

Pregunta: ¿Es correcto afirmar que la certificación del cliente soporta la experiencia solicitada, y en caso de no tener certificación se deberá anexar copia de contrato y acta de liquidación? En caso de que no sea afirmativo, solicitamos amablemente que únicamente la certificación sea válida como experiencia del servicio.

Respuesta: La nota del numeral 5.6 estableció lo siguiente: "La certificación puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de terminación y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos anteriormente, de lo contrario no será tenida en cuenta."

Pregunta: ¿Es correcto afirmar que la experiencia solicitada incluye contratos en ejecución? En caso de que no sea afirmativo, solicitamos amablemente que sean incluidos contratos en ejecución.

Respuesta: En el numeral 5.6 Experiencia del especifica del proponente se solicita únicamente contratos finalizados. No se incluyen contratos en ejecución.

Pregunta: ¿Se cuenta con manuales de operación, agenda y materiales de formación y toda la documentación disponible para hacer una ágil transferencia de conocimientos?

Respuesta: Se cuenta con el protocolo de atención y las presentaciones de los productos del Banco.

Pregunta: Solicitamos amablemente confirmar el tiempo que tarda la capacitación inicial para los agentes

Respuesta: La Capacitación de Productos dura aproximadamente una semana, el resto del tiempo obedece al que el proveedor estime conveniente para temas propios.

Pregunta: ¿Es correcto afirmar que un experto en la materia de Bancoldex realizaría la capacitación inicial? En caso de que no sea afirmativo, favor confirmar como seria esta capacitación inicial

Respuesta: Bancóldex realizará una capacitación inicial de Productos, la cual demora aproximadamente una semana, el resto del tiempo de la capacitación obedece al tiempo que el proveedor capacita en los temas propios de sus herramientas y su entidad al funcionario. Cuando el asesor empieza a trabajar para la operación ya debe estar surtido el tiempo de capacitación.

Pregunta: ¿Se requiere algún tipo de enlace de datos entre el oferente y Bancoldex para acceso al CRM u otras aplicaciones de bancoldex? ¿En caso afirmativo, hay alguna estimación del ancho de banda total requerido o del ancho de banda consumido por PC?

Respuesta: Si se requiere no hay estimación

Pregunta: ¿Se requiere algún tipo de enlace de datos dedicado entre el oferente y Bancoldex?

Respuesta: agradecemos aclarar la pregunta

Pregunta: ¿El acceso a aplicaciones de bancoldex se realiza a través de web o cliente servidor?

Respuesta: Puede aplicar cualquiera de las dos posibilidades

Pregunta: De qué forma entrega Bancoldex las llamadas al oferente (Redirección de línea 01800, traslado de líneas, troncal sip, otro)

Respuesta: Bancoldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demás líneas Virtuales, el canal de voz es SIP

Pregunta: Favor confirmar si los agentes son dedicados a cada los servicios (Outbound, Inbound, Chat, etc) o pueden ser multiskill con el fin de mejorar la productividad

Respuesta: Multiskill es aceptable

Pregunta: ¿Podrían por favor compartirnos el histórico de penalizaciones?

Respuesta: Multiskill es aceptable

Pregunta: Favor detallar las penalizaciones para cada servicio y otras gestiones

Respuesta: Se publicará un adendo con los ANS y Penalidades

Pregunta: Agradecemos nos compartan el histórico de transacciones detallado por servicio y gestión, en lo posible por intervalo y por día

Respuesta: Solo podemos compartir las estadísticas disponibles que ya están publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Favor compartir la cantidad de sesiones en simultanea para las transacciones chat.

Respuesta: 10 sesiones simultaneas

Pregunta: Favor compartir el % de contactabilidad, % efectividad y tiempo promedio de gestión tanto de llamadas como de otros canales

Respuesta: Contactabilidad Outbound

Año

2018 | 63%

2019 | 73%

2020 | 68% Contingencia covid19

Contactabilidad Inbound

Año

2018 | 99%

2019 | 97%

2020 | 76% Contingencia covid19

Contactabilidad Chat

Año

2018 | 100%

2019 | 100%

2020 | 38% Contingencia covid19

Pregunta: la gestión outbound de llamadas se realiza por las troncales del proveedor o de Bancóldex?

Respuesta: a través de las troncales del Proveedor

Pregunta: por cuánto tiempo se deben custodiar las grabaciones?

Respuesta: Durante toda la vigencia del contrato

Pregunta: en qué medio deben ser entregadas las grabaciones?

Respuesta: Mediante CD

Pregunta: cuántas sesiones o conversaciones se proyectan atender por el canal de chat Bot?

Respuesta: Tomar como referencia las estadísticas del Chat

Pregunta: qué alcance de integración se espera flujos transaccionales y demás para ser implementados en el servicio de chat Bot?

Respuesta: Orientación de los usuarios y escalamiento de casos

Pregunta: en qué canales se desea implementar el servicio de chat Bot?

Respuesta: Página Web

Pregunta: cuál es el flujo de atención esperado para implementar en el servicio de chat Bot?

Respuesta: Tomar como referencia las estadísticas del Chat

Pregunta: es posible que la disponibilidad de la plataforma sea inferior al 99.9% ?

Respuesta: No es posible

Pregunta: Agradecemos detallar el alcance de integración con todos los aplicativos mencionados

Respuesta: El alcance de estas integraciones se definirá cuando se aborden estos proyectos.

Pregunta: (Permitir acceso desde el Banco al software de operación y control de la gestión de Contact Center en tiempo real para campañas de entrada y salida, como una forma de control y monitoreo.) cuántas licencias se requieren ?

Respuesta: 1 Licencia

Pregunta: Quién asume los costos de cobro revertido de la línea 018000?

Respuesta: Bancóldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demas lineas a atender

Pregunta: cuántos mensajes se proyectan enviar outbound por el canal de WhatsApp?

Respuesta: Inicialmente se implementará para responder las solicitudes que lleguen por este canal

Pregunta: cuántos usuarios se proyectan atender por el canal de WhatsApp?

Respuesta: Tomar como referencia las estadísticas del Chat

Pregunta: cuantas líneas de WhatsApp se deben implementar en WhatsApp ?

Respuesta: 1 Línea inicialmente

Pregunta: Cuánto es el porcentaje de la operación que se requiere en sede alterna para el plan de continuidad de negocio?

Respuesta: El Proveedor debe formular planes de contingencia que garanticen la continuidad del servicio y el mantenimiento de los niveles de atención ante posibles incrementos de la demanda de atención por situaciones de crisis o emergencia nacional

Pregunta: se requiere continuidad de negocio en sede alterna ?

Respuesta: Si

Pregunta: Para dar alcance a la siguiente necesidad: "Informes de gestión mensual de información no estructurada a partir de los insights detectados en la comunicación del cliente, positivos y negativos, que redunden en la identificación de tendencias y oportunidades de mejora en el servicio y productos de Bancóldex"; solicitamos a Bancoldex que por favor se considere la inclusión de un recurso exclusivo para esta labor, que puede ser el mismo que realiza la gestión de calidad

Respuesta: Este recurso debe ser asumido por el proveedor, los perfiles son los que se encuentran publicados en los TDR

Pregunta: Dada la naturaleza del servicio a prestar, es necesario contar con la gestión de calidad, que nos permita realizar el monitoreo para levantar los indicadores de calidad e identificar oportunidades de mejora en el proceso. Solicitamos a Bancoldex que por favor se considere la inclusión de un recurso exclusivo de calidad para esta labor, dado que no se relaciona dentro de los perfiles del equipo de trabajo

Respuesta: Este recurso debe ser asumido por el proveedor, los perfiles son los que se encuentran publicados en los TDR

Pregunta: De acuerdo con los perfiles, profesional y no profesional, cuales serían las funciones de cada uno?

Respuesta: No hay políticas establecidas estamos abiertos al dimensionamiento que nos dé el proveedor. Pero se prefieren asesores de perfil profesional contestando las llamadas, en las campañas de salida se sugieren profesionales en gestión de oferta de crédito las otras se podrían manejar con perfiles distintos.

Pregunta: Por qué el contrato debe ser a término indefinido para los agentes?

Respuesta: Es una política del Banco

Pregunta: De acuerdo con el párrafo "Así mismo, deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato y diligenciar el Anexo 11 Formato composición del equipo de trabajo del proponente." al pasar la propuesta ya se debe tener contratado el personal?

Respuesta: Las hojas de vida son de las personas que van a trabajar en el proyecto (jefe de operaciones, ingenieros, gerente de operaciones, calidad, monitoreo, data marshall) no las de los asesores que se contratarían.

Pregunta: ¿Cómo se manejará la Responsabilidad Civil e Indemnidad?

Respuesta: El contratista seleccionado se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a El Banco por cualquier perjuicio, daño, que El Banco pueda sufrir con ocasión de cualquier acto del contratista, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución del contrato que se celebre.

Pregunta: ¿Cómo será la forma de pago y el plazo?

Respuesta: Los pagos de facturas se realizan de manera mensual, mes vencido

Pregunta: Respecto del numeral 8.11, se solicita que previo a la aplicación de la cláusula penal se le permita al Contratista presentar descargos y brindar sus explicaciones frente a los eventos de incumplimiento y que, solamente con la demostración única y exclusiva del PROVEEDOR se aplique la Cláusula Penal.

Respuesta: Se tendrá en cuenta la consideración por Usted indicada, la cual será evaluada por la Oficina de Contratación para la elaboración de la minuta del contrato.

Pregunta: ¿Cuál será el procedimiento para el trámite de PQRS?

Respuesta: Las PQR recibidas a través de cualquier de los canales debe ser escalado por el proveedor al departamento jurídico del Banco, máximo dos días hábiles después de recibida la comunicación.

Pregunta: Agradecemos definir cuál es el porcentaje de agentes Profesionales que se requieren en la operación.

Respuesta: No hay políticas establecidas estamos abiertos al dimensionamiento que nos dé el proveedor. Pero se prefieren asesores de perfil profesional contestando las llamadas, en las campañas de salida se sugieren profesionales en gestión de oferta de crédito las otras se podrían manejar con perfiles distintos.

Pregunta: Agradecemos definir el tiempo de gestión de agente para el servicio de PQR

Respuesta: Las PQR recibidas a través de cualquier de los canales debe ser escalado por el proveedor al departamento jurídico del Banco, máximo dos días hábiles después de recibida la comunicación.

Pregunta: Por favor Definir ANS para el servicio de PQR

Respuesta: Se publicará un adendo

Pregunta: Se menciona el servicio de PQR , por favor enviar histórico de PQR mensuales y Diarios

Respuesta: Las PQR son escaladas a segundo nivel, ya que el departamento juridico es el único autorizado en dar respuesta a estas solicitudes

Pregunta: Por favor aclarar cual es la diferencia entre el detalle de Llamadas Salientes y la gestión de registros de salida ya que se encuentran con data diferente.

Respuesta: Las llamadas salientes, es la sumatoria de los registros gestionados por campaña, más los registros efectivos, mas los no efectivos, más los ilocalizables.

Pregunta: Definir ANS de servicio para el servicio de videollamada

Respuesta: No es necesario ya que el volumen no lo requiere

Pregunta: Buenas tardes,

Esperamos que se encuentren muy bien.

De acuerdo a los documentos del proceso, a continuación compartimos algunas inquietudes sobre el mismo:

- Se menciona el canal de video llamada, sin embargo, no se visualizan interacciones, por favor confirmar el volumen de video llamadas así como su duración, horario de atención y ANS requeridos.
- Las video llamadas se realizan un experto en lenguaje de señas, o con un asesor de perfil regular?.
- Los asesores pueden ser polivalentes? Atender más de un canal?.
- Cuando mencionan líneas virtuales, estas serán redirigidas al proveedor seleccionado por parte de Bancóldex? El proveedor debe contemplar algo en este proceso?.
- A que hacen referencia con esta gestión, consultas atendidas en chat BE?.
- A las interacciones de Buzón telefónico, es necesario realizarle algún tipo de gestión? Por cuál canal?.
- Entendemos que en este documento alinearemos el perfil con la cantidad de cada uno de los cargos directos que estarán en la operación, de ser así, por favor confirmar hasta que cargo se presentaría?.
- En la actualidad, cuantos asesores tienen en la atención de la línea?.
- Se puede contar con el personal actual de la línea para la migración al nuevo proveedor?.

- es posible considerar una disminución en el porcentaje de la cobertura del porcentaje requerido en la garantía de Salarios y Prestaciones la cual se solicita del 30%, siendo éste un porcentaje alto a lo usualmente solicitado que esta entre el 5 y 20% .
 - En el primer cargo sugerido en este numeral obedece al Coordinador? Entendiendo como coordinador, al jefe inmediato de los asesores?.
 - El cargo de coordinador debe ser exclusivo para la campaña?.
 - Como equilibramos en la oferta la cantidad de asesores profesional es o no profesionales?.
 - Allí mismo se menciona que se debe diligenciar el Anexo No 11 con el nombre de los candidatos, solicitamos que los candidatos y su información sea presentada por el proveedor seleccionado, justo antes de iniciar la operación, para no generar especulaciones o falsas expectativas con los posibles candidatos.
 - Es necesario conectarse con la entidad a través de un Canal dedicado de datos o MPLS, internet? De que ancho de banda solicitan esta conexión?.
 - Es necesario desarrollar una aplicación de CRM para la entidad?Cuál es su alcance?.
 - Por favor nos comparten el flujo del IVR? Es transaccional? Cómo presentamos la tarifa de este servicio?.
 - Se requiere office en los puestos de los asesores y supervisores?.
 - Entendemos que no se contemplan penalidades bajo ningún concepto?.
 - Cuál es el horario de atención de cada uno de los canales?.
 - Cuál es la meta de nivel de servicio de cada uno de los canales?.
 - Cuál es el porcentaje de contactabilidad de las bases de datos de outbound?.
 - Entendemos que para que se valide la certificación de experiencia por parte de Bancóldex, este contrato debe estar finalizado?.
 - ¿Para el Asesor No Profesional, se aceptan estudios profesionales aplazados con mínimo 4to semestre aprobado?.
 - ¿A qué servicios se asignan los Asesores Profesionales y a cuales los Asesores No Profesionales o se considera alguna proporción o se debe contemplar dos escenarios con cada tipo de Asesor?.
 - ¿Se entiende que los integrantes del Equipo de Trabajo a saber Coordinador, Asesores Profesionales y Asesores No Profesionales deben ser empleados actuales del Proveedor?.
 - ¿Al Equipo de Trabajo también se pueden relacionar los roles de áreas operativas y de apoyo que soportan directa o indirectamente los procesos para la prestación del servicio o que roles son los que se deben incluir adicionales al Coordinador y Asesores?.
 - En el caso de ser asignados al contrato y que por alguna situación se deba cambiar a uno o varios integrantes del Equipo, se aceptan nuevos cumpliendo como mínimo los requisitos del empleado reportado inicialmente?.
 - ¿Qué duración en días hábiles tiene el entrenamiento o capacitación en los procesos, servicios, aplicativos propios de Bancóldex y lo requerido para la prestación del servicio?.
- Dado que ya se cuenta con esquemas de descuentos por indisponibilidad se solicita de manera respetuosa al cliente, no incorporar una cláusula penal, en la medida que para este tipo de servicios y por todas las actividades a cargo del OFERENTE, se encuentran establecidos los respectivos ANS; en caso que no se acepte esta solicitud se sugiere al cliente que la misma solo será aplicable cuando exista fallo de autoridad judicial o administrativa competente, o el juez del contrato que decrete que efectivamente se presentó el incumplimiento. Téngase en cuenta que de acuerdo con la práctica comercial y de acuerdo con los principios comerciales, un incumplimiento no puede ser penalizado más de una vez.

Cabe resaltar que la libertad y autonomía privada no pueden desconocer el principio de igualdad y la conmutatividad de los contratos, en los cuales no debe generarse una carga en contra de una de las partes que pueda resultar lesiva o afectar el equilibrio de las prestaciones y/o obligaciones que asume cada una. Estas prerrogativas unilaterales a favor de una de las partes del contrato, así como las facultades de retener pagos en las cuantías y los valores que el Contratante considere como fruto de demoras o incumplimientos parciales en que a su juicio haya incurrido el Contratista, chocan con estos principios generales de derecho.

- Se solicita al cliente enviar la minuta de contrato que se suscribirá. En caso de que no sea enviada la minuta del contrato y la misma no pueda observarse, se solicita comedidamente, que en caso de resultar adjudicatarios dentro del presente proceso, las cláusulas contractuales puedan ser revisadas y negociadas, acorde con las condiciones jurídicas de cada parte.

Quedamos pendientes a sus respuestas.

Muchas gracias

Emtelco S.A.S.

Respuesta: Se menciona el canal de video llamada, sin embargo, no se visualizan interacciones, por favor confirmar el volumen de video llamadas así como su duración, horario de atención y ANS requeridos.: En cuatro años hemos recibido solo tres Villamadas

Las video llamadas se realizan un experto en lenguaje de señas, o con un asesor de perfil regular?.: Un asesor que cuente con la capacitación en lenguaje de señas

Los asesores pueden ser polivalentes? Atender más de un canal?. : Multiskill

Cuando mencionan líneas virtuales, éstas serán redirigidas al proveedor seleccionado por parte de Bancóldex? El proveedor debe contemplar algo en este proceso?.: Bancoldex se encargara de la administracion, enrutamiento y costos de las lineas 018000 y demas lineas a atender

A que hacen referencia con esta gestión, consultas atendidas en chat BE?. : Son los Chat para atender las solicitudes de los Intermediarios Financieros a través de la plataforma de Banca Electrónica

A las interacciones de Buzón telefónico, es necesario realizarle algún tipo de gestión? Por cuál canal??: Gestión Outbound

Entendemos que en este documento alinearemos el perfil con la cantidad de cada uno de los cargos directos que estarán en la operación, de ser así, por favor confirmar hasta que cargo se presentaría?. : No hay políticas establecidas estamos abiertos al dimensionamiento que nos dé el proveedor. Pero se prefieren asesores de perfil profesional contestando las llamadas, en las campañas de salida se sugieren profesionales en gestión de oferta de crédito las otras se podrían manejar con perfiles distintos.

En la actualidad, cuantos asesores tienen en la atención de la línea?. : 18 asesores apartir de la pandemia

Se puede contar con el personal actual de la línea para la migración al nuevo proveedor?.: No está dentro de nuestro alcance

En el primer cargo sugerido en este numeral obedece al Coordinador? Entendiendo como coordinador, al jefe inmediato de los asesores?. :Si

El cargo de coordinador debe ser exclusivo para la campaña??: Si

Como equilibramos en la oferta la cantidad de asesores profesional es o no profesionales?.: No hay políticas establecidas estamos abiertos al dimensionamiento que nos dé el proveedor. Pero se prefieren asesores de perfil profesional contestando las llamadas, en las campañas de salida se sugieren profesionales en gestión de oferta de crédito las otras se podrían manejar con perfiles distintos.

Allí mismo se menciona que se debe diligenciar el Anexo No 11 con el nombre de los candidatos, solicitamos que los candidatos y su información sea presentada por el proveedor seleccionado, justo antes de iniciar la operación, para no generar especulaciones o falsas expectativas con los posibles candidatos. : Las hojas de

vida son de las personas que van a trabajar en el proyecto (jefe de operaciones, ingenieros, gerente de operaciones, calidad, monitoreo, data marshall) no las de los asesores que se contratarian.

Es necesario conectarse con la entidad a través de un Canal dedicado de datos o MPLS, internet? De que ancho de banda solicitan esta conexión?.: No

Es necesario desarrollar una aplicación de CRM para la entidad?Cuál es su alcance?. Pueden desarrollarlo o utilizar aplicativos del mercado. (Bancóldex utiliza CRM Salesforce)

Por favor nos comparten el flujo del IVR? Es transaccional? Cómo presentamos la tarifa de este servicio?. No es transaccional y la tarifa debe presentar valor por minutos de reproducción de mensaje

Se requiere office en los puestos de los asesores y supervisores?. :Si

Entendemos que no se contemplan penalidades bajo ningún concepto?. Se publicará un adendo con los ANS y Penalidades

Cuál es el horario de atención de cada uno de los canales?: De Lunes a Viernes de 8am a 6 pm

Cuál es la meta de nivel de servicio de cada uno de los canales?. : Se publicará un adendo con los ANS y Penalidades

Cuál es el porcentaje de contactabilidad de las bases de datos de outbound?: La contactabilidad varía según las bases de datos que se utilicen para cada campaña, aproximadamente 80%

Entendemos que para que se valide la certificación de experiencia por parte de Bancóldex, este contrato debe estar finalizado?: Si

¿Para el Asesor No Profesional, se aceptan estudios profesionales aplazados con mínimo 4to semestre aprobado?.: Si

¿A qué servicios se asignan los Asesores Profesionales y a cuales los Asesores No Profesionales o se considera alguna proporción o se debe contemplar dos escenarios con cada tipo de Asesor?: No hay políticas establecidas estamos abiertos al dimensionamiento que nos dé el proveedor. Pero se prefieren asesores de perfil profesional contestando las llamadas, en las campañas de salida se sugieren profesionales en gestión de oferta de crédito las otras se podrían manejar con perfiles distintos.

¿Se entiende que los integrantes del Equipo de Trabajo a saber Coordinador, Asesores Profesionales y Asesores No Profesionales deben ser empleados actuales del Proveedor?.: Las hojas de vida son de las personas que van a trabajar en el proyecto (jefe de operaciones, ingenieros, gerente de operaciones, calidad, monitoreo, data marshall) no las de los asesores que se contratarian.

¿Al Equipo de Trabajo también se pueden relacionar los roles de áreas operativas y de apoyo que soportan directa o indirectamente los procesos para la prestación del servicio o que roles son los que se deben incluir adicionales al Coordinador y Asesores?: Las hojas de vida son de las personas que van a trabajar en el proyecto (jefe de operaciones, ingenieros, gerente de operaciones, calidad, monitoreo, data marshall) no las de los asesores que se contratarian.

En el caso de ser asignados al contrato y que por alguna situación se deba cambiar a uno o varios integrantes del Equipo, se aceptan nuevos cumpliendo como mínimo los requisitos del empleado reportado inicialmente?. : Si

¿Qué duración en días hábiles tiene el entrenamiento o capacitación en los procesos, servicios, aplicativos propios de Bancóldex y lo requerido para la prestación del servicio?.: Bancóldex realizará una capacitación inicial de Productos, la cual demora aproximadamente una semana, el resto del tiempo de la capacitación obedece al tiempo que el proveedor capacita en los temas propios de sus herramientas y su entidad al funcionario. Cuando el asesor empieza a trabajar para la operación ya debe estar surtido el tiempo de capacitación

Pregunta: Agradecemos remitir los históricos de tiempo de atención Mensuales, Diarias e intrahora (intervalos 30 min) para el servicio de videollamada

Respuesta: En cuatro años hemos recibido solo tres llamadas.

Pregunta: Agradecemos remitir los históricos de transacciones Mensuales, Diarias e intrahora (intervalos 30 min)

Respuesta: Las estadísticas disponibles ya están publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Para el servicio WhatsApp Definir ANS de servicio

Respuesta: Tomar como referencia las estadísticas del Chat

Pregunta: Para el servicio WhatsApp cuántas interacciones simultáneas puede tener un agente?

Respuesta: Inicialmente 1 o 2 Interacciones simultáneas

Pregunta: Solicitamos remitir los históricos de tiempo de atención Mensuales, Diarias e intrahora (intervalos 30 min)

Respuesta: Las estadísticas disponibles ya están publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Se solicita remitir los histórico de transacciones Mensuales, Diarias e intrahora (intervalos 30 min)

Respuesta: Las estadísticas disponibles ya están publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Agradecemos definir Contactabilidad de la bases de datos

Respuesta: La contactabilidad varía según las bases de datos que se utilicen para cada campaña, aproximadamente 80%

Pregunta: Agradecemos definir AHT General, Efectivo y No Efectivo

Respuesta: Las estadísticas disponibles ya están publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Los servicios se pueden trabajar multiskill Ejemplo inbound y outbound con el mismo asesor o deben ser personal exclusivo por servicio (inbound, Outbouns, Chat, Correo, Videollamada)?

Respuesta: Multiskill es aceptable

Pregunta: Agradecemos suministrar los históricos de AHT intrahora (intervalos de 30 minutos) e Intraday

Respuesta: Las estadísticas disponibles ya están publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Agradecemos suministrar los históricos de llamadas intrahora (intervalos de 30 minutos) e Intraday

Respuesta: Las estadísticas disponibles ya están publicadas en el Anexo 8

Pregunta: Se habla del Anexo 8 Hoja 2 donde se encuentran los ANS y penalidades, el cual Anexo 8 es la data histórica de cada uno de los segmentos. Por favor definir los ANS para cada uno de los servicios.

Respuesta: Se publicará un adendo con los ANS y Penalidades.

Pregunta: Podemos plantear esquemas de facturación acordes a los sistemas de auto atención y a las políticas de cobro de los dueños de las redes sociales, por ejemplo el cobro por bolsa de usuarios, el cobro

del valor de activar las cuentas oficiales, etc, ? , en especial para servicios que no son intensivos en recurso humano.

Respuesta: Las redes sociales serán atendidas directamente por el Banco.

Pregunta: Para las automatizaciones esperadas, Chatbot, IVR, tiene Bancoldex definidos los métodos de integración para el intercambio de información entre los sistemas de Bancoldex y el proveedor ?

Respuesta: La integración entre los sistemas de Bancóldex y el proveedor se debe dar entre las plataformas de CRM activas, la estructura de la integración se definirá en una etapa posterior al inicio de la operación.

Pregunta: Tiene la entidad definido qué tipo de canales y redes sociales se implementarán en el transcurso del contrato y el número de usuarios estimados para la atención por estos nuevos canales?

Respuesta: Estos canales son atendidos directamente por el Banco.

Pregunta: Existe exclusividad de salas para la campaña?

Respuesta: Si, que sea un espacio cerrado para la campaña.

Pregunta: Existen aplicativos de prueba para temas de formación inicial ?

Respuesta: Lo que el proveedor destine para temas propios de sus herramientas.

Pregunta: cuál es el perfil del formador?

Respuesta: Profesional.

Pregunta: Cuál es el tramo de formadores Vs Asesores?

Respuesta: No entendemos por favor aclarar.

Pregunta: Cuál es la duración de la ruta de capacitación inicial?

Respuesta: La Capacitación de Productos dura aproximadamente una semana, el resto del tiempo obedece al que el proveedor estime conveniente para temas propios.

Pregunta: Quién lidera la formación inicial en fase de implementación?

Respuesta: Bancóldex realizará una capacitación inicial de Productos, la cual demora aproximadamente una semana, el resto del tiempo de la capacitación obedece al tiempo que el proveedor capacita en los temas propios de sus herramientas y su entidad al funcionario. Cuando el asesor empieza a trabajar para la operación ya debe estar surtido el tiempo de capacitación.

Pregunta: Cuál es el umbral de aprobación de asesores nuevos en fase de capacitación? En evaluaciones mensuales, cuál es el umbral de aprobación?

Respuesta: 80/100

Pregunta: Cuántas horas de formación al mes se deben garantizar como entrenamientos en producción?

Respuesta: Después de estar en Producción se deben realizar mínimo 2 capacitaciones al mes, y socialización de líneas de crédito cada que se realice un cambio o salga un producto nuevo.

Bogotá D.C., 29/10/2020