

RESPUESTAS A PREGUNTAS Y/O ACLARACIONES

CONVOCATORIA CTAC-22

OBJETO DE LA INVITACIÓN: La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. Fiducoldex, en su calidad de vocera y administrador del Patrimonio Autónomo Innpulsa Colombia está interesada en la selección y contratación de los servicios de mercadeo relacional por diferentes canales como Mailing, SMS, IVR, atención de la línea de WhatsApp, telemarketing entre otros, así como la estrategia de Contact Center a través de la atención de llamadas Inbound y Outbound y la atención de PQRS mediante correo electrónico para INNPULSA COLOMBIA.

A través del presente documento se procede a dar respuesta a cada una de las preguntas y/o observaciones presentadas por las personas interesadas en el marco de la invitación.

PREGUNTA 1. *¿es viable que la operación se realice en teletrabajo o un porcentaje en teletrabajo y otro en site?*

RESPUESTA 1 - De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto; el proponente debe realizar el montaje de los espacios físicos adecuados y elementos requeridos para la prestación del servicio de contact center, a través de estaciones de trabajo apropiadas para el equipo de trabajo que estará a disposición de **INNPULSA COLOMBIA** para poder atender llamadas de entrada, salida, recibir y contestar correos electrónicos recibidos en info@innpulsacolombia.com.

En tal sentido es indiferente que sean puestos on site o en teletrabajo lo importante es cumplir con las condiciones apropiadas de cada puesto de trabajo.

PREGUNTA 2 *¿Cuándo mencionan Turnos laborales de 8:00 a.m. a 6:00 pm, ¿es de lunes a viernes?*

RESPUESTA 2 - De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2 Alcance técnico del objeto, los horarios de atención del Contact center serán de 8:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes, no obstante, estos horarios pueden llegar a ser modificados de acuerdo con las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA**. Así mismo, el proponente debe garantizar el buzón telefónico 7x24 los 365 días.

PREGUNTA 3 *¿podrían detallar el servicio de buzón telefónico?*

RESPUESTA 3 -El servicio de buzón telefónico deberá ser prestado 7x24 los 365 días del año, referente a la cantidad de llamadas que ingresan al buzón en simultaneo no se cuenta con esta información.

PREGUNTA 4 *¿Al buzón telefónico ¿Cuántas llamadas ingresan y cuantas llamadas son en simultaneo?*

RESPUESTA 4 - Se recibe un estimado de 4 llamadas diarias al buzón, sin embargo, no se utiliza con mucha frecuencia. Respecto a las llamadas en simultaneo no se cuenta con un estimado en este momento.

PREGUNTA 5 *¿Cuántos audios tienen cargados actualmente sobre el IVR?*

RESPUESTA 5 - Durante este año se configuraron 3 IVR, actualmente el servicio de IVR es manejado para informar eventos, convocatorias entre otros, no obstante, el servicio puede ser modificado de acuerdo con lo requerido por **INNPULSA COLOMBIA**

PREGUNTA 6 *¿Cuál es la duración total de estos audios?*

RESPUESTA 6 - Actualmente el servicio de IVR es manejado para informar eventos, convocatorias entre otros, no obstante, el servicio puede ser modificado de acuerdo con lo requerido por **INNPULSA COLOMBIA**. No obstante, la duración de estos audios en promedio es de 45 segundos.

PREGUNTA 7 *¿Los mensajes de bienvenida que debemos grabar deben ser con voces profesionales?*

RESPUESTA 7 - La grabación de los mensajes será pactada entre **INNPULSA COLOMBIA** y el proponente seleccionado.

PREGUNTA 8 *¿Es correcto afirmar que para el servicio de email marketing Innpulsá suministrará una cuenta de correo propia la cuál será integrada a nuestra plataforma de envío masivo de emails?*

RESPUESTA 8 - El dominio será suministrado por **INNPULSA COLOMBIA**, no obstante, la configuración del dominio estará a cargo del proponente seleccionado.

PREGUNTA 9 *¿En promedio cuantas campañas se envían mensualmente de email marketing?*

RESPUESTA 9 - En promedio se realizan 40 campañas mensuales de email marketing que corresponden a 444.306 envíos totales promedio (sumatoria de los envíos de las 40 campañas). Cada campaña varía en la cantidad de envíos de acuerdo con las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 10 *¿Elaborar y desarrollar campañas de email marketing sin restricción de cantidad de uso? ¿podrían por favor ampliar este requerimiento?*

RESPUESTA 10 - Las campañas serán tramitadas de acuerdo con la necesidad de innpuls Colombia las cuales no tendrán límite de envíos ni uso, así mismo se informa que en promedio se realizan 40 campañas mensuales de email marketing que corresponden a 444.306 envíos totales promedio (sumatoria de los envíos de las 40 campañas). Cada campaña varía en la cantidad de envíos de acuerdo con las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 11 *¿Es posible contar con el flujograma del IVR a implementar?*

RESPUESTA 11: Actualmente el servicio de IVR es manejado para informar eventos, convocatorias entre otros, no obstante, el servicio puede ser modificado de acuerdo con lo requerido por **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 12 *¿El IVR tendrá integraciones con alguna aplicación externa? Si es así, con cuales plataformas*

RESPUESTA 12 - Actualmente el servicio de IVR es manejado para informar eventos, convocatorias entre otros, no obstante, el servicio puede ser modificado de acuerdo con lo requerido por **INNPULSA COLOMBIA**. No cuenta con integraciones a aplicaciones externas

PREGUNTA 13 *¿Podrían detallar a que hacen referencia con respuesta de voz interactiva (Anuncios pregrabados/lectura de información en BBDD)?*

RESPUESTA 13 - Hace referencia a la configuración de IVRs para que luego sea atendida la llamada por un agente. Actualmente el servicio de IVR es manejado para informar eventos, convocatorias entre otros, no obstante, el servicio puede ser modificado de acuerdo con lo requerido por **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 14 *¿Cuál es el estimado de SMS mensuales?*

RESPUESTA 14 - En promedio se realizan 16 campañas mensuales de mensajes de texto las cuales equivalen a 125.379 envíos totales en promedio (sumatoria de los envíos de las 16 campañas). Las campañas pueden variar en cantidad de acuerdo con las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 15 *¿Se requiere envío de SMS en una sola vía o en doble vía?*

RESPUESTA 15 - Actualmente el servicio de SMS es manejado para informar eventos, convocatorias entre otros, razón por la cual es realizado de **una sola vía**.

PREGUNTA 16 *¿Cuál es el estimado de correos electrónicos mensuales?*

RESPUESTA 16 - El promedio de correos recibidos al mes 704, promedio de correos escalados a **INNPULSA COLOMBIA** 105, atendidos por el contact center 599. Las categorías se establecen de acuerdo con el manual de servicios, así como los tiempos de atención y escalamiento.

PREGUNTA 17 *¿Cotizamos los SMS y los correos electrónicos por unidad o por paquete?*

RESPUESTA 17 - De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.5 Evaluación de oferta económica, se solicita que los servicios sean cotizados de manera individual, (mensaje de texto 160 caracteres).

PREGUNTA 18 *¿los equipos de cómputo deben contar con características puntuales o es a discreción del proveedor?*

RESPUESTA 18 - No hay recomendaciones particulares sobre este particular. No obstante, el proponente debe garantizar que todas las solicitudes generadas por **INNPULSA COLOMBIA** sean efectuados de acuerdo con lo requerido.

PREGUNTA 19 *¿Teniendo en cuenta que todas las plataformas graban un 100% pero la disponibilidad es del 99,6%, ¿está bien para Innpulsa?*

RESPUESTA 19: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto; el proponente seleccionado debe contar con un sistema de grabación que permita grabar y recuperar fácil y rápidamente el cien por ciento (100 %) de las llamadas (in bound y out bound), que se tramiten durante la vigencia del contrato y al finalizar el mismo, para lo cual se deberá entregar un reporte de grabaciones a **INNPULSA COLOMBIA** con la periodicidad que requiera el supervisor.

PREGUNTA 20 *¿Por cuánto tiempo después de finalizado el contrato se requiere que custodiemos las llamadas?*

RESPUESTA 20 - De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2, el proponente debe mantener las grabaciones durante la vigencia del contrato.

PREGUNTA 21 *¿Por cuál medio deben ser entregadas las grabaciones? Ej. ¿Si es SFTP este debe ser proporcionado por el proveedor?*

RESPUESTA 21 - Estas grabaciones deben ser entregadas de manera magnética mediante CD u otro medio que **INNPULSA COLOMBIA** determine, no obstante, el formato de las grabaciones debe ser MP3 y las mismas deben ser nombradas por el número telefónico y la fecha de recepción de esta. Además, deben ser reportadas en un archivo de Excel.

PREGUNTA 22 *¿Podrían compartirnos el alcance y diseño del landingpage (requieren capturar el lead en un formulario para realizar llamadas posteriores, muestra de videos, enrutamiento directo al Call Center, Email, Redes Sociales, etc.)?*

RESPUESTA 22 - La información para la elaboración del landing page será suministrado por parte de **INNPULSA COLOMBIA**, no obstante, el proponente será el responsable de crearlo, y contar con el soporte y mantenimiento que sea requerido.

PREGUNTA 23 *¿Cuentan con el estimado de visitas al landingpage actual?*

RESPUESTA 23 - Teniendo en cuenta que para el semestre anterior no se efectuaron campañas, no se cuenta con esa información.

PREGUNTA 24 *¿La línea de WhatsApp se encuentra certificada o debemos certificar?*

RESPUESTA 24 - Actualmente la línea no se encuentra certificado, no obstante, durante la ejecución del contrato se podrá realizar esta gestión y el costo será asumido por **INNPULSA COLOMBIA**

PREGUNTA 25 *¿Se requieren enviar archivos, fotos a través de WhatsApp?*

RESPUESTA 25 - Actualmente el servicio es utilizado para la respuesta individual de las solicitudes que se reciban mediante la línea, no obstante, se aclara que no se cuenta con el servicio de distribución masiva mediante este canal.

PREGUNTA 26 *¿Cuántas interacciones en promedio mensuales se atienden por WhatsApp?*

RESPUESTA 26 - El promedio de WhatsApp recibidos al mes 601, promedio de escalados a **INNPULSA COLOMBIA** 27, atendidos por el contact center 594. Las categorías se establecen de acuerdo con el manual de servicios, así como los tiempos de atención y escalamiento.

PREGUNTA 27 *¿Actualmente cuantos asesores atienden la línea de WhatsApp?*

RESPUESTA 27 - Actualmente la línea es atendida por un agente de contact center.

PREGUNTA 28 *¿Estructuración, elaboración y envío de emails en HTML: ¿Cuántas piezas se diseñan en promedio al mes?*

RESPUESTA 28 - Las piezas, así como las plantillas de maquetación en HTML son diseñadas por **INNPULSA COLOMBIA**, así mismo se informa que en promedio se realizan 40 campañas mensuales de email marketing que corresponden a 444.306 envíos totales promedio (sumatoria de los envíos de las 40 campañas). Cada campaña varía en la cantidad de envíos de acuerdo con las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA**. Sin embargo, algunas piezas son maquetadas en HTML directamente por el contact center previo envío de imágenes por parte de **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 29 *¿Las interacciones con los usuarios de Innpuls se registrarán en un sistema de Innpuls o en nuestros sistemas?*

RESPUESTA 29 - Actualmente las interacciones tanto de llamadas como de mensajes de texto son registradas en Excel, no obstante, la manera de registrar será modificada una vez se implemente el CRM.

PREGUNTA 30 *¿Cuál será el método de enrutamiento para las llamadas (Primario, Sip Trunk, etc)? ¿Por favor indicar la cantidad de transferencias en simultaneo y mensuales?*

RESPUESTA - 30 - De acuerdo con el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proveedor deberá disponer de la infraestructura tecnológica para el desborde/instalación de la(s) línea(s) telefónica(s) de **INNPULSA COLOMBIA**, así como atender todas las llamadas de entrada y salida, tales como: llamadas locales, nacionales y a celular, las cuales deberán ajustarse a los planes previamente contratados por **INNPULSA COLOMBIA** con los diferentes operadores del mercado. En tal sentido **INNPULSA COLOMBIA** asumirá el valor de las mensualidades facturadas por estos operadores; sin embargo, el proveedor asumirá los costos inherentes al traslado de la línea a sus instalaciones en caso de ser necesario.

PREGUNTA 31 *¿Las llamadas se direccionan a través de una troncal SIP?, ¿quién suministrará el canal dedicado para la conexión con este proveedor alterno? ¿Cuál es el BW requerido? ¿Cuántos canales deben ser dimensionados? ¿Cuál es la dirección del proveedor alterno? ¿En qué ciudad se encuentra ubicado? ¿Se debe implementar una MPLS principal y Backup?"*

RESPUESTA 31 - De acuerdo con el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proveedor deberá disponer de la infraestructura tecnológica para el desborde/instalación de la(s) línea(s) telefónica(s) de **INNPULSA COLOMBIA**, así como atender todas las llamadas de entrada y salida, tales como: llamadas locales, nacionales y a celular, las cuales deberán ajustarse a los planes previamente contratados por **INNPULSA COLOMBIA** con los diferentes operadores del mercado. En tal sentido **INNPULSA COLOMBIA** asumirá el valor de las mensualidades facturadas por estos operadores; sin embargo, el proveedor asumirá los costos inherentes al traslado de la línea a sus instalaciones en caso de ser necesario.

PREGUNTA 32 *¿las llamadas que se deben direccionar de PQRS se realizarán a través de que método?*

RESPUESTA 32 - Estas llamadas serán direccionadas a través del correo electrónico info@innpulsacolombia.com y remitidas a un funcionario de **INNPULSA COLOMBIA** las cuales se tramitarán de acuerdo con lo establecido en el manual de servicios

PREGUNTA 33 *¿Las PQRS son resueltas por el asesor o solo debe redireccionar al área encargada?*

RESPUESTA 33 - Las PQRS son atendidas de acuerdo con lo establecido en el manual de servicios.

PREGUNTA 34 *¿En caso de ser resuelta por el asesor, ¿Cual es en SLA de resolución de PQRS? Y ¿Cuánto es el tiempo promedio que emplea un asesor en una PQRS?*

RESPUESTA 34 - Los ANS se establecen de acuerdo con el manual de servicios, así como los tiempos de atención y escalamiento. Actualmente se maneja un tiempo de 8 horas hábiles para la atención inicial de una PQRS.

PREGUNTA 35 *¿Cuándo mencionan fecha de perfeccionamiento es empalme? ¿de cuánto tiempo se tiene estimado?*

RESPUESTA 35 - De acuerdo con el numeral 2.5. Cronograma de la invitación, la fecha de adjudicación de la convocatoria sería hasta el 21 de enero de 2022, por lo cual, una vez adjudicado el proyecto al proponente seleccionado, la fecha de inicio y perfeccionamiento del contrato, será informada al proponente seleccionado, bajo las comunicaciones que **innpuls Colombia** remita a este para tal fin, por lo cual, el tiempo de formalización será estimado con el contratista, de cara a la consecución de los documentos que formaran parte fundamental para la legalización del contrato.

PREGUNTA 36 *¿Las certificaciones expedidas por los clientes se encuentran en el formato corporativo de cada uno. ¿Está bien para Innpuls teniendo en cuenta que en algunas certificaciones no se encuentran los datos solicitados por Innpuls?*

RESPUESTA 36 - El cumplimiento de lo establecido en el numeral **3.2.2.1. “EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE”** de los TDR, no exige en estricto sentido un formato preestablecido, toda vez que, mencionado numeral indica con claridad como opciones el poder adjuntar **certificaciones** o **actas de liquidación** donde se acrediten y contengan la información de experiencia requerida.

PREGUNTA 37 *¿Teniendo en cuenta el equipo de trabajo descrito para Innpuls. ¿Loa 5 asesores son multiskill? Es decir, atenderán los canales de voz, email, whatsapp.*

RESPUESTA 37 - De acuerdo con lo establecido en el Numeral 3.2.2.2 Equipo de trabajo, los 5 agentes solicitados deben tener disponibilidad al 100% para el desarrollo del proyecto. El proponente debe definir la labor de cada uno de los agentes; asegurando que todos los servicios de Contact sean atendidos de manera adecuada e idónea.

PREGUNTA 38 *¿El coordinador de acuerdo con el pliego debe ser exclusivo. ¿Es decir 1 coordinador para 5 asesor, correcta la afirmación?*

RESPUESTA 38 - De acuerdo con el numeral 3.2.2.2 Equipo de trabajo, establece que el coordinador general de la cuenta tenga una disponibilidad del 100% para el desarrollo del proyecto.

PREGUNTA 39 *¿Por determinación de la ley protección de datos / Habeas data no es permitido suministrar información personal como dirección teléfonos etc de los funcionarios. ¿El anexo 2 podríamos diligenciarlo basado en el perfil general actual de los asesores?*

RESPUESTA 39 - El Proponente deberá presentar el EQUIPO DE TRABAJO de acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia. Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma.

PREGUNTA 40 *¿solicitamos amablemente la acreditación del equipo de trabajo se realice cuando sea adjudicado el servicio?*

RESPUESTA 40 - El Proponente deberá presentar el EQUIPO DE TRABAJO de acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia. Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma.

PREGUNTA 41 *¿Por favor confirmar de cuantas horas/días es la capacitación inicial impartida por Innpuls?*

RESPUESTA 41: El tiempo será pactado con el proponente seleccionado. Se contempla tentativamente 16 horas.

PREGUNTA 42 ¿En el numeral 2.2 ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO - SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL

8. Elaborar y desarrollar campañas de email marketing sin restricción de cantidad de uso.
9. Contar con el servicio de IVR (Respuesta de voz interactiva), envío masivo de SMS (servicio de mensaje de texto), y remisión de landing page sin restricción de cantidad de uso.

Sobre este alcance agradecemos aclarar lo siguiente: en caso de integrarse nuevos programas a la oferta de iNNpulsas ¿Se deberán acoger dentro de los procesamientos de comunicaciones (Email, SMS, Whatsapp) estos nuevos programas sin ningún pago adicional?

RESPUESTA 42 - En caso de que se deba integrar nuevos programas las tarifas de atención de los canales de comunicación serán pactadas con el proponente seleccionado, de acuerdo al anexo de tarifas presentado

PREGUNTA 43 ¿Agradecemos nos compartan los consumos de los últimos seis meses con respecto a la distribución masiva. (Email, SMS)

RESPUESTA 43:

Emailmarketing:

Mes	Solicitudes	Cantidad de envíos
1	29	359977
2	39	745603
3	38	188017
4	54	410538
5	48	522943
6	36	438758

SMS:

Mes	Solicitudes	Cantidad de envíos
1	9	44712
2	14	338046
3	10	130728
4	16	80602
5	19	271578
6	29	638880

PREGUNTA 44 ¿En el numeral 2.2 ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO - SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEORELACIONAL

18. Suministrar servicio de todos los canales existentes (llamadas entrantes, llamadas salientes, correo electrónico, SMS, IVR transaccional, landing page, whatsapp).

Agradecemos se aclare si dentro del servicio a suministrar de Whatsapp se incluye solo la respuesta de la línea o si dentro del mismo se deben montar comunicaciones masivas.

RESPUESTA 44 - Actualmente el servicio es utilizado para la respuesta individual de las solicitudes que se reciban mediante la línea, no obstante, se aclara que no se cuenta con el servicio de distribución masiva mediante este canal.

PREGUNTA 45 ¿Agradecemos se contemple la posibilidad de poder reemplazar las certificaciones por soportes de contratos, toda vez que por el tiempo que hay para preparar la documentación y por la época de fin de año en el que salió la licitación es muy complejo el poder tramitar dichas certificaciones.

RESPUESTA 45 . Se debe dar cumplimiento con lo establecido en el numeral **3.2.2.1. "EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE"** de los TDR, toda vez que mencionado numeral indica con claridad el poder adjuntar **certificaciones o actas de liquidación** donde se acredite la experiencia requerida.

PREGUNTA 46 ¿2.2 ALCANCE TECNICO DEL OBJETO Es posible prestar el servicio en modalidad "remota" en cualquiera de las modalidades que hoy existen?

RESPUESTA 46 - Ver respuesta 1.

PREGUNTA 47 ¿2.2 ALCANCE TECNICO DEL OBJETO, punto 16 Dado que se da la estructura requerida, Agradecemos aclarar para el caso en el que se den cambios en las volúmenes y duración de las llamadas, y si la estructura solicitada no permite cumplir los Acuerdos de niveles de Servicios. ¿Si para estos casos no se aplican los descuentos? E igualmente informarnos como se aprobará el recurso necesario para cumplir con los ANS en caso de ser requerido para los nuevos volúmenes de llamadas?

RESPUESTA 47 - Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma.

PREGUNTA 48 ¿2.2 ALCANCE TECNICO DEL OBJETO, punto 16 Agradecemos nos compartan los históricos y los volúmenes esperados de transacciones por cada uno de los canales, tanto de entrada como de salida?

RESPUESTA 48 - A continuación, se da el promedio de los últimos seis meses para cada uno de los servicios:

Inbound: promedio de llamadas recibidas al mes 329, duración total promedio de las mismas 34 horas, duración promedio por llamada 6 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 16.

Outbound: promedio de llamadas realizadas al mes 5782, duración total promedio de las mismas 58 horas, duración promedio por llamada 9 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 286.

Email: promedio de correos recibidos al mes 704, promedio de correos escalados a **INNPULSA COLOMBIA** 105, atendidos por el contact center 599

SMS: promedio de solicitudes al mes 16, número promedio de SMS enviados totales 250757.

Email Marketing: promedio de solicitudes al mes 40, número promedio de envíos totales 444306.

IVR: promedio de solicitudes efectuadas en el mes 3, promedio de landing page remitidos 100.

Landing page: no se cuenta con esta información dado que en los últimos seis meses no se han realizado solicitudes.

WhatsApp: promedio de mensajes recibidos al mes 601, promedio de escalados a **INNPULSA COLOMBIA** 27, atendidos por el contact center 594.

PREGUNTA 49 *¿2.2 ALCANCE TECNICO DEL OBJETO Agradecemos aclarar cómo debemos facturar los costos de telecomunicaciones, llamadas locales, llamadas de larga distancia, llamadas a celular, líneas 01800, mensajes de texto, mensajes de WhatsApp HSM, etc.?*

RESPUESTA 49 - De acuerdo con el numeral 6.3 Valor y Forma de pago, se establece que con base en la oferta presentada por el proponente seleccionado en el período respectivo, se tomará el valor total ofertado y se dividirá en doce (12) meses, para cancelar de forma mensual la prestación de servicio, este valor cancelado incluirá todos los costos del valor operación completa Contact Center, del mercadeo relacional (email marketing o su equivalente) precio de las llamadas, envío masivo de email, SMS, IVR, landing page y todos los impuestos y costos. Sin superar el presupuesto de la convocatoria correspondiente a \$ 246.666.792 mcte.

PREGUNTA 50 *¿2.2 ALCANCE TECNICO DEL OBJETO Línea de WhatsApp corporativa y todos sus costos será responsabilidad de innpuls Colombia?*

RESPUESTA 50 - El valor de la línea y los costos actualmente serán asumidos por **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 51 *2.2 ALCANCE TECNICO DEL OBJETO Hay en la actualidad automatizaciones (bots), ¿cuáles? ¿El proveedor deba desarrollar en la etapa inicial estos bots? Agradecemos si es así un mayor detalle de los mismos.*

RESPUESTA 51 - En la actualidad no se cuenta con la implementación de bots, no obstante, en el desarrollo del contrato se podrá efectuar la implementación de los mismos.

PREGUNTA 52 *¿2.2 ALCANCE TECNICO DEL OBJETO Agradecemos dar mayor claridad al requerimiento de “Contar con una herramienta de marketing que permita automatizar las acciones de marketing (uso ilimitado de esta herramienta)”, agradecemos un mayor detalle de cuáles son las funcionalidades mínimas requeridas.?*

RESPUESTA 52 - El proponente deberá contar con una herramienta de marketing automation que permita crear algunas campañas automatizadas utilizando distintos canales como email, sms o IVR, estas serán acordadas previamente según las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 53 *¿Se solicita si el Nivel de servicio es del 95/20 diario o mensual, adicional revisar el porcentaje ya que según el mercado se maneja un 85/20 y el manifestado en el pliego es bastante alto.?*

RESPUESTA 53 - El nivel de servicio deberá ser garantizado de manera mensual, en cuanto al cumplimiento el proponente que desee participar en esta invitación deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma.

PREGUNTA 54 *¿Se solicita definir volúmenes de llamadas mensuales históricos?*

RESPUESTA 54 - promedio de llamadas recibidas al mes 329, duración total promedio de las mismas 34 horas, duración promedio por llamada 6 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 16.

PREGUNTA 55 ¿Se solicitan los volúmenes diarios y por intervalos de 30 minutos histórico?

RESPUESTA 55 -Ver respuesta 54

PREGUNTA 56 ¿Se solicita el ATH (tiempo de conversación) mensual, diario y por intervalos de 30 minutos?

RESPUESTA 56 - promedio de llamadas recibidas al mes 329, duración total promedio de las mismas 34 horas, duración promedio por llamada 6 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 16.

PREGUNTA 57 ¿El personal de este segmento será exclusivo o será compartidos con los otros servicios?

RESPUESTA 57 - De acuerdo con lo establecido en el Numeral 3.2.2.2 Equipo de trabajo, los 5 agentes solicitados deben tener disponibilidad al 100% para el desarrollo del proyecto. El proponente debe definir la labor de cada uno de los agentes; asegurando que todos los servicios de Contact sean atendidos de manera adecuada e idónea.

PREGUNTA 58 ¿Se solicita definir los volúmenes de registros mensuales históricos a gestionar?

RESPUESTA 58 - promedio de llamadas realizadas al mes 5782, duración total promedio de las mismas 58 horas, duración promedio por llamada 9 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 286

PREGUNTA 59 ¿Se solicita el TMO Efectivo y No Efectivo por llamada históricos?

RESPUESTA 59 - el promedio podría variar de acuerdo con la campaña a gestionar, no obstante, el TMO efectivo es del 85%, así mismo el no efectivo es del 15%.

PREGUNTA 60 ¿Se solicita % de Contactabilidad históricos (Aló/Total base)?

RESPUESTA 60 - el promedio podría variar de acuerdo con la campaña a gestionar, no obstante, se cuenta con un promedio de contactabilidad del 90%.

PREGUNTA 61 Se solicita % de Efectividad historico (Efectivos/Registros Gestionados)

RESPUESTA 61 - El promedio podría variar de acuerdo con la campaña a gestionar, no obstante, se cuenta con un promedio de efectividad del 70%.

PREGUNTA 62 ¿Se solicita % de RPC histórico (Cliente Objetivo / Registros Contactados)

RESPUESTA 62 - el promedio podría variar de acuerdo con la campaña a gestionar, no obstante, se cuenta con un promedio de RPC del 85%.

PREGUNTA 63 ¿El personal de este segmento será exclusivo o será compartido con los otros servicios?

RESPUESTA 63 - De acuerdo con lo establecido en el Numeral 3.2.2.2 Equipo de trabajo, los 5 agentes solicitados deben tener disponibilidad al 100% para el desarrollo del proyecto. El proponente debe definir la labor de cada uno de los agentes; asegurando que todos los servicios de Contact sean atendidos de manera adecuada e idónea.

PREGUNTA 64 ¿WhatsApp - Se solicita definir volúmenes de llamadas históricos

RESPUESTA 64 - Actualmente no se reciben llamada mediante este canal de comunicación.

PREGUNTA 65 *WhatsApp - Se solicita volúmenes diarios y por intervalos de 30 minutos históricos?*

RESPUESTA 65 - promedio de mensajes recibidos al mes 601, promedio de escalados a **INNPULSA COLOMBIA 27**, atendidos por el contact center 594; llamadas no se atienden por este canal de comunicación.

PREGUNTA 66 *¿WhatsApp - Se solicita el AHT (tiempo de conversación) mensual, diario y por intervalos de 30 minutos?*

RESPUESTA 66 - promedio de mensajes recibidos al mes 601, promedio de escalados a **INNPULSA COLOMBIA 27**, atendidos por el contact center 594; promedio de conversación 5 minutos.

PREGUNTA 67 *¿WhatsApp - El personal de este segmento será exclusivo o será compartido con los otros servicios?*

RESPUESTA 67. De acuerdo con lo establecido en el Numeral 3.2.2.2 Equipo de trabajo, los 5 agentes solicitados deben tener disponibilidad al 100% para el desarrollo del proyecto. El proponente debe definir la labor de cada uno de los agentes; asegurando que todos los servicios de Contact sean atendidos de manera adecuada e idónea.

PREGUNTA 68 *¿PQR - Se solicita definir cuantas interacciones simultaneas deben atender un agente?*

RESPUESTA 68 - Para la atención de este canal actualmente se cuenta con un agente de contact center.

PREGUNTA 69 *¿PQR - Se solicita definir los volúmenes de registros mensuales históricos a gestionar?*

RESPUESTA 69 - promedio de correos recibidos al mes 704, promedio de correos escalados a **INNPULSA COLOMBIA 105**, atendidos por el contact center 599, para la atención de este canal actualmente se cuenta con un agente de contact center.

PREGUNTA 70 *¿PQR - Se solicita definir ANS a cumplir?*

RESPUESTA 70 - Los ANS se establecen de acuerdo con el manual de servicios, así como los tiempos de atención y escalamiento.

PREGUNTA 71 *¿Se solicita tiempo promedio de gestión por tipo de PQR?*

RESPUESTA 71 -El tiempo promedio es de 8 horas, no obstante, algunas solicitudes serán atendidas de acuerdo con el manual de servicios, así como los tiempos de atención y escalamiento.

PREGUNTA 72 *¿Telemarketing - Se solicita aclarar este segmento a qué tipo de gestión hace referencia (Inbound, outbound, etc.)?*

RESPUESTA 72 - Este segmento hace referencia a la gestión de llamadas outbound. Pueden ser campañas de confirmación de eventos, recordatorios a postulaciones de convocatorias e información general de **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 73 *¿Telemarketing - Se solicita en envío de toda la data estadística para este servicio (volúmenes, tiempos de gestión, ANS a cumplir)?*

RESPUESTA 73 - promedio de llamadas realizadas al mes 5782, duración total promedio de las mismas 58 horas, duración promedio por llamada 9 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 286.

PREGUNTA 74 ¿Se solicita definir si se debe cotizar el personal sobre el dimensionamiento de las estadísticas o solo 5 agentes que manifiestan en los pliegos.?

RESPUESTA 74 - De acuerdo con el numeral 6.3 Valor y Forma de pago, se establece que con base en la oferta presentada por el proponente seleccionado en el período respectivo, se tomará el valor total ofertado y se dividirá en doce (12) meses, para cancelar de forma mensual la prestación de servicio, este valor cancelado incluirá todos los costos del valor operación completa Contact Center, del mercadeo relacional (email marketing o su equivalente) precio de las llamadas, envío masivo de email, SMS, IVR, landing page y todos los impuestos y costos. Sin superar el presupuesto de la convocatoria correspondiente a \$ \$246.666.792 mcte.

PREGUNTA 75 ¿Por cuánto tiempo deben almacenarse (retención) las grabaciones de las llamadas, una vez finalizado el contrato?

RESPUESTA 75 - De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proponente debe mantener las grabaciones durante la vigencia del contrato.

PREGUNTA 76 ¿Por favor confirmar el tiempo de implementación del proyecto, una vez sea adjudicado el negocio?

RESPUESTA 76 - De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.3. Duración el contrato que se suscriba será hasta doce (12) meses contados a partir de la fecha de perfeccionamiento.

PREGUNTA 77 ¿Por favor confirmar si debemos instalar aplicaciones cliente servidor en las máquinas de los asesores o si las aplicaciones por parte del cliente son web?

RESPUESTA 77 - Actualmente las aplicaciones que son utilizados por los agentes del Contact Center son aplicaciones SAAS en la nube.

PREGUNTA 78 ¿Por favor confirmar la dirección del datacenter principal del cliente?

RESPUESTA 78 - La información será suministrada al proponente seleccionado.

PREGUNTA 79 ¿Por favor confirmar cuáles líneas deben ser configuradas para la atención de servicios Inbound?

RESPUESTA 79 - De acuerdo con el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proveedor deberá disponer de la infraestructura tecnológica para el desborde/instalación de la(s) línea(s) telefónica(s) de INNPULSA COLOMBIA, así como atender todas las llamadas de entrada y salida, tales como: llamadas locales, nacionales y a celular, las cuales deberán ajustarse a los planes previamente contratados por INNPULSA COLOMBIA con los diferentes operadores del mercado. Actualmente se cuenta con dos líneas una local y una nacional.

PREGUNTA 80 ¿Respecto a los ANS a aplicar, cuáles son las excepciones que podrían aplicar a causas no imputables al contratista, como, por ejemplo:

- Incremento de tráfico superior al 10% (caídas masivas de servicios al cliente)

- *Otros eventos*
- *Eventos de protestas que afecten la conexión de los agentes.*

RESPUESTA 80 - El nivel de servicio deberá ser garantizado de manera mensual, en cuanto al cumplimiento el proponente que desee participar en esta invitación deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma.

PREGUNTA 81 *¿3.2.2.1 EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE Respecto a los requisitos establecidos en el numeral 3.2.2.1 EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE, solicitamos que para la experiencia específica de Marketing Relacional se admita experiencia relacionada con actividades de televentas y telemarketing y que esta experiencia pueda ser demostrada mediante la utilización de SMS o email o IVR o contacto directo telefónico. Así mismo solicitamos que la experiencia pueda estar inmersa dentro del alcance global de las certificaciones a acreditar?*

RESPUESTA 81 - El proponente deberá garantizar que su experiencia este orientada al mercadeo relacional, la experiencia en mención podrá ser tenida en cuenta siempre y cuando se certifiquen de manera separada y especifique las herramientas utilizando los canales (emails, SMS, IVR etc).

PREGUNTA 82 *¿3.2.2.1 EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE Solicitamos que la experiencia específica pueda acreditarse mediante la presentación de certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados a partir del 01 de enero del 2010 y hasta la fecha de cierre de la presente convocatoria?*

RESPUESTA 82 - Se debe dar cumplimiento con lo establecido en el numeral **3.2.2.1. "EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE"** de los TDR.

PREGUNTA 83 *¿3.2.2.1 EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE ¿Para la experiencia de Mercadeo Relacional - Canales de Marketing el tiempo de ejecución requerido puede ser acreditado mediante la sumatoria en tiempo de cuántas certificaciones?, estas certificaciones serían independientes de las correspondientes al literal A. Servicios de contact center del numeral 3.2.2.1 EXPERIENCIA ESPECIFICA DEL PROPONENTE?*

RESPUESTA 83 - De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.2.2.1. Experiencia específica del proponente, *El proponente deberá certificar experiencia de mínimo dos (2) años para mercadeo relacional mediante el uso de distintos canales de marketing (email, SMS, IVR) o su equivalente los cuales deberán ser acreditados con certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados a partir del 01 de enero de 2012 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional o su equivalente.*

NOTA UNO: *El proponente podrá acreditar la experiencia en la prestación de los dos servicios enunciados de manera conjunta o de manera separada siempre y cuando se acredite lo requerido para cada ítem (A y B)*

El presente se publica el **treinta (30) de diciembre de 2021** en la página web <https://www.innpulsacolombia.com>, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.