



Bogotá D.C., 17 de octubre de 2023

Señores:

PROVEEDORES INTERESADOS.

Referencia: Respuestas a observaciones realizadas al proceso JMC-01-2023, cuyo objeto es “El Contratista deberá prestar los servicios de contact center y agencia comercial con plena autonomía y en articulación con la Jefatura de Marca Comunicaciones de la **CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL CUNDINAMARCA Y BOGOTÁ** deberá desarrollar las metas de ventas establecidas por la dirección financiera para la vigencia Noviembre 2023 – Noviembre 2024”.

Por medio del presente, se procede a dar respuesta a las observaciones realizadas por los interesados:

| PREGUNTAS: | | RESPUESTAS: |
|----------------------|--|--|
| CONTENIDO BPS | | |
| 1 | Solicitamos de manera respetuosa ampliar la fecha de entrega en 1 semana una vez nos sean entregadas las respuestas con el fin de poder tener todas las inquietudes que son parte fundamental para la presentación de la propuesta técnica y económica. | Acogemos observación, se amplía fecha de entrega hasta el 24/10/2023 a las 10:00 AM. |
| 2 | ¿Es viable la presentación de la presente oferta mediante canales digitales? esto con el fin de optar por soluciones más amigables e impactos positivos con el uso de las tecnologías y comunicaciones actuales ¿o dicha entrega tiene que ser de manera física? | No, por temas de políticas de compras y transparencia, únicamente se acepta presentación de la propuesta en físico, en la Carrera 23 Nro. 73 - 19 Piso 7, Dirección Ejecutiva. Preguntar en recepción por Juan David Quintero. |
| 3 | ¿El gerente de cuenta y el coordinador son o deben ser personal exclusivo? ¿o pueden ser compartidos acorde a los tramos de control compañía? | No, no exigimos exclusividad. Se debe garantizar oportuna respuesta y dedicación a las solicitudes de la Jefatura de Marca y Comunicaciones. |
| 4 | ¿Para los dos procesos línea de ventas y de sac las personas deben ser exclusivas para cada proceso o pueden ser multiskill? | La idea es que sean Multiskill |
| 5 | ¿Para el proceso de sac se requiere también crm? | Si |
| 6 | ¿Se requieren canales dedicados? | Solicitamos especificar la pregunta. Sin embargo, si hace referencia a las líneas telefónicas, la respuesta es sí. |





| | | |
|----|---|--|
| 7 | Cuál es la simultaneidad de las llamadas en la línea de entrada | No contamos con este registro, pero tenemos un promedio 64.956 llamadas entrantes anuales (promedio últimos 3 años). |
| 8 | ¿Los equipos requieren alguna característica especial? | El proveedor debe garantizar que los equipos que emplea para la prestación del servicio cumplan eficazmente con la operación. |
| 9 | Por favor compartir el AHT de los canales | Promedio últimos tres años AHT (Seg) 119,88 |
| 10 | Cuánto dura el proceso de entrenamiento previa salida a producción de cada SKILL/servicio | Se estima que el entrenamiento de toda la operación duré 2 semanas. |
| 11 | Se requiere algún otro tipo de herramienta por parte del oferente para la gestión | El oferente podrá hacer uso de sus sistemas de información propios en pro de facilitar la gestión y conforme a la política de tratamiento de datos del cliente y a los acuerdos en cuanto al manejo de información que las partes determinen, tomando siempre como prioridad, el registro en los sistemas de información del cliente y sin condicionar a integraciones que si bien facilitan la labor puedan demorar la operación y la disposición oportuna de la información. |
| 12 | En caso de suministrar la cruz roja la entrega de algún aplicativo como se realizará la comunicación con dichas plataformas | La Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá da acceso al proveedor a algunos aplicativos que permiten la gestión de algunas líneas de servicio. |
| 13 | Se requiere configurar una VPN site to site o enlace MPLS para el acceso a algún aplicativo de cruz roja | Si. Si el CRM del proveedor esta en infraestructura local si es necesario una VPN site to site. |
| 14 | Se requiere office para los agentes o se permite open office/libre office | Agradecemos especificar la pregunta, en caso de que esta vaya encaminada hacia la operatividad de los agentes, toda la operación se realiza vía telefónica. |
| 15 | Por favor confirmar si la validez de la oferta es 90 o 60 días ya que hay una discrepancia en el documento entre números y letras | Debe ser como mínimo de 60 días |
| 17 | Cuál es la cantidad de base a gestionar para las campañas de salida | Se estima una base entre 60 y 100 leads diarios. |





| | | |
|----|--|--|
| 18 | Por favor compartir los indicadores de ventas (contactabilidad, RPC, productividad, efectividad) | No contamos con este registro, es una de las necesidades que buscamos satisfacer. |
| 19 | ¿Cuántos DID se requiere exponer para atención telefónica de los números fijos, nacional? | No contamos con esta información. |
| 20 | ¿Se debe implementar IVR o se hace paso de llamadas desde el IVR de cruz roja al proveedor? | Cruz Roja direcciona una extensión del IVR hacia el oferente. |
| 21 | En caso de requerir construirse un IVR por favor compartir el árbol de este | Contamos con el árbol, una vez se adjudique el proceso se comparte al oferente asignado. |
| 22 | Se requiere la atención de canales digitales | No. |
| 23 | ¿En caso de requerir atención de canales digitales cuáles son? ¿y la gestión de estos se hace mediante plataforma o sobre el front? | N/A |
| 24 | ¿Para la línea de ventas cuales son los productos que se comercializan? Y cuáles son los tiquet promedio de ventas | Se comercializan servicios de Centro Canino, Centro de Salvamento Acuático y del Instituto de Educación de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá. No se comparte tiquet promedio. |
| 26 | Se requiere algún tipo de desarrollo o integraciones que se deban tener en cuenta | Si. |
| 27 | ¿La operación requiere estar en un espacio cerrado? | Solicitamos aclarar la pregunta, Sin embargo lo que se busca es que los asesores puedan atender las llamadas Inbound y Outbound sin interferencia alguna. |
| 28 | La Cruz Roja espera una tarifa 2023 o una tarifa proyectada con el incremento 2024? La interpretación es si el incremento del valor del contrato será con la anualidad del contrato o el 1 de enero de cada año? | Solicitamos la tarifa proyecta total para el año de vigencia del contrato (15 de noviembre de 2023 al 15 de Noviembre de 2024), en caso de que el proveedor cumpla con los KPI que se fijan, la tarifa será revisada en un eventual prórroga del contrato. |
| 29 | El modelo de ventas tiene alguna remuneración por venta? O solo el valor fijo mensual? | Valor fijo mensual. |
| 30 | Para el modelo de ventas se espera un modelo diferente de propuesta en términos de tarifa? | No. |
| 31 | ¿Se requieren llamadas fuera del país de salida? | No. |



| | | |
|----|---|---|
| 32 | ¿Se permite trabajo en casa? | Sí, Siempre y cuando el proveedor que es el empleador de los agentes garantice el cumplimiento de la operación. |
| 33 | ¿Qué % efectividad es deseado para las ventas? | Se espera el cumplimiento del 100% de los KPIs asignados. |
| 34 | ¿Tienen incorporado actualmente IA en los servicios? Si, si; por favor mencionar qué servicios | No. |
| 35 | ¿La ubicación del servicio prestado puede ser en Medellín o Bogotá? | Puede ser desde cualquier lugar siempre y cuando se garantice el cumplimiento de los KPIs y la operación. |
| 36 | ¿Tienen volumetría del servicio de Inbound que puedan compartir?, ya sea intradía, intrahorario, intramensual de llamadas de entrada, abandonos, etc. | Sí. Promedio últimos 3 años: Entrantes: 64.956 Abandonos: 4.620 Fuera de Cola: 1.695 |
| 37 | ¿La línea de WS 317 363 89 93 es un Business o Certificada? | Es Business |
| 38 | ¿La línea telefónica (601) 746 09 09 es propia de Cruz Roja o es de un tercero? | Sí, es propia. |
| 39 | ¿Cómo recibiremos las llamadas (Inbound)? | A demanda, a través del IVR y números de WhatsApp con los que cuente. Sería un plus que el proveedor cuente con número celulares corporativos asignados a los asesores. |
| 40 | ¿Se atenderá por Servicio al cliente solo llamadas? O ¿se atenderá el e-mail para dar solución a PQRs? | Llamadas, WhatsApp, E-mail. |
| 41 | ¿Los numeros telefonicos de celular mencionados en la página para servicios empresariales y personas naturales, se direccionan al call center o serán atendidos de manera independiente por el personal asignado? | No se direccionan al Call Center, estos números pertenecen al equipo comercial de la Cruz Roja y son ellos quienes atienden los requerimientos. |
| 42 | ¿Cuántas sesiones en simultáneo atienden los asesores por Whatsapp? | A demanda, no contamos con los registros. |
| 43 | ¿Cuántos leads se reciben y con que periodicidad? | Periodicidad diaria, promedio entre 60 y 100 leads diarios. |
| 44 | ¿Cómo o por cual medio se entregan los leads? | Lo esperado es que el proveedor cuente con un aplicativo para realizar la asignación y seguimiento a la gestión |
| 45 | ¿Requieren ruta segura SFTP? | Sí. |





| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| 46 | ¿Cuál es la distribución de la telefonía de salida? (% a Celular, % Nacional, % Local, % Local Extendida) | 100% celular |
| 47 | ¿Requieren encuestas de satisfacción? Si si, ¿En que servicios se implementaría? | Si. Los servicios se definen con el proveedor. El proveedor puede presentar |
| 48 | ¿Tienen matriz de calidad definida? Si si, ¿El formulario podrá ser rediseñado? | Si. |
| 49 | ¿Se tienen arquetipos de usuario de cada servicio ya definidos? | Si. |
| 50 | ¿Tienen algún modelo de relacionamiento de la marca? | Si. |
| 51 | El horario de atención informado en el pliego, ¿aplica para entrada y salida? | Si. |
| 52 | ¿Pueden compartir el flujo del chatbot "Fratelli"? | Fratelli es un desarrollo propio de la Cruz Roja y es operado por nuestra Institución. |
| 53 | ¿Pueden compartir el flujo del IVR? | Se comparte con el proveedor adjudicado. |
| 54 | ¿El IVR es enrutador o transaccional? | Enrutador |
| 55 | ¿Requieren grabación de llamada? Si si, ¿Cuánto tiempo se debe almacenar? | Si, el tiempo se define con los acuerdos de servicio. |
| 56 | ¿Cuáles son los dolores, sueños y expectativas con el nuevo proveedor? | Se espera contar con un aliado estratégico que ayude a desarrollar un mayor posicionamiento de nuestros servicios en el mercado. En el entendido en que los agentes son representantes de la Cruz Roja Colombiana, se espera que su actitud y disposición hacia el cliente sea idónea a los principios rectores de nuestra Institución. |
| 57 | ¿Se utilizan medios adicionales de comunicación como SMS y/o E-mail para la gestión de entrada o salida? | Si. |
| 58 | Se requiere alguna VPN o canal MPLS para comunicación con la Cruz Roja | Si el CRM del proveedor esta en infraestructura local si es necesario una VPN site to site. |
| 59 | ¿Cuántos canales telefónicos en simultáneo atienden actualmente? | 4 |
| 60 | ¿Se requiere grabación de pantalla? | No. |
| E&V OUTSOURCING S.A.S. | | |
| 61 | ¿De qué tipo de ventas estamos tratando, servicios cuáles son? | Ventas a persona natural de servicios de nuestro Centro Canino, Centro de Salvamento Acuático e Instituto de Educación. |



| | | |
|---------------------|--|--|
| 62 | Volumetría mensual de las ventas, global y por asesor. | Se espera un promedio mensual de \$ 180.000.000 millones de pesos, es decir un mínimo requerido de \$ 45.000.000 por asesor. |
| 63 | Volumetría mensual de casos a gestionar. | Promedio mensual por asesor: In Bound: 6229 Out Bound: 600 |
| 64 | Índices de operación y comerciales. | Por favor ampliar o especificar la pregunta. |
| 65 | Para la gestión out-bound ¿Entregan bases de datos? ¿Leads? ¿Cuáles son las frecuencias de envío? ¿Cantidades? | Se entregan leads, con una frecuencia de envío diaria. |
| 66 | Proporción llamadas entrada y salida (In-bound y Out-bound) | Promedio mensual por asesor: In Bound: 6229 Out Bound: 600 |
| 67 | Ubicación física de las posiciones, ¿en las oficinas de la Cruz Roja o en oficinas del outsourcing? | Oficinas del Outsourcing o Home Office, lo importante es que el proveedor asegure el cumplimiento de la operación. |
| AMERICAS BPS | | |
| 68 | Se tiene alguna sugerencia o mandato sobre la ciudad en la que se debe desarrollar la prestación del servicio? | No. Puede ser desde cualquier lugar siempre y cuando se garantice el cumplimiento de los KPIs y la operación. |
| 69 | Cruz Roja Colombiana tiene alguno modelo de penalizaciones a aplicar al OFERENTE? Se ser así por favor compartirlo o indicar cual sería el % máximo de penalización a aplicar mensualmente | Si el proveedor no cumple con el nivel de servicio esperado en TRES (3) meses seguidos entrará en proceso de seguimiento durante UN (1) mes adicional, en cual deberá cumplir con las metas asignadas y en caso contrario se procederá con la finalización de contrato de manera unilateral. |
| 70 | Se solicita a la entidad compartir el consolidado de preguntas y respuestas de los demás OFERENTES participantes en este proceso de licitación | Aceptado. |
| 71 | La prestación del servicio se puede llevar a cabo mediante la modalidad de Teletrabajo? Se tendría un % máximo permitido? Ejemplo: 40% en sede 60% en teletrabajo | Puede ser desde cualquier lugar siempre y cuando se garantice el cumplimiento de los KPIs y la operación. |





| | | |
|----|---|---|
| 72 | Se tiene alguna sugerencia o mandato sobre la asignación salarial del gerente de cuenta, coordinador de servicios así como para los 4 agentes que prestarán el servicio? | No. Por favor tener en cuenta en la oferta que el gerente de cuenta y el coordinador nos son de destinación exclusiva. Adicionalmente, tener en cuenta que el coordinador es un puente, no es de dedicación exclusiva, deber atender y responder las reuniones y/o requerimientos operativos que solicite la Jefatura de Marca y Comunicaciones. El Gerente de cuenta es la persona encargada de los temas administrativos, facturación, quejas, etc. |
| 73 | El gerente de cuenta y coordinador de servicios deberán prestar apoyo a la operación de la Cruz Roja de manera exclusiva? Pueden ser compartidos con otras operaciones? Lo anterior en virtud de presentar una oferta comercial más competitiva. | No son de dedicación exclusiva. Pueden ser compartidos con otras operaciones. |
| 74 | Se tiene alguna sugerencia o mandato sobre los ratios o tramos de control el Staff de estructura que brindará apoyo (formadores, calidad, reporting etc)? Ejemplo: 1 formador por cada 50 agentes | La operación hoy en día opera con CUATRO (4) agentes, en caso de que la operación de amplie, esto será tramitado con el proveedor. La Cruz Roja impartirá entrenamiento de ventas y recepción de llamadas. |
| 75 | Cuántos días dura la formación inicial de los agentes? | 2 semanas |
| 76 | Teniendo en cuenta que la vigencia del contrato se espera sea de noviembre 2023 a noviembre 2024, las tarifas a entregar serían tarifas 2023 con ajuste en enero según la realidad de las actualizaciones pro IPC y SMMLV? O se deben entregar desde ya tarifas 2024? | Solicitamos la tarifa proyectada total para el año de vigencia del contrato (15 de noviembre de 2023 al 15 de noviembre de 2024), en caso de que el proveedor cumpla con los KPI que se fijan, la tarifa será revisada en un eventual prórroga del contrato. |
| 77 | En este punto se habla de jornada de 47 horas a la semana, tener en cuenta que en junio de 2024 la jornada máxima laboral se reduce nuevamente a 46 horas. Favor indicar cómo se daría manejo a los horarios propuestos y sobre todo si se debe contemplar o no el impacto en la tarifa por este concepto | La disminución se hace efectiva el 15 de Julio 2024, por lo cual requerimos la disponibilidad del máximo laboral permitido por la ley de 47 horas semanales hasta el 15 de Julio de 2024, a partir del 16 de Julio 2024 la disponibilidad será de 46 horas semanales. En todo caso esta disponibilidad no es permanente, ya que el horario es de Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM |





Cruz Roja Colombiana

Seccional Cundinamarca y Bogotá

*Cundinamarca y Bogotá son **Cruz Roja***

| | | |
|--------------------------|---|---|
| | | con una hora de almuerzo, lo cual suma un total de 45 horas de almuerzo. |
| 78 | Se solicita a Cruz roja compartir la cantidad en historico de minutos salientes | No contamos con ese histórico. |
| 79 | Se solicita a Cruz roja comfirmar si se acepta los equipos de computo con las siguientes características: Core i5, 8Gb RAM , 512 DD | Si se aceptan. Con la salvedad de que 512 GB de disco duro sólido. |
| 80 | Se solicita a Cruz roja comfirmar si requiere marcado automático o los eventos outbound son marcado manual | Se espera que sea automático. |
| 81 | Se solicita a Cruz roja comfirmar si suministra aplicativos propios de la operación con acceso WEB. | Si. |
| 82 | Por favor confirmar si es aceptado puestos en trabajo remoto? | Si. Lo importante es que el Contratista asegure la operación y cumplimiento los KPIs |
| ALMACONTAC CENTER | | |
| 83 | El gerente de cuenta que se menciona en la convocatoria debe ser exclusivo o se contempla compartido? | No, no exigimos exclusividad. Se debe garantizar oportuna respuesta y dedicación a las solicitudes de la Jefatura de Marca y Comunicaciones. |
| 84 | El coordinador de servicio debe ser exclusivo? | No, no exigimos exclusividad. El Gerente de cuenta es la persona encargada de los temas administrativos, facturación, quejas, etc. |
| 85 | Teniendo en cuenta que el personal que realice gestiones de contact center será el mismo que getiones ventas, nos pueden aclarar si las ventas a gestionar seran ventas Inbound o Outbound? | La ventas son OutBound, La Cruz Roja proporciona los leads |
| 86 | Nos pueden dar mas detalle acerca de la gestion de ventas a realizar? | La Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá asigna leads, los asesores contactan Out Bound, oferta y dan información necesaria para cerrar la venta. Toda la capacitación de venta e información de los servicios se da en las dos semanas de capacitación. |





| | | |
|----|--|---|
| 87 | En caso de ser ventas Outbound, es posible que nos compartan cabtidad de registros a gestionar, porcentaje de contacabilidad y efcetividad de la base asi como el historico de ventas efectivas en este servicio | No contamos con este registro, es una de las necesidades que buscamos satisfacer. |
| 88 | Es posible que nos compartan las metas mensuales a las debemos llegar o en su defecto el historico de metas mensuales asignadas en el ultimo año o minimo los ultimos 6 meses? | Se espera un promedio mensual de \$ 180.000.000 millones de pesos, es decir un mínimo requerido de \$ 45.000.000 por asesor. |
| 89 | Es posible que nos indique cuales son las getiones/actividades que se hacen en el servicio de contact center? (ejemplo: atencion al cliente, soporte, entrega de informacion, radicacion de PQRS, etc) | Atención al cliente, gestión y cierre de ventas, Recepción y canalización de PQRS, entrega de información sobre los servicios de la organización y direccionar a las áreas correspondientes. |
| 90 | Solicitamos amablemente nos compartan el historico de penalizaciones que actualmente aplican en el servicio | Si el proveedor no cumple con el nivel de servicio esperado en TRES (3) meses seguidos entrará en proceso de seguimiento durante UN (1) mes adicional, en cual deberá cumplir con las metas asignadas y en caso contrario se procederá con la finalización de contrato de manera unilateral. |
| 91 | Entendemos que la entidad busca realizar la gestion de ventas con los mismo agentes que atienden la linea inbound, sin embargo nos gustaria saber si es posible contemplar celulas de trabajo separadas? | Si. |
| 92 | Es correcto afirmar que la entidad espera recibir una cotizacion por puesto de trabajo (Puesto + asesores) o requiere cotizar los puestos y los agentes por separado? | Requerimos cotización total (Puesto + asesor). |
| 93 | La presentacion de la oferta debe ser de manera fisica o se puede entregar a traves de correo electronico? | Deberá ser de forma física: Las propuestas deben ser entregas en la sede Administrativa de la CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL CUNDINAMARCA Y BOGOTÁ ubicada en la Carrera 23 Nro. 73 - 19, en la oficina de dirección ejecutiva ubicada en la Torre B Piso 7, en sobre sellado debidamente identificado con el nombre del proponente y número del proceso. |



| | | |
|-----|--|--|
| 94 | La validez de la oferta deberá ser de 60 o 90 días? | Validez de 60 días como mínimo |
| 95 | Es correcto afirmar que el servicio a entregar solo atenderá el canal telefonico o se contempla algun otro canal (Chat, WhatsApp, Web, etc.) | Llamadas, Whatsapp, E-mail. |
| 96 | Las lineas con las que actualmente cuenta la entidad son responsabilidad de la cruz roja de colombia o las debe proveer el proponente? | Son de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá |
| 97 | Como sera la conexión entre la entidad y el proveedor, VPN o canal dedicado? | Si el CRM del proveedor esta en infraestructura local si es necesario una VPN site to site. |
| 98 | Para la atencion Inbound se debe contemplar IVR, de ser asi que tipo de IVR requiere la entidad? | Se de contemplar IVR. |
| 99 | En la gestion a realizar debemos conectarnos con herramientas o aplicativos de la entidad, la entidad como entrega el accesos a estas herramietas? | Si, se da acceso a aplicativos. Nuestro departamento de TICS realizara la integración con el futuro proveedor. |
| 100 | La oferta economica debe presentar en algun formato en especifico? | No. |
| 101 | Es correcto afirmar que las tarifas presentadas deben ser las misma durante la vigencia del contrato o se debe contemplar algun incremento en las mismas el 1 de enero de 2024? | Solicitamos la tarifa proyecta total para el año de vigencia del contrato (15 de noviembre de 2023 al 15 de Noviembre de 2024), en caso de que el proveedor cumpla con los KPI que se fijan, la tarifa será revisada en un eventual prórroga del contrato. |
| 102 | Entendiendo que la entidad calificará solo la propuesta tecnica y economica, es posible nos compartan el peso o porcentaje de cada una, que se tendra en cuenta al momento de la evaluacion? | 60% Propuesta Económica (El puntaje se asignara proporcionalmente desde a propuesta más economica a la más alta), 30% Propuesta Técnica y 10% valores agregados (Proporcionalmente de acuerdo a los valores agregados ofrecidos). |
| 103 | Es correcto afrimar que el servicio se prestara desde las instalaciones del proveedor o se debe contemplar personal en las instalaciones de la entidad? | No, el servicio se prestara como desee el proveedor, se debe asegurar el cumplimiento de KPIs y metas. Nunca en Instalaciones de nuestra Institución, |
| 104 | Cual es el tiempo estimado para la capacitacion inicial del personal? | 2 semanas |
| 105 | Cual es la fecha de inicio de operación que la entidad tiene establecida? | 15 de Noviembre del 2023 |



| | | |
|-----|---|---|
| 106 | De cuanto es el tiempo estimado para la implementacion del servicio? | El inicio de la operación es a partir del 15 de noviembre del 2023, teniendo en cuenta el corto tiempo, requerimos implementación durante la capacitación que se llevara a cabo del 1 de noviembre del 2023 al 14 de noviembre del 2023. |
| 108 | Es posible que nos compartan las preguntas y respuestas de los demas proveedores? | Si, se comparten. |
| 109 | Teniendo en cuenta que la proxima semana tenemos un festivos y seguramente las respuestas sean entregadas el martes, es posible ampliar el tiempo de entrega de la propuesta? | Acogemos observación, se amplía fecha de entrega hasta el 24/10/2023 a las 10:00 AM. |
| 110 | Es necesario presentar poliza de seriedad de la oferta, al momento de presentar nuestra propuesta? | No. |
| 111 | ¿Cuantos proveedores en total esperan contratar con esta licitación? | Uno. |
| 112 | ¿Cuantos son los días de capacitacion inicial por servicio? | 2 semanas |
| 113 | ¿Nos pueden compartir las metas de indicadores por servicio? | Se comercializan servicios de Centro Canino, Centro de Salvamento Acuático y del Instituto de Educación de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá. |
| 114 | ¿Se tiene que contemplar algun anexo tecnologico? De ser asi nos podrian compartir el anexo por favor. | No. |
| 115 | ¿Nos podrian facilitar los perfiles para la estructura del servicio? | Las personas deben tener habilidades de comunicación asertiva, efectiva, capacidad para trabajar bajo presión. Habilidades comerciales, habilidad para solucionar problemas, capacidad de adaptabilidad, aprendizaje, negociación, Etc. Todos los Skills que debe tener un asesor comercial y de atención al cliente. |
| 116 | ¿Nos podrían compartir curvas de tráfico intradía por intervalos de 30 minutos de los últimos 6 meses de los diferentes servicios? (INBOUND) | Si. (Cuadro Anexo). |



| | | |
|-----|---|--|
| 117 | ¿La conexión a las troncales de salidas son provisionadas por LA CRUZ ROJA o el PROPONENTE? | No es necesario proporcionar troncales, ya que se realiza traslado del IVR |
| 118 | ¿Tienen actualmente líneas propias 018000? | No. |
| 119 | ¿Toda la planta deberá tener correo Microsoft 365 o solo el Staff? | Únicamente el equipo de trabajo que haga parte de la cuenta de la Cruz Roja. |
| 120 | ¿nos podrían compartir el histórico por intervalos de AHT de los últimos 6 meses de los diferentes servicios? (INBOUND) | Promedio AHT (seg): 109.5 |
| 121 | ¿Qué cantidad de Leads se entregará para el servicio OUT y con que periodicidad? | Entre 60 y 100, con periodicidad diaria. |
| 122 | ¿Cuál es el AHT de contacto efectivo de OUT? | No contamos con este registro. |
| 123 | ¿Cuál es el AHT de contacto no efectivo de OUT? | No contamos con este registro. |
| 124 | ¿Nos podrían compartir el histórico de la efectividad del OUTBOUND de los últimos 6 meses? | No contamos con este registro. |
| 125 | ¿se tiene algún formato de envío de precios? | No. La idea es que los proveedores oferten los servicios y discriminen tarifas mensuales de acuerdo al servicio ofrecido. |
| 126 | ¿Nos pueden compartir el presupuesto que se tiene para el proyecto? | No. Se entregaran metas y KPIs al proveedor adjudicado. |
| 127 | la facturación será por hora logueo o por evento? Especificar por favor | Es un fee mensual. Con prestación del servicio en horarios de 7:00 AM a 5:00 PM |
| 128 | ¿La conexión será por VPN o MPLS? ¿Y quien asumirá este costo? | Si el CRM del proveedor está en infraestructura local si es necesario una VPN site to site. Lo asume el proveedor |
| 129 | ¿Actualmente con cuántos agentes cuentan? | 8: 4 directos Cruz Roja y 4 proveedor externo |
| 130 | ¿Las troncales SIP será asumida por LA CRUZ ROJA o por el proveedor? | Son asumidas por la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá |
| 131 | ¿Nos podrían compartir el histórico de la efectividad del INBOUND de los últimos 6 meses? | No contamos con el indicador. |
| 132 | ¿El Gerente de cuenta será exclusivo para una operación o puede ser compartido? | No, no exigimos exclusividad. Se debe garantizar oportuna respuesta y dedicación a las solicitudes de la Jefatura de Marca y Comunicaciones. |





| | | |
|-----|---|--|
| 133 | ¿El Coordinador de servicio sera exclusivo para a operación o puede ser compartido? | No, no exigimos exclusividad. Se debe garantizar oportuna respuesta y dedicación a las solicitudes de la Jefatura de Marca y Comunicaciones. |
| 134 | ¿El Coordinador de servicio Cumplira con la tarea de ser supervisor de la operacion? ¿O se requiere un supervisor para la campaña? | Supervisar la operación, generar informes de la misma y garantizar el cumplimiento de los KPIs |
| 135 | Nos pueden dar mas detalle acerca de la gestion de ventas a realizar? | La Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá asigna leads, los asesores contactan Out Bound, oferta y dan información necesaria para cerrar la venta. Toda la capacitación en venta e información de los servicios se da en la dos semanas de capacitación. |
| 136 | ¿El Servicio se facturara por FTE o por evento? | Fee mensual |
| 137 | ¿Cuáles son las metas de nivel de servicio para la linea INBOUND y el Umbral para contestar? | Relacionamos indicadores actuales de llamada Inbound. (Se relaciona al finalizar este cuadro). |
| 138 | ¿Nos pueden compartir el historico de ventas caidas de los ultimos 6 meses? | No contamos con el indicador. |
| 139 | Agradecemos el favor de compartir las respuestas de todos los oferentes. | Si. |
| 140 | Le solicitamos el promedio de ventas activadas por dia habil por ejecutivo de cada produto, asi podemos conocer el historico de performance de ventas de cada producto. | No contamos con el indicador. |
| 142 | ¿Necesitan un enlace de datos punto a punto?Si es así, ¿cuál es la dirección de instalación y el ancho de banda necesario? | Ese detalle se compartirá una vez avance el proceso de contratación con el proveedor adjudicado. |
| 143 | Le solicitamos el valor de ARPU promedio antes de IVA de los últimos 3 o 6 meses de cada producto. | No contamos con el indicador. |
| 144 | ¿Los Agentes pueden ser Multiskill, es decir se pueden mover entre Inbound e Outbound dependiendo de la necesidad del servicio? | Si |
| 145 | ¿Nos pueden compartir las llamadas recibidas por mes de el ultimo año? | Si. Al final de este cuadro. |
| | | Las ofertas pueden ser enviadas mediante correo físico certificado. Los mensajeros deben preguntar en recepción por Juan David Quintero. |





116. ¿Nos podrían compartir curvas de tráfico intradía por intervalos de 30 minutos de los últimos 6 meses de los diferentes servicios? (INBOUND)

| Detalle de llamadas | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----------|-------------|-------------|---------------|--------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|------------|-----------|
| Año | Entrantes | Contestadas | Abandonadas | Fuera de cola | Llamadas antes de 20 Seg | % Nivel de servicio | % Nivel de Atencion | % Nivel de Abandono | TPC (Seg) | Hold (Seg) | Aht (Seg) |
| 2021 | 96.508 | 86.140 | 8.284 | 2.084 | 62.207 | 65,9 % | 91,2 % | 8,8 % | 100,14 | 15,68 | 115,82 |
| 2022 | 61.360 | 55.318 | 3.893 | 2.149 | 45.063 | 76,1 % | 93,4 % | 6,6 % | 124,54 | 4,54 | 129,08 |
| 2023 | 36.610 | 34.083 | 1.676 | 851 | 30.382 | 85,0 % | 95,3 % | 4,7 % | 114,08 | 1,38 | 115,46 |
| enero | 5.214 | 4.776 | 265 | 173 | 3.778 | 74,9 % | 94,7 % | 5,3 % | 134,98 | 1,22 | 136,20 |
| febrero | 4.442 | 3.964 | 338 | 140 | 3.500 | 81,4 % | 92,1 % | 7,9 % | 122,77 | 1,01 | 123,78 |
| marzo | 4.276 | 4.049 | 140 | 87 | 3.652 | 87,2 % | 96,7 % | 3,3 % | 114,99 | 1,50 | 116,50 |
| abril | 3.270 | 3.114 | 94 | 62 | 2.902 | 90,5 % | 97,1 % | 2,9 % | 112,79 | 1,96 | 114,76 |
| mayo | 4.025 | 3.767 | 186 | 72 | 3.375 | 85,4 % | 95,3 % | 4,7 % | 98,17 | 2,10 | 100,27 |
| junio | 3.849 | 3.629 | 146 | 74 | 3.238 | 85,8 % | 96,1 % | 3,9 % | 108,26 | 0,74 | 109,00 |
| julio | 3.623 | 3.352 | 214 | 57 | 3.009 | 84,4 % | 94,0 % | 6,0 % | 117,31 | 1,20 | 118,51 |
| agosto | 3.569 | 3.353 | 133 | 83 | 3.106 | 89,1 % | 96,2 % | 3,8 % | 108,71 | 1,65 | 110,36 |
| septiembre | 3.152 | 3.005 | 68 | 79 | 2.845 | 92,6 % | 97,8 % | 2,2 % | 105,74 | 1,23 | 106,97 |

137. ¿Cuáles son las metas de nivel de servicio para la línea INBOUND y el Umbral para contestar?

| Detalle de llamadas | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----------|-------------|-------------|---------------|--------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|------------|-----------|
| Año | Entrantes | Contestadas | Abandonadas | Fuera de cola | Llamadas antes de 20 Seg | % Nivel de servicio | % Nivel de Atencion | % Nivel de Abandono | TPC (Seg) | Hold (Seg) | Aht (Seg) |
| 2021 | 96.508 | 86.140 | 8.284 | 2.084 | 62.207 | 65,9 % | 91,2 % | 8,8 % | 100,14 | 15,68 | 115,82 |
| 2022 | 61.360 | 55.318 | 3.893 | 2.149 | 45.063 | 76,1 % | 93,4 % | 6,6 % | 124,54 | 4,54 | 129,08 |
| 2023 | 36.610 | 34.083 | 1.676 | 851 | 30.382 | 85,0 % | 95,3 % | 4,7 % | 114,08 | 1,38 | 115,46 |
| enero | 5.214 | 4.776 | 265 | 173 | 3.778 | 74,9 % | 94,7 % | 5,3 % | 134,98 | 1,22 | 136,20 |
| febrero | 4.442 | 3.964 | 338 | 140 | 3.500 | 81,4 % | 92,1 % | 7,9 % | 122,77 | 1,01 | 123,78 |
| marzo | 4.276 | 4.049 | 140 | 87 | 3.652 | 87,2 % | 96,7 % | 3,3 % | 114,99 | 1,50 | 116,50 |
| abril | 3.270 | 3.114 | 94 | 62 | 2.902 | 90,5 % | 97,1 % | 2,9 % | 112,79 | 1,96 | 114,76 |
| mayo | 4.025 | 3.767 | 186 | 72 | 3.375 | 85,4 % | 95,3 % | 4,7 % | 98,17 | 2,10 | 100,27 |
| junio | 3.849 | 3.629 | 146 | 74 | 3.238 | 85,8 % | 96,1 % | 3,9 % | 108,26 | 0,74 | 109,00 |
| julio | 3.623 | 3.352 | 214 | 57 | 3.009 | 84,4 % | 94,0 % | 6,0 % | 117,31 | 1,20 | 118,51 |
| agosto | 3.569 | 3.353 | 133 | 83 | 3.106 | 89,1 % | 96,2 % | 3,8 % | 108,71 | 1,65 | 110,36 |
| septiembre | 3.152 | 3.005 | 68 | 79 | 2.845 | 92,6 % | 97,8 % | 2,2 % | 105,74 | 1,23 | 106,97 |

145. ¿Nos pueden compartir las llamadas recibidas por mes del último año?

| Detalle de llamadas | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----------|-------------|-------------|---------------|--------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|------------|-----------|
| Año | Entrantes | Contestadas | Abandonadas | Fuera de cola | Llamadas antes de 20 Seg | % Nivel de servicio | % Nivel de Atencion | % Nivel de Abandono | TPC (Seg) | Hold (Seg) | Aht (Seg) |
| 2021 | 96.508 | 86.140 | 8.284 | 2.084 | 62.207 | 65,9 % | 91,2 % | 8,8 % | 100,14 | 15,68 | 115,82 |
| 2022 | 61.360 | 55.318 | 3.893 | 2.149 | 45.063 | 76,1 % | 93,4 % | 6,6 % | 124,54 | 4,54 | 129,08 |
| 2023 | 36.610 | 34.083 | 1.676 | 851 | 30.382 | 85,0 % | 95,3 % | 4,7 % | 114,08 | 1,38 | 115,46 |
| enero | 5.214 | 4.776 | 265 | 173 | 3.778 | 74,9 % | 94,7 % | 5,3 % | 134,98 | 1,22 | 136,20 |
| febrero | 4.442 | 3.964 | 338 | 140 | 3.500 | 81,4 % | 92,1 % | 7,9 % | 122,77 | 1,01 | 123,78 |
| marzo | 4.276 | 4.049 | 140 | 87 | 3.652 | 87,2 % | 96,7 % | 3,3 % | 114,99 | 1,50 | 116,50 |
| abril | 3.270 | 3.114 | 94 | 62 | 2.902 | 90,5 % | 97,1 % | 2,9 % | 112,79 | 1,96 | 114,76 |
| mayo | 4.025 | 3.767 | 186 | 72 | 3.375 | 85,4 % | 95,3 % | 4,7 % | 98,17 | 2,10 | 100,27 |
| junio | 3.849 | 3.629 | 146 | 74 | 3.238 | 85,8 % | 96,1 % | 3,9 % | 108,26 | 0,74 | 109,00 |
| julio | 3.623 | 3.352 | 214 | 57 | 3.009 | 84,4 % | 94,0 % | 6,0 % | 117,31 | 1,20 | 118,51 |
| agosto | 3.569 | 3.353 | 133 | 83 | 3.106 | 89,1 % | 96,2 % | 3,8 % | 108,71 | 1,65 | 110,36 |
| septiembre | 3.152 | 3.005 | 68 | 79 | 2.845 | 92,6 % | 97,8 % | 2,2 % | 105,74 | 1,23 | 106,97 |

Muchas gracias por su atención.