

No.	Pregunta	Respuesta
	BPM CONSULTING	
1	Por favor aclarar el procedimiento. ¿cual es este centro de información?. Cuando menciona direccionar se refiera a indicarle otro número para comunicarse, o hacer una transferencia, o hacer el escalamiento a otra área? Literal c: Direccionar a un centro de información las consultas que requieran asesoría especializada y notificar vía correo electrónico a PROEXPORT	El contact center una vez escucha la consulta, si esta es una pregunta frecuente es transferida al IVR y adicionalmente se remite al correo electronico del usuario el texto del Audio; Si se trata de una consulta especializada remite al usuario al centro de informacion de la ciudad de donde se origina la llamada o al de la ciudad mas cercana si alli no existe un Centro de informacion para que le den atención personalizada y remite correo electrónico de la consulta al centro de informacion que corresponda, Se cuenta con 26 centros de Información en el del país. Ahora, si se trata de consultas que tienen que ver con personas o procedimientos de la entidad se direcciona a la persona de contacto en Proexport.
2	Literal c: Informar al usuario sobre el envío del texto del audio vía correo electrónico con la información que escuchará en audio. No es clara la información, agradecemos precisar y ampliar.	Cuando el contact center reciba consultas recurrentes sobre un mismo tema, la llamada es enviada a un sistema IVR en donde el usuario escuchara la información correspondiente, adicionalmente se le informa que posteriormente recibirá un correo electrónico con la información escrita de lo que escucho.
3	1. El sistema de consultas en línea se refiere a un motor de búsqueda ya implementado en la WEB de Proexport? O se refiere solo al servicio de chat? 2. Para mantener este horario se requiere un agente humano para dar cobertura en el horario nocturno o quien cubre este turno es un agente virtual? Literal b: Mantener un horario de atención de 24 horas del día, los 7 días de la semana, 365 días del año.	1. Se establece un horario de atención 7x24 para las consultas que se reciben en línea (chat) 2. La consulta en línea (chat) debe ser atendida por un asesor - Humano -.
4	PROEXPORT utilizará personal propio o externo para éstas labores?. PROEXPORT auditará la gestión a través de encuestas de satisfacción realizadas semanalmente a los usuarios que utilicen los servicios del Contact Center.	Proexport realiza esta gestión (encuestas) vía correo electrónico.
5	Literal c: Desistimiento por fuera de horario.	En fuera de horario, el Contact center debiera tener buzón para el recibo de llamada y contactara posteriormente (outbound) al usuario.

6	Por favor especificar claramente cual es el perfil final requerido por los roles de : Coordinador Asesor Inbound Turismo Asesor exportaciones Lo manifestamos porque en los términos de referencia establecen el perfil de un amañera y en el anexo #4 de otra. Teniendo en cuenta que el numeral 1.7 DOCUMENTOS PRELACION (PÁG 11), donde indican que en caso de existir contradicciones entre los documentos, primará la información consignada en los Término de Referencia; nos adherimos a éste numeral y definitivamente nos quedaríamos con los perfiles de éste último documento ?	El requerimiento de los perfiles del recurso humana para el servicio Inbound señalado en el numeral 1,14,1,4 de los terminos de referencia, es el que deben presentar los proponentes para participar en le presente procesos de selección. El Anexo 4: ESTRUCTURA ACTUAL DEL RECURSO HUMANO SERVICIO INBOUND, es meramente informativo; como su titulo indica, hace referencia al perfil de las personas que <u>hoy desarrollan</u> las actividades del Contact Center. Teniendo en cuenta lo anterior no existe contradicción entre lo señalado en los terminos y el anexo
7	Cual será el tratamiento que se le dará a los usuarios que se contacten fuera de horario?, se enviará algún correo o se retorna la llamada a través de un Outbound?. En caso de realizarse devolución de llamada? Estaría de acuerdo PROEXPORT, en que el recurso a utilizar sea telefonía SIP? Literal d: recurso de telefonía E1 PRI	Solo se permite telefonia E1 o PRI, no lo sugerido SIP
8	Literal r : Fax Server Por favor especificar el alcance de este servicio.	El contact center debe contar con un servidor de fax, no se requiere ninguna especificidad.
9	El enunciado: Habilitar y disponer de un máximo de 80 llamadas Outbound diarias a nivel nacional que no generen costo. Únicamente se cancelará el valor de la llamada por minuto (local, nacional celular) Agradecemos por favor indicarnos en el formato de la propuesta económica para el servicio Outbound, Anexo 13, en que ítem podemos relacionar el valor individual de estos costos por minuto por el consumo telefónico?.	Las maximo 80 llamadas outboud diarias a que hace referencia el numeral 1,14,2,1 requeridas por Proexport, no genera costo el servicio, toda vez que son independientes de la gestion Outbound. Esta actividad no tiene relación con la recepción o respuesta de los correos. La propuesta economica debera tener en cuenta el costo de la llamada por minuto, ver ADENDA 3 que ajusta el anexo No. 13 en lo pertinente.
10	Cual es la duración de la capacitación Inicial?	El tiempo previsto para la capacitacion, se ha considerado hasta en una semana; se evaluara el tiempo adicional en caso de ser necesario.
SERVITEL		
11	1) ¿El valor de la propuesta debe ser presentada máximo por los valores descritos en la oferta o son un valor de referencia?	Si el valor de la propuesta economica (Inbound y Outbound) supera el presupuesto estimado en los terminos de referencia, sera rechazada.
12	2) ¿El Coordinador para Outbound puede ser el mismo que esta asignado para Inbound o debe ser otro diferente?, en caso de ser diferente que perfil se pide para este coordinador?	El Coordinador para Outbound puede ser el mismo designado para Inbound, si el contact center designa uno diferente, el perfil de este debe ser el mismo del de Inbound.
13	3) ¿Los Salarios sugeridos en los terminos de referencia son de obligatorio cumplimiento para todos los perfiles o se pueden variar?	Son valores mínimos de obligatorio cumplimiento. Pueden variar pero no hacia la baja.

14	4) ¿La operación de Outbound que horario va a tener? se sugiere 5*8	El horario para la operación Outbound sera de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sabados de 9:00 am a 12 m. Ver ADENDA No. 3
15	5) ¿El datamarhall debe ser exclusivo para Proexport o puede ser un recurso compartido?	En los terminos de referencia no se requiere "datamarhall". Sin perjuicio de lo anterior, si hace referencia al analista de bases de datos, este recurso humano es requerido en el numeral 1,14,2,6 liral c, para el servicio Outbound. No se requiere dedicación exclusiva para Proexport.
16	6) ¿Se pueden generar propuestas independientes para Inbound y Outbound?	No, de conformidad con lo señalado en el numeral 2,4,3 de los terminos de referencia.
17	7) ¿Se puede hacer una sugerencia en el esquema y presentar una propuesta Outbound con algunos cambios respeto a lo publicado en los terminos de referencia?	Favor atender las condiciones y requeriminetos señalados en los terminos de referencia.
18	8) No se encuentra el Anexo 5 para poder observar cual es el tráfico Outbound diarios semana, mensual?	En la pagina web estan publicados todos los anexos a que hace referencia los terminos de invitacion. Favor consultar la pagina www.fiducoldex.com.co
19	9) ¿Cuanto se contempla en cuanto a tiempo de entrenamiento? y los costos asociados se deberan contemplar en la propuesta o es aparte?	El tiempo previsto para la capacitacion, se ha considerado hasta en una semana; se evaluara el tiempo adicional en caso de ser necesario. No se genera ningun costo pára Proexport.
20	10) ¿Se puede presentar la propuesta con varias notas aclaratorias?	No, de conformidad con lo señalado en el numeral 2,4,4 de los terminos de referencia.
21	a) ¿Se tienen estadísticas de tráfico del correo de seminarios?	El correo de seminarios recibe entre 300 y 400 mails mensuales, dependiendo de la cantidad de seminarios que se estén realizando durante el mes
22	b) ¿Para la parte de Outbound se debe cotizar el valor de cada registro dependiendo del tipo de gestión, mas el valor de cada recurso que soliciten adicional?	Para la gestión Outbound debe cotizarse según la tabla que se encuentra en el Anexo 13
Andicall		
23	1. En la página 15 Numeral c, atención chat, indica el estándar W3C, en que página de proexport se alojara el sistema de chat?	Proexport impartira los lineaminetos para que el Contact Center elabore las guias de atención.
24	2. En la página 15, correo electrónico Proexport identificara y construirá los guiones de atención para las consultas o estas deberán ser construidas por el call center?	Proexport da la guía sobre los guiones, y el call center los elabora, se aprueban posteriormente por el asesor encargado en Proexport
25	3. Se necesitan agentes bilingües?	De conformidad con lo señalado en los terminos de referencia en el numeral 1,14,1,4 se requiere persona bilingüe para inbound. Favor verificar lo pertinente
26	4. En la página 20, por favor ampliar el concepto de UPS redundante?	UPS redundante, es la que garantiza que el servicio no se vea interrumpido en ningún momento por fallar en la UPS principal.
27	5. Que importancia se le dará a los estados financieros de la compañía por que no aparecen valores en este punto.	A los estados financieros del proponente se les otorgará un valor conforme lo descrito en el numeral 4.2.1 de los Términos de Referencia.

28	6. Tiempo promedio de gestión telefónica Outbound	Verificar con el anexo No. 13 y de acuerdo con lo items allí señalados. Documento que forma parte de los terminios de referencia y se encuentra publicado en www.fiducoldex.com.co
29	7. Tiempo promedio de gestión chat y correo electrónico	El tiempo de gestion para chat, en promedio es de 174 segundos. Para correo electronico, este variara por el tipo de consulta, el recurso humano que lo atienda, entre otros.
30	8. Agradecemos suministren Información intra-día de las llamadas, chat y correo para determinar el dimensionamiento de forma más aproximada.	A manera informativa favor consultar el anexo No. 1 (Telefonicas, chat y correos) que corresponde a estadistica mensual.
31	9. El salario sugerido para los agentes Inbound es de \$ 1'390.000 y mencionan que el contratista puede si lo desea contratar a las personas que actualmente vienen desarrollando el proyecto, este salario aplica tanto para los bilingües al 100% como los del 50%?	Si. El salario base minimo requerido por Proexport, aplica tanto para el bilingüe 100% como para el de 50%.
32	Sección 1.14.1.5.1 Tecnología Requerida	Remitirse a los terminos de referencia.
33	10. Actualmente proveen servicios Web o accesos a bases directamente?, de acuerdo a lo mencionado en este ítem literal b) el IVR debe tener la funcionalidad transaccional.	Actualmente no hay acceso a bases de datos, el IVR no tiene ninguna funcionalidad transaccional
34	11. Las líneas 018000 y fija son propiedad de Fiducoldex?	No se cuenta con línea 018000. La línea 01900 y la Local 3078028 son de propiedad de Fiducoldex Proexport Colombia.
35	12. La línea fija de que tipo es (E1, PRI, IP)?	La linea fija es de tipo E1
36	13. A que hacen referencia con servidores CRM?, se interpreta como que debemos tener un CRM? qué características debe tener?.	Si, debe tener un CRM. Independeinte de las características que tenga este de cumplir con lo señalado en los Numerales 1.14.1.1 - 1.14.1.2 - 1.14.1.3
37	14. Solicitan Fax Server, para manejar que volúmenes, no se identificó en la información detalle de esto?.	Tenido en cuenta los avances tecnologicos, no se suministra estadisticas sobre esta herramienta.
38	15. Hacen referencia a que se requiere CMS (Nombre de marca en particular o se refieren a la funcionalidad)?, se puede utilizar la herramienta del contratista que provee esta funcionalidad?.	Se refiere a la funcionalidad. Se puede utilizar la herramineta del contratista seleccido
mdycontactcenter		
39	Se solicita a la convocante indicarnos si los números local y 900's son de su propiedad.	La línea 01900 y la Local son de propiedad de Fiducoldex Proexport Colombia.
40	Se solicita a la convocante un reporte de llamadas por mes de los últimos 2 años, de ser posible detalladas por día y horario.	La informacion esta contenida en el anexo No. 1 publicado en pa pagina web www.fiducoldex.com.co
41	Se solicita a la convicante explicar a que se refiere con: Atender las llamadeas con asesores que deben estar en la capacidad de retimiras a un sistema de audio de acuerdo con las instrucciones de PROEXPORT COLOMBIA.	Cuando se menciona que los asesores deben tener la capacidad de remitirlas a un sistema de audio, se hace referencia al conocimineto, habilidad, formacion, entrenamiento, entre otras condiciones esta, que estan contenidad en los terminos de referencia.
42	Se solicita a la convocante indicarnos cuál es el número promedio de modificaciones de audio IVR realizadas por mes, Trimestre o año, basado en su histórico de solicitudes.	Promedio de 4 modificaciones en el año.

43	Se solicita a la convocante el historial de chats del servicio en la ventana de horario de 24 horas.	El servicio 7x24 inicio en noviembre de 2013, se incluye información en el Anexo 1 (EXPORTACIONES LINEA - CHAT) hasta mayo de 2014. En Junio: 518 - Julio: 495 - Agosto: 612
44	Se solicita a la convocante compartimos el % de Registros con número fijo y número móvil, así como el histórico de contactación por tipo de teléfono.	El 100% de la base tiene teléfono fijo, 5% de la base tiene numero celular.
45	Se solicita a la convocante clarificar el proceso y soportes recibidos actualmente para garantizar el pago de las llamadas salientes para Macroruedas	Si esta haciendo referencia al soporte para el pago de las llamadas efectuadas, este sera la factura con el correspondiente relacion de llamadas efectuadas, requisito que opera no solamente para macroruedas.
46	Se solicita clarificar como se maneja el proceso de capacitacion inicial (tiempo y responsables)	El tiempo previsto para la capacitacion, se ha considerado hasta en una semana; se evaluara el tiempo adicional en caso de ser necesario. Los responsables son Proexport y el Contact Center seleccionado.
47	Se solicita clarificar sobre que plataforma requieren la PBX	Debe ser E1.
48	Se solicita clarificar sobre que plataforma estan las bases de datos que nos trasladarian.	Los archivos de la base de datos se entregarían en archivos planos delimitados con comas (,)
49	Se solicita clarificar cual es la estructura de los aplicativos propios y su compatibilidad con la plataforma Windows	Esta pregunta no corresponde con lo contenido en la pagina 20 Numeral 1.14.1.5.1
50	Se solicita informar si la implementacion del FAX SERVER esta asociada a uno actual o se puede implementar por parte del proveedor	El servidor de FAX, sera con el que cuente el Contact Center seleccionado.
Outsourcing S.A.		
51	De manera atenta solicitamos sea enviado Anexo. No 5 y No 12 que no registra en la documentación adjunta.	Verificar la publicacion del anexo en la pagina web www.fiducoldex.com.co
52	· Atención Telefónica: No se cuenta con tmo	El tiempo promedio por llamada es de 174 segundos
53	· Chat: No se cuenta con tmo	En el anexo No.1 esta incluida la informacion estadistica disponible para chat. Promedio de duracion en ADENDA No.3
54	· Correo: No se cuenta con tmo	En el anexo No.1 esta incluida la informacion estadistica disponible.
55	Es posible obtener volumetrías de cada uno de los anteriores servicios intradía e intrames? Así como tener información de tráfico real a nivel mensual ya que en el documento solo indica que hay que atender un mínimo de 3.000 llamadas (mas el 10%) en el caso de Inbound , de mínimo de 2.000 sesiones de chat y mínimo 1.000 correos, pero cuál es el comportamiento real de la línea?	Verificar el anexo No. 1 que contiene la informacion solicitada mensual. en Información incluida en los Anexos. Anexos publicados: www.fiducoldex.com.co
56	-No se cuenta con volumen de registros (Confirmación de recepción de invitación y Confirmación de asistencia)	El volumen anual de registros para confirmacion de recepcion de invitacion y confirmacion de asistencia oscila entre 6.000 y 8.000 registros anuales.
57	- No se tiene % de Contactabilidad, % de efectividad, % Ocupación	El % de contactabilidad de las bases de proexport esta entre el 70% y 80%, el % de efectividad esta entre el 80% y 90%
58	- No se tiene tmo No efectivo y No contacto.	No se incluye en los terminos de referencia
59	- No se cuenta con volumen de registros (para las 2 gestiones: Actualización de bases de datos y Elaborar bases de datos)	Durante el año 2013 se trabajaron 16.037 registros Locales y 20.045 registros Nacionales para la gestión de actualización de base de datos y de elaboración de base de datos

60	-No se cuenta con volumen de registros (para las 2 gestiones: Documentación de eventos y Diligenciamiento formularios)	La gestión de documentación para el año 2013 y 2014 fue 0, para diligenciamiento de formularios fue de 94 registros para este mismo periodo
61	Adicionalmente, en la página de 22 indican “Habilitar y disponer de un máximo de 80 llamadas Outbound diarias a nivel nacional que no generen costo. Únicamente se cancelará el valor de la llamada por minuto (local, nacional, celular)” estas 80 llamadas son adicionales a la gestión outbound de las campañas anteriormente mencionadas y con exactitud a que se refieren con que no generen costo?	Las maximo 80 llamadas outboud diarias a que hace referencia el numeral 1,14,2,1 requeridas por Proexport, no genera costo el servicio, toda vez que son independientes de la gestion Outbound. Esta actividad no tiene relación con la recepción o respuesta de los correos. La propuesta economica debera tener en cuenta el costo de la llamada por minuto, ver ADENDA 3 que ajusta el anexo No. 13 en lo pertinente.
62	Se solicita amablemente se aclare si se refieren a los estados financieros básicos a 31 de Diciembre de 2013 comparativos con el año 2012?	Es correcta la apreciación
63	Se esta haciendo referencia a los anexos 5, 11 y 12 que hacen mención a unos requisitos habilitantes dichos anexos no se encuentran adjunto en los pliegos de condiciones se solicita sean enviados a los proponentes.	Verificar la publicacion de los anexos en la pagina web www.fiducoldex.com.co
64	No se observa el anexo 13 que contiene la propuesta económica del servicio Outbound por ítem se solicita amablemente se envíe el anexo a los proponentes.	Verificar la publicacion del anexo en la pagina web www.fiducoldex.com.co
Millenium		
65	1. En el numeral 1.14.1. Servicios Inbound literal A (Telefono) dicen que se debe habilitar, mantener y atender las líneas 019003310021 a nivel nacional y el 3078028 a nivel local para los usuarios interesado en contactar o solicitar información a proexport. Sin embargo, no se especifica quien asumirá el costo de estas líneas. Si Fiducoldex o el proveedor. En caso que sea el proveedor, les solicitamo el histórico de trafico y costos para poder dimensionar estos en el precio.	La línea 01900 y la Local 3078028 son de propiedad de Fiducoldex Proexport Colombia, por tanto es quien asume los costos de las mismas
66	2. En servicios Inbound, Consultas en línea – chat, se dice que se debe mantener un horario de atención las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días del año. Este servicio requiere que dicha prestación sea por un agente o se puede trabajar con un agente virtual?	Se requiere de Asesor - humano - No virtual.
67	3. En el numeral 1.14.1.5.4 Estacione de Trabajo, literaal d dice: “ licencias de correo electrónico para administrar los contacto de la pagina web de Proexport, este correo electrónico es de ustedes o será del proveedor. En caso que sea de Fiducoldex, cual es el costo que se debe pagar por éstos mensualmente?	La cuenta de correo electronico es propiedad de Proexport. El costo de las licencias requeridas para su administracion es de responsabilidad del Contact Cener seleccionando.
68	4. En el anexo 5 Estadísticas de Servicio Outbound, se muestra para Febrero 9.370 registros, Abril 36.622 registros y Julio 26.149 registros, pero no se especifica cual es el porcentaje de dicho trafico (local, nacional, celular)	El 56% del trafico es nacional, el 44% del trafico es local, se estima que puede variar en un 5% para celular

69	5. En el numeral 1.14.2.1 Telemercadeo, dice: Habilitar y disponer de un máximo de 80 llamadas outbound diaria a nivel nacional que no generen costo. Únicamente se cancelara el valor de la llamada por minuto (local, nacional o internacional) cuando hacen referencia a la gestión y administración de la bandeja de entrada de estos correos quiere decir que estas llamadas harán parte de una gestión inicial de telemercadeo y que a su vez solo se cancelara el valor del minuto de telefonía mas no de gestión de agente?	Las maximo 80 llamadas outbound diarias a que hace referencia el numeral 1,14,2,1 requeridas por Proexport, no genera costo el servicio, toda vez que son independientes de la gestion Outbound. Esta actividad no tiene relación con la recepción o respuesta de los correos. La propuesta economica debiera tener en cuenta el costo de la llamada por minuto, ver ADENDA 3 que ajusta el anexo No. 13 en lo pertinente.
Bilateral		
70	Es posible contar por favor con un informe de trafico intradia/Intrahora para poder dimensionar los picos de llamadas?	Verificar la publicacion del anexo No. 1 en la pagina web www.fiducoldex.com.co se incluye información mensual del ultimo año. Respecto de los picos de llamadas, esta informacion se incluira en la ADENDA No. 3
71	2. Que promedio de duración tienen los audios que deben implementarse en el IVR?	Los audio textos tienen una duración entre 30 segundos el mas corto y 3 minutos el de máxima duración.
72	3. El monitoreo remoto se llevara a cabo desde Bogotá o desde otra ciudad?	El monitoreo remoto se llevara a cabo desde Bogotá D.C.
73	4. Cuantos E1 recibiríamos para operación de las líneas? La factura de estos correos por cuenta de proexport o debe incluirse en el valor del servicio? El valor de las llamadas a celular o larga distancia será incluido en esos E1 o debe incluirse en la tarifa?	El Contact Center seleccionado no recibira ningun E1 para la operacion de las lineas.
74	5. Por favor explicar la etiqueta con la que deben almacenarse las llamadas. Cuanto tiempo de almacenamiento se requiere?	Proexport no tiene definida la etiqueta para almacenamiento de llamadas. El tiempo de almacenamiento requerido es de 6 meses.
75	6. Acerca del sistema de chat, será SSL o puede ser protocolo abierto?	Puede ser protocolo abierto
76	7. Proexport cuenta con CRM propio o implementaremos la campaña sobre el CRM del call center? Si el CRM es de proexport, pueden mencionarnos por favor cual es y si las licencias corren por cuenta de proexport o deben ser licenciadas por el call center?	La implementación de campañas se realiza sobre el CRM del Contact center seleccionado
77	8. Para el sistema de Mails, se puede usar asignación de tickets?, o tienen otra preferencia.	Si, puede usarse por asignacion de tickets
78	9. Para el servicio de chat 24 horas, contamos con una matriz de comportamiento para conocer el trafico intrahora?	Información incluida en los Anexos. Anexos publicados: https://www.fiducoldex.com.co/index.php?doc=cn_show&cid=411 ADENDA No3. se incluye estadística del comportamiento del chat
Emtelco		
79	¿Cuenta PROEXPORT con un sistema CRM para el registro los contactos de los clientes y realizar los escalamientos que requieran de una asesoría especializada?	Proexport cuenta solamente con un sistema para la administracion de contactos que se reciban por PQR a través de la paginaWEB.
80	¿La actualización, almacenamiento y publicación de las preguntas frecuentes se realiza en algún sistema particular de PROEXPORT?	No. Se actualizan y almacenan en Contact Center.

81	¿Los costos asociados a la habilitación y mantenimiento de la línea 01 900 331 00 21 estarán a cargo de PROEXPORT?	Los costos estarán a cargo de Proexport
82	¿Cuenta PROEXPORT con un sistema CRM que permita realizar la tipificación de los usuarios de acuerdo a las especificaciones de la página 16?	Para la ejecución del contrato, el proveedor seleccionado deberá tener el CRT. Proexport no lo suministrará.
83	¿Las bases de datos para las diferentes campañas de OUTBOUND serán suministradas por PROEXPORT?	Si
84	La entrega personal de la propuesta debe realizarse por el representante legal, o apoderado para esta diligencia o puede entregarla cualquier persona.	La entrega y radicación de la propuesta puede hacerla cualquier persona.
85	El servicio de consulta en línea - chat debe ser atendido las 24 horas del día los 7 días de la semana y los 365 días con asesor o el Contact Center podrá plantear esquemas de atención diferentes.	Debe ser atendido conforme a los requerimientos de los términos de referencias por el asesor - Humano -
86	Se hace referencia al nivel de servicio para el canal telefónico el cual debe ser de 95% / 20 y un abandono del 2%, pero no se hace claridad en estos mismos indicadores para el servicio de consultas en línea - chat, por favor aclarar cuál es el nivel de servicio de chat.	Información incluida en los Anexos en ADENDA NO. 3
87	Por favor precisar cuáles son las consultas que se deben direccionar para asesoría especializada y a través de canal se realizarán estos direccionamientos	Las consultas que se deben direccionar son aquellas que requieran un tiempo de atención mayor a 180 segundos y el direccionamiento se hará a través de correo electrónico. Ver respuesta No. 3
88	PROEXPORT cuenta con estadísticas (Volumenes de transacciones, duración de transacciones, distribución intradía, intrasemana e intramés) del servicio telefónico y chat que permitan identificar el comportamiento durante los últimos seis meses, ¿estas podrían ser compartidas con EMTELCO?	La información se encuentra incluida de manera mensual en el Anexo No. 1 publicado en página web www.fiducoldex.com.co
89	¿La prestación del servicio puede realizarse desde cualquier ciudad del país?	Por operatividad debe realizarse desde la Ciudad de Bogotá D.C.
AMERICASBPS		
90	Cuando mencionan que se debe "direccionar a un centro de información las consultas que requieran asesoría especializada...." entendemos que esta es una labor informativa del asesor quien indicará al ciudadano los datos del centro de información más cercano. ¿es correcta la interpretación? en caso contrario por favor indicar de qué forma se hace este direccionamiento.	Es correcta la interpretación. Mediante correo electrónico notifica a uno de los 26 centros de Información del país, que se está direccionando un usuario para que sea atendido de manera presencial en la ciudad donde está ubicado.
91	Cuando mencionan "Actualizar, almacenar y publicar preguntas frecuentes", estas actividades ¿dónde se realizan? ¿Dónde se hace la publicación, en qué sistema?	Se realizan en Contact Center e informa a Proexport la URL para que desde la página web se puedan visualizar.
92	En el párrafo en que solicitan "esta categorización deberá adaptarse en cualquier momento a las necesidades de proexport" los cambios que el cliente requiera en la estructura del tipificador que implique un nuevo desarrollo o cambios sobre el actual, ¿de qué forma serán facturados?	Deben ser contemplados dentro de la propuesta. No habrá facturación adicional
93	En cuanto al tiempo de archivo de las grabaciones (6 meses), ¿pasado este tiempo qué proceso se debe seguir con estas? ¿Se deben entregar al cliente? ¿Hacer borrado seguro de la información?	El Contact Center seleccionado debe hacer un borrado seguro de la información.

94	En los recursos tecnologicos solicitados en este item, el punto q. pide "servidores CRM". Cual será el uso de este CRM? Será la aplicaicon en la cual se tipificaran las interacciones con el cliente? Es el mismo tipificador solicitado en el punto 1.14.1.1?	El proponente debe contar con un software para al administración de las bases de datos y generación de llamadas, no hay características específicas definidas para este software pero debe cumplir la funcionalidad requerida para la tipificación de usuario. Es el mismo tipificador solicitado en el punto 1.14.1.1
95	La solicitud de "Licencias de correo electronico" hace referencia a una cuenta de correo o a la licencia del administrador de correo (microsoft Exchange)?	La cuenta de correo electronico es propiedad de Proexport. El costo de las licencias requeridas para su administracion es de responsabilidad del Contact Cener seleccioando.
96	El canal de internet solicitado requiere un canal de backup o solo el principal?	Un Contact Center debe contar con un backup para conexión a internet
97	Consulta en linea chat: se solicita a la entidad aclarar si los 2000 servicios hace referencia a transacciones mensuales de los usuarios, en caso contrario aclarar cuantas transacione diarias se tramitarán	Los 2000 servicios hacen referencia a la cantidad máxima de consultas que se podrían recibir en un mes por esta vía. Estadística de comportamiento mensual incluida en el Anexo No. 1 publicado en la pagina web www.fiducoldex.com.co
98	Cuando se habla de actualizar los texto del IVR, nos gustaria saber en los ultimos dos años cuantas veces se ha realizado este proceso y cuantos textos se han actualizado por cada vez	Promedio de 4 modificaciones en el año.
99	Cuando se habla de guardar los registros al 100% entendemos por registros llamadas in y Out, chat y correo?	Si.
100	Favor aclarar cuantos registros se gestionarian tanto para llamadas tipo 1 y tipo 2	La gestión de llamadas tipo 1 para el año 2013 y 2014 fue 0, para llamadas tipo 2 fue de 94 registros para este mismo periodo
101	Se solicita publicar los términos de la liciitación, anexos 6, 8, 10, correspondiente a la carta de presentación de la propuesta, compromiso anticorrupción, formatoconocimiento del cliente, en formato pdf para su diligenciamiento	Verificar pagina web www.fiducoldex.com.co anexos publicados.
102	Se solicitaa la entidad informar cuantos puestos de trabajo y cuantos agentes operan la linea Outbound, actualemnte	Esta cantidad es variable dependiendo de la campaña que se este corriendo.
103	Favor aclarar el horario del servicio Inbound, y Outbound	El horario para atencion del servicio inbound (llamadas) es de Lunes a Viernes de 8am a 6pm. El horario para atencion del servicio inbound (chat) de Exportaciones es 7x24. El horario para la operación Outbound sera de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sabados de 9:00 am a 12 m. Ver ADENADA No. 1
104	Favor suminsitrar el formato de propuesta económica para el servicio Inbound	De conformidad con lo señalado en los terminos de referencia en el numeral 4,2,2 en consonancia con el 3,4 la propuesta economica inbound no se presentara a través de formato.
105	Favor aclarar si la entidad adjudicara total o parcialmente el proceso dado que requieren que se cotiche por separado las dos lineas	Proexport no efectuara adjudicaciones parciales

106	Favor aclarar cuantas llamadas mensuales se deben atender, dado que en el anexo 11 de requisitos habilitantes mencionan un mínimo de 3.000 llamadas mensuales, pero no es coherente con el volumen de llamadas que se encuentran en el anexo 1 estadísticas de servicio Inbound	Las 3000 llamadas mensuales del anexo 11 hacen referencia a la capacidad mensual que debe tener el Contact Center para recibir llamadas (requerimiento Proexport). La información contenida en el anexo 1 corresponde a estadísticas a título informativo. Consecuencia de lo anterior no existe incoherencia en los términos de referencia.
107	De acuerdo al anexo 1 estadísticas de servicio Inbound, favor especificar el alcance a que hace referencia "En la actualidad existen 37 audiotextos, con una duración entre 30 segundos a 3 minutos" favor aclarar	La información contenida en el anexo No. 1 "En la actualidad existen 37 audiotextos, con una duración entre 30 segundos a 3 minutos" es clara.
108	El valor de consumos de telefonía como (celulares, fijos nacionales), se deben incluir en la oferta? O se cotizan por separado	La propuesta económica Outbound deberá tener en cuenta el costo de la llamada por minuto, conforme al anexo No. 13 que objeto de la ADENDA 3
109	A cargo de quien están los costos de las líneas 01 900 3310021 a nivel nacional y la 307 8028 a nivel local?	Los cargos de la línea 01900 y local 3078028 serán de Proexport
110	Favor aclarar si se debe adjuntar hojas de vida del personal requerido	Para la presentación de la propuesta no se requieren las hojas de vida del personal, estas deben aportarse una vez seleccionado el Contact Center
PROCESSA		
111	Solicitamos nos aclaren si se recibirán llamadas de las oficinas en el exterior y nacionales, de ser así a través de que tecnología de comunicación y tipo de líneas se reciben las llamadas de las redes de oficinas comerciales del exterior y regionales?	El Contact center no recibirá llamadas de consulta de las oficinas comerciales del exterior y/o regionales de Proexport. Podrían recibirse llamadas esporádicas de las oficinas comerciales en el mundo o regionales en Colombia. Sucede principalmente cuando usuarios se comunican directamente a la entidad para obtener información. Para ello se transfiere a una extensión que está programada para que marque a la línea local del Contact Center (3078028)
112	Se generan llamadas Outbound a las oficinas comerciales en el exterior y a las de Colombia? De ser así el costo lo asume Proexport?	No se generan este tipo de llamadas
113	Solicitamos nos aclaren si el valor con IVA de los pliegos de \$650,000,000, en la oferta que se presente debe igualarse por ser el presupuesto asignado para el primer año? O si por el contrario se podrá enviar en la oferta del proponente un menor valor a este?	El presupuesto estimado en los términos de referencia es el valor máximo que se debe tener en cuenta para presentación de la propuesta económica Inbound y Outbound
114	el periodo y puesta en marcha del proyecto una vez asignado lo entendemos que parte a contar desde el día de firma de contrato entre las partes (Proexport - proveedor)? Es así?	La puesta en marcha del proyecto iniciará una vez se aprueba la póliza requerida, previa suscripción del contrato y capacitación a la que se ha hecho referencia.
115	Cual es el tiempo estimado para la implementación del proyecto una vez se genere la aceptación del proceso	Se ha previsto que el tiempo para la implementación será de hasta un mes.

116	Solicitamos nos aclaren que significa que en el tiempo de puesta en marcha no habrá facturación, esto quiere decir que el 1 mes de puesta en marcha no tiene a lugar cobros de ninguna índole? O que estos se facturaran al 3 mes incluyéndolo en el cobro del segundo mes de operación?	El tiempo de implementacion no genera costos, porque en dicho periodo no se esta prestando servicio a Proexport.
117	Este numeral informa los horarios de atención según el canal de la siguiente forma: 1. Incoando horario de atención es de 8am a 6pm de L a V únicamente, con mensajes pregrabados fuera de horario 2. Chat 7 X 24 365 días al año eso significa que los agentes deben cubrir este horario 3. Correo Electrono no informa el horario cual seria? Este entendimiento es correcto?	1. Horario de atencion de llamadas de Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm. 2. Horario de atencion chat 7x24 365 al año, debe ser cubierto por agentes. 3. El horario para respuesta de correos electronicos sera de Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm
118	Si los horarios anteriores son correctos existe un dato errado en el numeral 1,14,1,4 recurso humano, pues en el ítem 3 habla de los asesores inbound con énfasis en exportaciones y el horario dice ser de 7 x 24 lo cual esta encontrar de lo informado ene l numeral 1.14.1, nos aclaran cual es la información correcta?	En el numeral 1,14,1 se hace alusión al horario de atencion Inbound - Telefono y el item 3 del numeral 1,14,1,4 se esta haciendo referencia al Inbound - Chat, que es 7 x 24, razon por la que la informacion consignada en los terminos no es herrada ni incoherente.
119	Solicitamos nos aclaren en que aplicaciones se deben registrar a los cliente, en que aplicación se direcciona a asesoría especializada? Si son de Proexport que tipo de aplicación son, WEB o cliente servidor?, si las debe colocar el proveedor ustedes entregan un documento para el desarrollo?	El registro de los clientes se hara en el CRM de propiedad del proponente seleccionado, en consecuencia no son de propiedad de Proexport ni este entregara documento para desarrollo.
120	Solicitamos nos envíen en Excel las estadísticas inbound de los volúmenes de llamadas de los últimos 6 meses discriminados rangos de 15 y/o 30 minutos, por día y mes con el fin de asegurar los dimensionamientos para la línea Inbound y canales de voz.	La informacion solicitada de estadisticas inbound esta contenida en el anexo No.1 discriminada mensualmente, que se encuentra publicada en pa pagina web www.fiducoldex.com.co .
121	Solicitamos nos envíen en Excel las estadísticas de trafico del IVR de los últimos 6 meses discriminados en rangos de 15 y/o 30 minutos (amenores), por día y mes con el fin de asegurar los dimensionamientos de puertos IVR.	La estadistica mensual de trafico de IVR, sera objeto de la <u>ADENDA No. 3</u>
122	El anexo 1 muestra las estadísticas de inbound pero estas no superan las 1.500 llamadas mes, pero la invitación habla de 3.000 llamadas mes inbound, solicitamos nos informan el por que de esta diferencia	Las 3000 llamadas mensuales del anexo 11 hacen referencia a la capacidad mensual que debe tenr el Contact Center para recibir llamadas (requerimineto Proexport). La informacion contenida en el anexo 1 corresponde a estadisticas a titulo informativo. Consecuencia de lo anterior no existe incoherencia en los terminos de referencia.
123	Solicitamos nos envíen en Excel las estadísticas inbound de los últimos 6 meses discriminados rangos de 15 y/o 30 minutos, por día y mes del comportamiento del tiempo promedia de llamada (AHT o TMO) con el fin de asegurar los dimensionamientos para la línea Inbound.	La informacion solicitada de estadisticas inbound esta contenida en el anexo No.1 discriminada mensualmente, que se encuentra publicada en pa pagina web www.fiducoldex.com.co . Tiempo promedio de llamada TMO en <u>ADENADA No. 3</u>

124	Las líneas 019003310021 y 3078028 son de Proexport? Los costos de su operación de estas serán de Proexport?	Las Líneas 01900 y local 3078028 son de Proexport y los costos de operación estarán a cargo de Proexport
125	Se debe desarrollar un IVR? O el actual es de Proexport?	El proponente seleccionado debe desarrollar el IVR, Proexport impartira los lineamientos sobre los guines de grabacion.
126	Si la anterior pregunta es afirmativa este IVR tiene modulo solo de navegación en opciones o tiene módulos transaccionales? Si es así por favor indicarnos todos los tipos de transacciones que se realizan actualmente	El IVR no tiene ninguna funcionalidad transaccional
127	En caso de ser necesario el desarrollo del IVR nos pueden compartir la especificación del mismo	Las especificaciones para el desarrollo del IVR se acordaran con el proponente seleccionado.
128	Entendemos que este numeral hace referencia a que si el usuario ingreso por una opción del IVR donde no hay atención de Asesor si no que se reproduce un audio, este audio se le debe enviar al correo?	Ninguna consulta de un usuario va directamente al IVR. Toda llamada debe ser atendida por un asesor, quien al determinar que la consulta hace referencia a una pregunta frecuente la enviara al IVR informándole al usuario que posteriormente se enviara un correo con la información que escuchara del IVR.
129	si el audio se el envía al correo del usuario donde se le solicita la dirección?	Toda llamada es atendida por un asesor quien registra la información del usuario, entre otros la direccion de correo electronico, escucha su necesidad y al determinar que la consulta hace referencia a una pregunta frecuente la envía al IVR informándole que posteriormente se enviara un correo con el texto de la información que escuchara del IVR.
130	si el audio se el envía al correo del usuario como es el proceso actualmente, es automático desde el IVR, lo hace un BackOffice o el asesor inbound?	Al correo electronico del usuario, se remite el texto del audio IVR por el asesor inbound.
131	Que tipo de extensión de audio se envía al correo del usuario?	Al correo del Usuario se envía el texto completo del Audio que escucha el usuario en el IVR.
132	Entendemos que la línea Inbound va de L-V de 8 a 6pm, el Chat dice 24 horas, esto significa que se debe dimensionar asesores nocturnos y domingos y festivos?	Si. Se deben dimensionar asesores nocturnos, para domingos y festivos. Los terminos de referencia son claros en el requerimiento.
133	Solicitamos nos informen cual es el tiempo promedio de atención por interacción en el chat actualmente	Ver <u>ADENDA No. 3</u>
134	Solicitamos nos informen cual es el tiempo de atención promedio de un correo de PQR, de una de Información y de uno de seminarios	El tiempo de gestion para correo electrónico variará por el tipo de consulta, el recurso humano que lo atienda, entre otros.
135	En los términos de referencia los anexos del 1 al 5 no están en el documento llamado Invitación Contact Center ni en la pagina tampoco, adicionalmente la Invitación indica en la hoja 61 de anexos técnicos y económico tampoco están después del título están en blanco, escalamos el tema a Camila Rivera Ext 28001 Centro de Atención Centros de Información para que sean enviados, de todas formas solicitamos nos sea enviado en las respuestas estos anexos pues son muy importantes para la realización de la oferta económica, sobre los cuales no podremos hacer preguntas pues estas deben entregarse el 8 de septiembre.	Los anexos relacionados en los terminos de referencia se encuentran publicados en la pagina web: www.fiducoldex.com.co
136	Las tipificaciones hablan de los anexos 2 y 3 estos no están en el documento de invitación ni en la pagina solicitamos nos sean enviados	Los anexos relacionados en los terminos de referencia se encuentran publicados en la pagina web: www.fiducoldex.com.co

137	En el párrafo 5 habla de las grabaciones al 100% las cuales deben ser archivadas por 6 meses, solicitamos nos informen en que medio se entregarán cumplido este tiempo a Proexport?	Cumplido el tiempo se desecharan garantizando un borrado seguro.
138	Si el proyecto es asignado a otro proveedor las personas actuales pueden migrar a este? Como seria le proceso?	Si pueden migrar al Contact Center Elegido. Se enviaron las hojas de vida para que el Contact Center elegido las evalúe. el procedimiento restante se cumplirá como lo enuncian los términos: "Una vez seleccionado el CONTACT CENTER, éste presentara a PROEXPORT COLOMBIA el personal del CONTACT CENTER, quien deberá contar con la aprobación de PROEXPORT COLOMBIA, previa evaluación, entrevista y entregará los resultados" Lo que sucederá es que al contar con el mismo personal este procedimiento será mucho mas ágil. NOTA: Sin perjuicio de lo anterior se aclara que Proexport Colombia, no tiene ni adquiere ningun vinculo laboral, contractual o de cualquier otra naturaleza con las personas que contrate el Proveedor seleccionado para la ejecucion del objeto de convocatoria.
139	Nos enviaron el anexo 4 que informa la estructura actual, solicitamos nos aclaren si los asesores inbound son los mismo que realizan las labores de Chat y correo electrónico?	Para Inbound en la actualidad son los mismos asesores quienes atienden además de las llamadas el chat y correo
140	Para las campañas outbound los tipos de perfiles solicitados son básicos por el tipo de campañas? O dene ser especializados, de ser así por favor enviar el perfil por cada tipo de campaña	Los perfiles para las campañas de outboind son basicos, no se requieren especializados.
141	El en punto 7 solicitan las cantidades de asesores para campañas nuevas de Outbound, solicitamos tengan en cuenta que los procesos de selección hasta la contratación según el tipo de perfiles si son básicos de Outbound proponemos los siguiente con el fin de prestarle el mejor servicio a Proexport: (i) de 1 a 10 asesores 6 días calendario o 4 hábiles (ii) de 11 a 20 asesores 8 días calendario o 5 hábiles (iii) de 21 en adelante 10 días calendario o 6 hábiles	Los tiempos para el proceso y puesta en marcha de las campañas outbound es el requerido en el numera 1,14,2,3
142	solicitamos por favor nos aclaren si la formula de medición de la efectividad de la actualización de los datos exigida al 90% seria la siguiente: Registros actualizados / Registros contactados con parte correcta. De no ser así y si el resultado de actualización no es del 90% por base de datos porque no es efectiva al contacto, como se maneja esto ya que no es por responsabilidad del proveedor si no de la base?	Esta formula es correcta. Los terminos seran objeto de ajuste en lo pertinente mediante la <u>ADENDA No. 3</u>
143	Este ítem solicita un coordinador Inhouse, este estará en que lugar de la ciudad? Se econtrara a cargo de quien ? en Proexport y realizaría funciones adicionales a las especificadas en este ítem?	Este se encontrará en las instalaciones del proponente seleccionado en Bogotá D.C., y cumplirá con las funciones descritas en el ítem b del numeral 1,14,2,6.

144	El analista de bases debe ser exclusivo para Proexport?	No es necesario
145	Solicitamos nos aclaren si se recibirán llamadas de las oficinas en el exterior y nacionales, de ser así a través de que tecnología de comunicación y tipo de líneas se reciben las llamadas de la redes de oficinas comerciales del exterior y regionales?	El Contact center no recibira llamadas de consulta de las oficinas comerciales del exterior y/o regionales de Proexport. Podrían recibirse llamadas esporádicas de las oficinas comerciales en el mundo o regionales en Colombia. Sucede principalmente cuando usuarios se comunican directamente a la entidad para obtener información. Para ello se transfiere a una extensión que esta programada para que marque a la línea local del Contact Center (3078028)
146	Se generan llamas Outbound a las oficinas comerciales en el exterior y a las de Colombia? De ser así el costo lo asume Proexport?	No se generan este tipo de llamadas
147	Al tener llamadas inbound del exterior para consulta el perfil de los agentes debe contar con un idioma diferente al nativo bajo algún modelo de medición o certificación comprobable?	Los términos lo especifican de la siguiente manera: "Asesor(es) Inbound con énfasis en Exportaciones. El (los) asesor(es) deberá(n) contar con conocimientos en comercio exterior adquiridos por formación académica con un mínimo de 6 semestres en carreras afines a comercio exterior. Debe(n) tener como mínimo un nivel medio de inglés del 50% escrito y hablado, durante la atención 7x24 se debe garantizar que como mínimo uno de los asesores debe tener un nivel de inglés 100% escrito y hablado. " El método de comprobación será el resultado de prueba realizada por Proexport. No se requiere ninguna certificación.
148	Con el manejo de información tangible y confidencial, existe algún requerimiento de estudio de seguridad, centrales de riesgo y antecedentes para el candidato a vincular requerido para Fiducoldex?	Fiducoldex como vocera de Proexport efectuara la verificacion de la informacion del proponente, conforme lo indicado por este en el formato FTCR03, asi mismo se verificara la del personal que asigne para la ejecucion del contrato, en las listas internacionales vinculantes para Colombia.
149	El entrenamiento inicial que duración tendrá, será en las instalaciones del cliente, de Processa y de ser así, que se requiere para el mismo (VB - tablero - acceso a internet)?	La duración de una Semana o mas si se requiere. La capacitación será en las instalaciones de PROEXPORT.
150	Se hará entrega de material y cronograma de entrenamiento para grupos nuevos o debe ser generado del equipo de Human Talento	Proexport hará entrega de material y cronograma de entrenamiento para grupos nuevos.
151	El plan de evaluaciones, seguimientos y reconocimientos por gestión y resultados serán definidas y elaboradas por ustedes o por Nuestra Compañía?	En los terminos de referencia en el numeral 1,14,2,6 no hace alucion a evaluaciones, seguiminetos ni reconociminetos. Sin perjuicio de lo anterior, si se hace referencia al proceso de auditoria en el numeral 1,14,1,2. PROEXPORT COLOMBIA, auditará la gestión a través de encuestas de satisfacción realizadas semanalmente a los usuarios que utilicen los servicios del CONTACT CENTER.

152	Existe algún protocolo o requerimiento especial para las respuestas y PQR que deben contestar los agentes, alguna restricción de información y contacto de nuestro Call con el cliente directo? El cual impacte sobre la curva de capacitación de los mismos o que impacte sobre las terminaciones justas de terminación de contrato?	Existe un protocolo que se dará a conocer en la capacitación al Contact Center elegido. Las preguntas que no puedan responderse por parte del Contact Center deben ser escaladas a Proexport, quien generará la respuesta correspondiente. Existen restricciones de información y de contacto que se clarificarán durante la capacitación al Contact Center seleccionado, estas infoamción asi como la curva de aprendizaje estan contempladas en el proceso de capacitación.
153	Se generan llamas Outbound a las oficinas comerciales en ele exterior y a las de Colombia? De ser así el costo lo asume Proexport?	El Contact center no generara llamadas a las oficinas comerciales del exterior y/o regionales de Proexport.
154	¿Si la puesta en marcha se demora más de un mes por responsabilidad del cliente o del proveedor actual, comienza la facturación para Processa?	No. Proexport ha pervisto el tiempo maximo que puede tomarse para la puesta en marcha, por tal razon no se generara su hipotesis
155	¿Se espera un sistema que reciba correos y genere casos y responda a través de correo? O la gestión puede ser administrada por parte de un back office	Se requieren asesores -humanos- que atiendan las llamadas, el chat y correos electronicos; generando respuesta a las consultas que se reciban con apoyo del CRM propiedad del Contact Center escogido.
156	¿Identificar y registrar hace referencia a solicitar y a almacenar los datos que requiere la tipificación según el canal de contacto?	Si. Es correcta la apreciación.
157	¿Se refiere a dar la ubicación (país, ciudad, dirección) de una oficina? De dónde se obtienen estos datos?	Si, el numeral 1,14,1 Servicio Inbound b. hace referencia a dar la ubicacion del Centro de información mas cercano a la ciudad donde se encuentre el usuario en Colombia. El directorio de Centros de Informacion en el país, ademas de estar publicado en la pagina web, se entregara al contact center elegido en el proceso de capacitación.
158	¿Qué se debe notificar al correo electrónico? Para todos los casos se debe envia respuesta, en aquellos casos en los que el sisitema de informacion no tenga registr de correo y no se actualice el mismo que proceso se debe llevar cabo	El Contact Center En correo electronico dirigido al centro de informacion, debe inclur la informacion del usuario (entre otros el correo electronico) y el motivo de la consulta. Ver respuesta No. 1
159	¿Dónde se realiza la actualización de las preguntas frecuentes? ¿En un aplicativo de PROEXPORT? Si es así, por cual medio se accede al aplicativo, es internet o a través de un enlace dedicado de comunicaciones? ¿Quién valida la información a publicar?	La actualización se realiza en la pagina de preguntas frecuentes alojada en el servidor proveido por el Contact Center para tal fin. Se accede a través de una URL con link desde la pagina de Proexport. Proexport valida la información a publicar.
160	¿Cuál es el número promedio de llamadas simultáneas por minuto y cuál es la duración promedio? ¿Cuál es la cantidad pico de llamadas simultáneas?	Verificar la publicacion del anexo No. 1 en la pagina web www.fiducoldex.com.co se incluye información mensual del ultimo año. Respecto de los picos de llamadas, esta informacion se incluye en la <u>ADENDA No. 3</u>

161	¿Cuál es la secuencia de actividades en este punto? ¿A qué se refiere que el asesor remita a un sistema de audio? ¿Dónde está ubicado el sistema de audio y cómo es la remisión? ¿Es una transferencia de la llamada que recibe el asesor a una grabación? ¿Cómo se selecciona el audio, cuántos audios posibles existen?	Toda llamada es atendida por un asesor que registra los datos del usuario y escucha la consulta. Cuando se trata una pregunta frecuente el Contact center transfiere la llamada a una grabación (sistema IVR) ubicada en el sistema del Contact center, en donde el usuario escucha la información correspondiente, se le debe informar al usuario que consulta que posteriormente recibirá un correo electrónico con la información escrita de lo que escucho. El audio se selecciona según la pregunta formulada, cada uno esta numerado. En la actualidad se cuenta con 37 audios.
162	¿Cómo y quién envía el correo con el texto? Un sistema un back office	El correo lo envía el Contact Center a través de un asesor -humano- En la actualidad lo envía el mismo asesor que atiende la llamada y direcciona al IVR.
163	¿Con qué frecuencia se deben modificar? ¿Qué tiempos de respuesta se esperan?	Se deben modificar cuando sea necesario. No existe un tiempo específico, depende de la necesidad de actualizar una respuesta por el cambio de una norma o legislación. La información sobre el particular la imparte Proexport. Se modificó 4 veces el último año
164	¿Qué información tiene el reporte de gestión? Que atributos tiene	El reporte debe contener la información de los usuarios atendidos durante la semana, con todos los datos con que fueron registrados., conforme los señalado en los terminos de referencia
165	Nos pueden enviar la informacion estructura de los archivos y reportes que se deben generar	En el punto 1.14.1.3 están establecidas las características de los reportes de usuarios y gestión
166	¿Con qué frecuencia se deben modificar? ¿Qué tiempos de respuesta se esperan? ¿La estructura de opciones y subopciones del IVR puede cambiar, con qué frecuencia y qué tipos de respuesta esperan?	La estructura del IVR opciones y subopciones se deben modificar según se requiera. No existe un tiempo específico para el ajuste, depende de la necesidad de actualización. En el último año no se realizó ninguna modificación.
167	¿Cuáles son las especificaciones del chat? ¿Cuál es el pico de chats concurrentes que se espera? ¿Cuáles son los indicadores de servicio?	Verificar la publicación del anexo No. 1 en la página web www.fiducoldex.com.co se incluye información mensual del último año. Respecto de los picos de chats se incluye información en la <u>ADENDA No. 3</u>
168	¿Los mensajes de las cuentas de correo se consultan en aplicativos que administra Proexport o Proexport pone a disposición las credenciales y las configuraciones de los servidores de correo para que los consultemos y los envíos desde nuestros sistemas? ¿Los correos deben crear números de casos?	Proexport pone a disposición las credenciales para que el Contact Center seleccionado configure las cuentas de correo según su infraestructura y consulte los mensajes que llegan a estas cuentas. Los correos no crean número de caso.
169	¿Cuáles son los tiempos de retención de la información de cada canal? ¿Se debe entregar a Proexport? ¿De qué forma?	El tiempo de retención de las consultas grabadas es de 6 meses, cumplido este plazo pueden borrarse de manera segura. Proexport podría solicitar la información en el transcurso de los 6 meses de retención.

170	¿Con qué frecuencia se modifica la tipificación de usuarios y qué tiempo esperan de respuesta?. ¿La tipificación se realiza en un aplicativo del proponente o de Proexport?	La tipificación se modifica según las necesidades de Proexport, en el ultimo año se hizo solo una modificación. La tipificación se realiza en un aplicativo propiedad del proponente. Se espera como tiempo de respuesta del Contact Center, un máximo de 3 días después de presentada la solicitud.
171	¿Cómo se recibe la información del backup, es un archivo de un motor de bases de datos? ¿Cuántos registros son, qué tamaño tiene toda la base? ¿Qué información se debe actualizar en las bases de datos? ¿Cómo Proexport consumirá el web service que le da acceso a las bases de datos, a través de internet, enlace dedicado, quién asume los costos?. ¿Se requiere la especificación técnica de la información del histórico de las bases de datos? ¿En las llamadas inbound se debe realizara la grabación de la parte de atención del agente? ¿Cuáles son los tiempos de respuesta esperados para la entrega de grabaciones?	Los archivos del backup de base de datos se entregarán en un archivo plano delimitado por ";". Son Aproximadamente 30.000 registros. Se actualizará la información de la base según el formato de tipificación definido en numeral 1.14.1.1. El proceso de consumo del webservice se definirá en conjunto con el proponente seleccionado, el costo de desarrollo lo deberá asumir el COnтакт Center seleccionado. En la llamada inbound debe quedar registrada la gestión del agente. Se espera que se entreguen grabaciones máximo 1 día después de haber sido solicitada por Proexport.
172	Una vez se implemente el proceso se espera por parte de Proexport el envío de back ups sobre la informacion ?, de ser asi cada cuanto se debe entrega bajo que condiciones	Una vez se elija el Contact Center e inicie el proceso de implementación, Proexport entregara por una sola vez el back up base, con la información que permite el inicio de los servicios.
173	¿Qué elementos esperan que tengan redundancia?	UPS, internet, PLATAFORMA
174	¿A qué hace referencia la licencia para el manejo de email y web?	El equipo desde donde se haga la recepción y respuesta de los correos electrónicos a nombre de Proexport debe contar con la licencia del servidor de correo electronico que utilicen.
175	¿Qué se debe hacer con el correo solicitado?	Este correo puede ser usado para la recepción de comunicaciones desde PROEXPORT, sus clientes, y funciona como un medio redundante para la recepción y/o envío de comunicaciones en caso de falla en la plataforma de PROEXPORT.
176	¿Dónde se debe mantener actualizada la información, en aplicativos de Proexport o en aplicativo internos de Processa?	La información actualizada será cargada en los distintos aplicativos de Proexport, pero debe permanecer una copia en las oficinas del proveedor
177	¿En qué formato se deberá entregar las bases de datos solicitadas?	Las bases deberán ser entregadas en formato Excel, cumpliendo con la estructura en campos que haya solicitado Proexport.
178	¿Se refiere a todas las llamadas que ingresan por las líneas de atención o se refiere a las llamadas transferidas de asesor a IVR?	Hace referencia a las llamadas transferidas por el asesor a IVR
179	¿Qué información deben tener estos reportes?	El reporte m. debe contener la cantidad de preguntas frecuentes recibidas y su tipificación. El reporte n. debe contener la informacion de las consultas PQR, recibidas y el trámite que se dio a cada una de ellas (respuestas o escalamineto a Proexport).

180	Detallar la funcionalidad esperada	En el numeral 1,14,1,5,1 se esblece lo siguiente: e. Recepción y transferencia de llamadas de llamadas (ej. IVR) H. De acuerdo a las variables solicitadas en el Numeral 1.14.1.1 m. De acuerdo a las variables contenidas en el numeral 1.14.1.3 Reportes de usuarios y gestión n. De acuerdo a las variables contenidas en el numeral 1.14.1.3 Reportes de usuarios y gestión
181	Explicar para qué se requiere dentro del servicio explicado en la licitación	En el numeral 1,14,1,5,1 se esblece lo siguiente: q, El CRM se requiere para el manejo del relacionamiento con los clientes de Proexport. r, El Fax Server se requiere para direccionar las comunicaciones al correo-e, puede usarse el Servidor de FAX, con el que cuente el Contact Center seleccionado.
182	¿El registro de la grabación debe llevar el número de la persona que llamó, el nombre o la identificación?	Si, debe registrarse el nombre, cargo y empresa de la persona que atendió la llamada. Se busca identificar a la persona que realizó una actualización o una inscripción.
183	No se evidencia temas de formación, como será el entrenamiento, quien y donde se realizara el entrenamiento inicial, como se realizarán los mantenimientos, como será el proceso de evaluación. Nos hacen entrega de material para entrenar, manejan alguna herramienta de consulta	El tiempo previsto para la capacitacion, se ha considerado hasta en una semana; se evaluará el tiempo adicional en caso de ser necesario. La capacitación estará a cargo de Proexport y se realizara en sus instalaciones. Proexport hará entrega de material y cronograma de entrenamiento. De acuerdo al numeral 1,14,1,4 Recuso humano, Proexport entrevistará y evaluará al personal presentado por el Contac Center. Proexport no cuenta con ninguna herramienta de consulta. NOTA: Sin perjuicio de lo anterior se aclara que Proexport Colombia, no tiene ni adquiere ningun vinculo laboral, contractual o de cualquie otra naturaleza con las personas que contrate el Proveedor seleccionado para la ejecucion del objeto de convocatoria.
184	Como y bajo que estructura se generara la entrega de la información correspondiente alas bases de datos del sistema	Los archivos de la base de datos se entregarían en archivos planos delimitados con comas (,)
185	es necearía la presentación de algun tipo de examen especifico para certificar el nivel de ingles hablado o escrito de los asesores tanto inbound	El método de comprobación será el resultado de prueba realizada por Proexport. No se requiere ninguna certificación.
186	Se requiere alguna plataforma especifica de help desk o el proponente puede ofrecer la propia	No se requiere alguna plataforma específica, el proponente puede ofrecer la propia.

187	El proceso de selección de los asesores y evolución de los mismos se generará únicamente por el proponente	El proponente tiene autonomía para seleccionar los asesores, sin embargo, estos deben cumplir con las condiciones definidas por Proexport en la invitación de acuerdo al numeral 1.14.1.4 Recuso humano, Proexport entrevistará y evaluará al personal presentado por el Contact Center. NOTA: Sin perjuicio de lo anterior se aclara que Proexport Colombia, no tiene ni adquiere ningún vínculo laboral, contractual o de cualquier otra naturaleza con las personas que contrate el Proveedor seleccionado para la ejecución del objeto de convocatoria.
188	Cual es la estructura general del IVR y los procesos relacionados con la gestión de asesores	Toda llamada es atendida por un asesor quien registra la información del usuario, entre otros la dirección de correo electrónico, escucha su necesidad y al determinar que la consulta hace referencia a una pregunta frecuente la envía al IVR informándole que posteriormente se enviará un correo con el texto de la información que escuchará del IVR. Cada audio está numerado. El audio se selecciona según la pregunta formulada. En la actualidad se cuenta con 37 audios.
189	El sistema de audio hace referencia a opciones de IVR en información de los productos y servicios? De ser así estos serán fijos o dinámicos	El IVR hace referencia a audios que contienen información de respuestas a preguntas frecuentes. El IVR contiene audios fijos, no dinámicos.
190	los audio textos son fijos o dinámicos	Los audios textos son fijos, no dinámicos.
191	Para la configuración del IVR se espera alguna voz específica para el ofrecimiento de los productos (hombre/mujer)	No se tiene un requerimiento específico.
192	la gestión de chat se implementará para plataformas celulares (esto debido a ítem tipificación Chat Android/PC	El chat debe ser también funcional en plataformas móviles, como celulares y tabletas
193	Solicitamos que todas las aplicaciones que Procesa utilice y desarrolle queden en cabeza de nuestra compañía, con el objeto de generar costo eficiencia hacia Proexport.	Las aplicaciones que el Proponente seleccionado utilice son de su propiedad. La información que se desarrolle producto del presente proceso de selección es propiedad de Proexport.
194	Revisando todos los documentos del proceso de Contact Center no encontramos un formato que se denomine aceptación Raglamneto CCA y Aceptación reglamento de fondos de capital privado que solicitan dentro del FTCT03, solicítamop snos sean enviados	Debe diligenciar únicamente el formato FTCT03, no los formatos que allí se relacionan como anexos, razón por la que no se publican
AVANZASA		
195	Cuando se menciona "... y se hará efectiva una vez culmine el primer año de celebración del contrato." Proexport quiere decir que si el contrato se firma, ejemplo, en Octubre del 2014, el IPC de aumento para el 2015, se hará efectivo en Octubre del 2015 o en enero de 2015?	Como lo señala el numeral 1.11 el reajuste del IPC se hará efectivo una vez se cumple el primer año de celebración del contrato.
196	Cuando se menciona "Identificar y registrar a los clientes que encuentren en contacto con..." ¿Dónde se deben registrar los clientes?, esta herramienta de registro es dada por Proexport o por el Proveedor?	Se deben generar los registros en la herramienta que defina el proveedor. Independiente de las características que tenga éste, debe cumplir con lo señalado en los Numerales 1.14.1.1 - 1.14.1.2 - 1.14.1.3

197	Las consultas que requieran asesoría especializada serán transferidas vía telefónica?, en el caso de la consulta necesite un escalamiento mayor, cuál es la vía de respuesta y quien la desarrolla?	Las consultas que requieran asesoría especializada, serán direccionadas vía correo electrónico al centro de informacion de la ciudad de donde se origina la llamada o al de la ciudad mas cercana, si alli no existe un Centro de informacion y es alli donde se definira si requiere un escalamiento mayor. Las demas consultas seran remitidas a la persona de contacto de Proexprot. Ver respuesta No. 1.
198	Con que periodicidad se deben actualizar y publicar las preguntas frecuentes?	Se deben modificar cuando sea necesario. No existe un tiempo especifico, depende de la necesidad de actualizar una respuesta por el cambio de una norma o legislación.
199	Cuando se refieren a: "Habilitar, mantener... la línea 01800..." a qué se refiere?	El Numeral 1,14,1 Telefono a: Hace referencia a la línea 01 900 y a la local. No hace referencia a una línea 01800. Este numeral se refiere a que cuando los usuarios marquen la línea 01900 y/o Local el Contact reciba y atienda las consultas de acuerdo a los requerimientos de los terminos de referencia.
200	Cada uno de los agentes de servicio tendrá asignado un correo electrónico con Dominio de Proexport para realizar el envío de la información que el cliente escucha en los audios o se hará una gestión BackOffice unificada? En caso de no ser asignado, como sería le proceso de envío de esta información?	Los agentes del contact center elegido no tendrán asignando un correo con Domio de proexpoert para el envío de los textos contenidos en los audios del IVR. El correo para envío de esta informacion lo asignara el Contact Center elegido y podra ser enviado por el asesor que atiende la consulta.
201	El IVR será de Proexport o de el proveedor? Para el caso de hacer cambios sobre este, que políticas tiene Proexport al respecto (por ejemplo: horarios, acceso, voces, textos...)?	El proponente seleccionado debe desarrollar el IVR, Proexport acordará con el proponente seleccionado las especificaciones para este desarrollo.
202	Cuál es el TMO, para la atención de llamadas, chat y correo electrónico?	Verificar la publicacion del anexo No. 1 en la pagina web www.fiducoldex.com.co se incluye información mensual del ultimo año. Respecto de los TMO, esta información esta incluida en la ADENDA No. 3
203	Cuáles son los tiempos de atención de los correos electrónicos?	El tiempo de gestion para correo electrónico variará por el tipo de consulta, el recurso humano que lo atienda, entre otros.
204	Cuántas ventanas de chat puede tener máximo un asesor en simultánea?	Esto será responsabilidad del contact center seleccionado, teniendo en cuenta que debe cumplirse con el requerimiento de atender el 90% de las interacciones antes de 20 segundos, en forma oportuna e idonea.
205	El aplicativo de chat estará a cargo de Proexport o de el proveedor? Si es de Proexport, como será la conectividad entre las partes para extraer la data de reportes y administración?	El sistema de chat esta alojado en el servidor del proveedor, desde la pagina de Proexport y desde Colombia.travel se invoca por un javascript a través de un iframe, donde se envía el parámetro de nombre de usuario.
206	Con cuánto tiempo cuenta el proveedor para adaptar las categorizaciones según los requerimientos de Proexport?	Se ha previsto que el tiempo para la implementacion sera de hasta un mes.
207	Por cuánto tiempo el proveedor, debe almacenar los registros de los usuarios y las bases de datos?	El tiempo de retención de las consultas grabadas es de 6 meses, cumplido este plazo pueden borrarse de manera segura. Proexport podría solicitar la información en el trascurso de los 6 meses de retención.

208	Cuántas, o en qué porcentaje, de usuarios contactados debe realizar encuesta de satisfacción semanal el proveedor? Se maneja unos ratios específicos según el canal de comunicación?, La encuesta debe ser telefónica? Quien proporciona la encuesta? Se Necesita algún desarrollo adicional para la tabulación o se entrega en un Excel plano Proexport?	Proexport realiza las encuesta de satisfacción de manera independiente a los usuarios que han consultado el contact center.
209	A que se refieren con Desistimiento?	El Desistimiento hace referencia a cuando un usuario marca y no es atendido por estar fuera del horario establecido para la atención y no deja mensaje, desiste de la llamada.
210	Qué tipo de chat se va a trabajar?, se tiene un acceso en línea?, se necesita algún desarrollo?	El sistema de chat será responsabilidad del proponente, sin embargo debe garantizar su conexión con las paginas de Proexport y Colombia travel, a través del desarrollo de un javascript.
211	El servicio Outbound es continuo o intermitente (es decir, se garantiza gestión o tareas Outbound día a día)?	El servicio de Outbound es intermitente. Se estima una actualización de aproximadamente 40.000 registros anuales que podrá variar dependiendo de las necesidades de actualización de Proexport
212	Se pide replantear el numeral que dice: "El correo dominio para realizar los envíos deberá ser eventos@proexport..." puesto que si el correo esta en el dominio del proveedor, no se puede enmascarar con el dominio de Proexport, de igual forma, si este es el correo de Salida, y está en el dominio de Proexport, el proveedor no puede garantizar el cumplimiento de la restricción de tamaño.	El proveedor podrá definir en su plataforma tecnológica las condiciones necesarias para que el envío masivo de correos se pueda hacer sin inconvenientes, las piezas envidas por PROEXPORT no superan los 300 KB. Se mantiene el correo de dominio señalado en los terminos de referencia eventos@proexport.com.co
213	Se debe tener en cuenta que correo de gran tamaño pueden no ser recibidos por el destinatario	Las piezas envidas por PROEXPORT no superan los 300 KB, Por lo que el tamaño no se podra utilizar como mecanismo para no remitir la informacion al destinatario.
214	Cuáles son los requerimientos de calidad y oportunidad de Proexport?	cuando se hace referencia a calidad, se esta requiriendo del proveedor seleccionado, que el servicio que preste aporte valor, sea eficiente, que supere las expectativas y necesidades del usuario, lo cual redunde en satisfaccion para Proexport. La oportunidad hace referencia al tiempo y la acertividad de la respuesta.
215	Solicitamos a la entidad aclarar el alcance de la expresión "usuarios" contenida en el párrafo de referencia donde dice: "la presente autorización se extiende para que FIDUCOLDEX pueda compartir información con terceros públicos o privados, bien sea que esos ostenten la condición de fuentes de información, operadores de información o usuarios, con quienes EL CLIENTE tenga vínculos jurídicos de cualquier naturaleza (...)" Lo anterior por cuanto "usuarios" puede ser cualquier persona que use un operador de información, a la cual básicamente cualquier persona tiene acceso, lo cual, debido a la naturaleza de la actividad de BPO pueden constituir un conflicto de interés y aumentar las posibilidades de sufrir de actos de competencia desleal contra la compañía.	La informacion a la que se hace referencia en el anexo No. 9, se refiere a la que legalmente se prevee para compartir informacion y para la verificación de los datos de la empresa por SARLAFT.

	CONALCENTER BPO	
216	• Por ser una gestión que no requiere atención presencial, por favor nos confirma si el Contact center puede operar desde otro ciudad diferente a Bogotá?	Debe realizarse desde Bogota D.C.
	GRUPODIGITEX	
217	En el pliego el asesor de Turismo se solicita con un nivel avanzado de inglés en un 100% escrito y hablado pero en el anexo especifica que también requiere portugués 85% escrito y hablado. ¿es requisito que cuente con los 2 idiomas?	El requisito establecido es: • Un Asesor(es) Inbound con énfasis en Turismo. Profesional con conocimientos de turismo y nivel avanzado de inglés en un 100% escrito y hablado. La informacion contenida en el Anexo 4 es atitulo informativo de lo que hoy se esta manejando.
218	Cuáles son los criterios de evaluación y calificación de PROEXPORT para el personal que el proveedor selecciono?	Proexport establece internamente los criterios de evaluacion sobre el personal que presente el proponente y que cumpla con los terminos de referencia.
	OPTIMA TM S.A.S	
219	En los documentos de caracter técnico Numeral 3.3, ¿Existe algun formato especifico para el documento a entregar?(anexos 11 y 12)	Verificar la publicacion de los anexos No. 11 y 12 en la pagina web www.fiducoldex.com.co
	Interactivo	
220	1) ¿Los correos Bogota@proexport.com.co y seminarios@proexport.com.co , serán otorgados por PROEXPORT , o deberán ser enmascarados con nuestro dominio? De ser entregados por PROEXPORT ¿el acceso es via WEB?	Para no hacer el enmascaramineto de las cuenstas de correo, Proexport pone a disposición las credenciales para que el Contact Center seleccionado configure las cuentas de correo según su infraestructura. En caso de ser requerido podran darse acceso a través de webmail
221	2) El IVR es transaccional, ¿debe consultar bases de datos de PROEXPORT? , ¿o la base de datos será entregada al Contact Center y desde allí hacer las transacciones? ¿se tiene algún árbol?	El IVR no tiene ninguna funcionalidad transaccional, actualmente no hay acceso a bases de datos, por parte de este (IVR). Hay un grupo de 37 audios numerado para redirigir las consultas de los usuarios.
222	3) La base de datos que serán migradas a nuestra plataforma, ¿en qué motor de base de datos la entregan?	Los archivos de la base de datos se entregarían en archivos planos delimitados con comas (,)
223	4) Para el servicio outbound, solicitamos aclarar las estadísticas de consumo estimado para el segundo semestre de 2014 y el 2015 distribuido por cantidad de registros locales, nacionales y/o celular.	Durante el año 2013 se trabajaron 16.037 registros Locales y 20.045 registros Nacionales para la gestión de actualización de base de datos y de elaboración de base de datos, Aproximadamente un 5% de estos datos requirieron gestión de celular, las estimaciones 2014 y 2015 se construiran en conjunto con el Contact center seleccionado.
224	5) Solicitamos aclarar cuál es el presupuesto para cada año y cuando es la fecha de inicio estimada del contrato.	El presupuesto estimado para la ejecución del contarto durante el primer año esta establecido en el numeral 1.11 de los terminos de referencia. El contrato iniciará una vez se aprueba la poliza requerida, previa suscripcion del contrato y capacitacion a la que se ha hecho referencia en este documento de respuesta a observaciones.
225	6) Solicitamos comedidamente prorroga en la fecha de cierre del presente proceso.	La fecha de entrega de propuestas fue prorrogada como aparece en el cronograma publicado en la adenda No.2

