Consultas Realizadas

Licitación 255910 - Contratacion de Servicio de Call Center (SBE)

Consulta 1 - Consultas llamados Call Center

Consulta	Fecha de Consulta	10-09-2013

***Para que servicios aplica lo siguiente?:

4- Los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con una antigüedad mayor 5 años en las siguientes áreas:
- Coordinación de Campo: corresponde al Jefe/a de Campo
- Procesamiento de Información: quién procese la misma, además de su antigüedad, debe contar con conocimiento en al menos un software específico de análisis estadístico (SPSS o similar)
5- Para el análisis de los datos estadísticos y la preparación del informe a ser presentado, los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con al menos una persona con una antigüedad probada de 5 años o más en Investigación de Mercados. Para ello deberán presentar
- Declaración Jurada que incluya Curriculum Vitae y que certifique que cuenta con la antigüedad y la experiencia requerida, a través, en este último caso, de citar los principales clientes con los que han trabajado los últimos 5 años.

***c) CAPACIDAD TÉCNICA
Mínimo 2 (dos) clientes donde se hayan implementado programas de gestión de mejora en la atención al cliente utilizado herramientas web con informes en tiempo real.
Para que tipo de gestión se requiere esto? Podrían detallar el servicio solicitado por favor?
A que se refiere lo sgte? Contar con una plataforma CATI, a través del Call Center

***En el formulario lista de precios no figuran los items para Fidelización y Referencias, agregamos lineas en la planilla o se encargarán de actualizar el formulario?

***Se previo la incorporación de los servicios de fidelización y referencias para asignar el monto minimo y el monto máximo?, el monto que figura en el pliego es el mismo que teniamos para los servicios de ATC y Cobranzas.

***Actualmente el servicio de Atención al cliente se presta de lunes a viernes, en el pliego actual se mencionan también los sábados hasta el medio día. Se amplia la cobertura?

**Implementación de un programa de Mystery Call.(llamadas incógnitas) Las caracter ísticas generales de la técnica a ser implementada, suponen el trabajo de evaluadores/clientes de incognito especialmente adiestrados para realizar las observaciones y mediciones de algunos de los procedimientos y servicios ofrecidos, por el banco siguiendo todo el proceso del servicio. Agentes del Call que se encargaran de realizar evaluaciones a los funcionarios? Para este servicio no está cuantificada la cantidad de agentes a utilizarse.

***Servicio de gestión de Cobranzas, Referencias, Fidealización. Se utilizara infraestructura del Banco para las llamadas salientes?

***Para interconexión entre Centrales Telefónicas, es necesaria la implementación de licencias SIP TRUNK., Estos costos serán asumidos por el contratante o por el proveedor?

Respuesta	Fecha de Respuesta	18-09-2013

CONSULTA 1

Los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con una antigüedad mayor 5 años en las siguientes áreas: - Coordinación de Campo: corresponde al Jefe/a de Campo - Procesamiento de Información: quién procese la misma, además de su antigüedad, debe contar con conocimiento en al menos un software específico de análisis estadístico (SPSS o similar)

RESPUESTA: Remitirse a la Adenda Nº 2

CONSULTA 2

Para el análisis de los datos estadísticos y la preparación del informe a ser presentado, los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con al menos una persona con una antigüedad probada de 5 años o más en Investigación de Mercados. Para ello deberán presentar - Declaración Jurada que incluya Currículum Vitae y que certifique que cuenta con la antigüedad y la experiencia requerida, a través, en este último caso, de citar los principales clientes con los que han trabajado los últimos 5 años.

RESPUESTA: Remitirse a la Adenda Nº 2

CONSULTA 3

CAPACIDAD TÉCNICA Mínimo 2 (dos) clientes donde se hayan implementado programas de gestión de mejora en la atención al cliente utilizado herramientas web con informes en tiempo real. Para que tipo de gestión se requiere esto Podrían detallar el servicio solicitado por favor

RESPUESTA: Remitirse a la Adenda Nº 2

CONSULTA 4

A que se refiere lo sgte Contar con una plataforma CATI

RESPUESTA: Remitirse a la Adenda Nº 2

CONSULTA 5

En el formulario lista de precios no figuran los items para Fidelización y Referencias, agregamos lineas en la panilla o se encargarán de actualizar el formulario

RESPUESTA: Remitirse a la Adenda Nº 2

CONSULTA 6

Se previo la incorporación de los servicios de fidelización y referencias para asignar el monto mínimo y el monto máximo, el monto que figura en el pliego es el mismo que teníamos para los servicios de ATC y Cobranzas.

RESPUESTA: SI

CONSULTA 7

Actualmente el servicio de Atención al cliente se presta de lunes a viernes, en el pliego actual se mencionan también los sábados hasta el medio día. Se amplia la cobertura

RESPUESTA: SI

CONSULTA 8

Implementación de un programa de Mystery Call.(llamadas incógnitas) Las características generales de la técnica a ser implementada, suponen el trabajo de evaluadores/clientes de incógnito especialmente adiestrados para realizar las observaciones y mediciones de algunos de los procedimientos y servicios ofrecidos, por el banco siguiendo todo el proceso

del servicio. Agentes del Call que se encargaran de realizar evaluaciones a los funcionarios Para este servicio no está cuantificada la cantidad de agentes a utilizarse.

RESPUESTA: Remitirse a la Adenda Nº 2

CONSULTA 9

Servicio de gestión de Cobranzas, Referencias, Fidelización. Se utilizara infraestructura del Banco para las llamadas salientes

RESPUESTA: SI

CONSULTA 10

Para interconexión entre Centrales Telefónicas, es necesaria la implementación de licencias SIP TRUNK., Estos costos serán asumidos por el contratante o por el proveedor

RESPUESTA: Si, deberán incluir en sus costos las licencias sip para nuestra central telefonica NEC

Consulta 2 - Experiencia

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
Las 300 posiciones que debe tener la empresa se refieren a la cantidad de posiciones instaladas o a la cantidad de posiciones que actualmente tienen los operadores trabajando?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: Remitirse a la Página Nº 8 del PBC.		

Consulta 3 - Horario

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
El horario de trabajo de fidelizacion de 8 a 17, es de lunes a viernes o de lunes a sabado?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: El horario de Fidelización es de 8 a 17 de lunes a viernes.		

Consulta 4 - documentacion

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
Si la ulitma constancia de no adeudar aporte patronal expedido por IPS tiene vencimiento ael 11 de septiembre de 2013, es valida?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: Al momento de la apertura la constancia estará vencida.		

Consulta 5 - Documentacion

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
La documentacion entregada ante el SIPE para la inscripcion como proveedor del Estado, debe entregarse nuevamente con la documentacion de la oferta?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: Remitirse a la página Nº 11 del PBC.		

Consulta 6 - Documentacion

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
Los formularios pueden completarse a mano?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: Sí.		

Consulta 7 - Garantia de oferta

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
Puede exceder los 90 dias?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: Sí.		

Consulta 8 - Cotizacion

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
Cuantas horas de capacitacion de los operadores se debe cotizar?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: En la planilla de lista de precios como unidad de medido figura hora/operador		

Consulta 9 - Oferta

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
El monto total de la cotizacion debe dividirse por 12 meses o 13 para obtener el precio unitario?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: El monto total de la oferta, se obtiene realizando la sumatoria de todos los costos unitarios, es decir, se deberán sumar todos los costos unitarios de la implementación, más los costos unitarios del servicio mensual.		

Consulta 10 - Formulario de Oferta

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
En la adenda 2 se han extraido los rubros: - grabacion menu - modificaciones - sistema de gestion (registro de contactos). servicio, desarrollo - ajustes Esto es correcto?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: Remitirse a la Adenda Nº 3		

Consulta 11 - Documentacion

Consulta	Fecha de Consulta	19-09-2013
Los sobres se entregan en BNF o en DNCP?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	23-09-2013
RESPUESTA: Remitirse a la Adenda Nº 2		