Consultas Realizadas

Licitación 285534 - Contratación de Servicio de Call Center. (SBE) - Ad Referendum

Consulta 1 - Operativo

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2015

Pag 4 del Plkiego
Habla que el momento de la visita debería haber estado alguien del BNF para revisar procesos de ATC y Cobranzas. Solo estuvo gente de informática.
Podemos pedir que se cumpla esto?

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Dicha visita fue de carácter técnico, la persona designada para dicha visita estaba capacitada para evacuar las consultas resultantes de cualquiera de los procesos

Consulta 2 - Operaciones

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2015

Gestiones son ATC
Horario de servicio: 8 a 18hs de L a V
en el anterior pliego alzaron una adenda en donde era 7 x 24 / 365 dias
Esto sera asi?

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Remitirse a lo establecido en el Pliego actual

Consulta 3 - Comercial

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2015

Al ser el numero del Proveedor actual, esto tiene alguna incidencia?
Es una ventaja esto para el banco ya que los clientes tienen este numero?
Es lagal que una empresa publica utilize un numero que no es de la institucion?

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

No tiene incidencia ni ventaja

Consulta 4 - Operativa

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2015

En caso de que otro proveedor gane el concurso, que numero seria utilizado ya que el otro numero es del proveedor?

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Remitirse a la Adenda Nº 2, el número a ser utilizado será el del BNF

Consulta 5 - Operativa

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2015

Por que 300 posiciones en funcionamiento si solo necesitan 35 ustedes?
Los call centers mas pequeños, no pueden participar?
Cual es el criterio para la misma?
En la anterior solo pedian 200 posiciones.

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

La exigencia de las posiciones en funcionamiento es en atención a la envergadura de la nuestra Institución

Consulta 6 - Operativa

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2015

Para las capacitaciones en un parrafo dice que estara a cargo del banco y en otra dice a cargo del proveedor, como queda esto si no tenemos informacion del mismo?.

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Remitirse a la Adenda Nº 2, la capacitación de las operadoras estará a cargo del oferente, el BNF dará capacitación a los coordinadores en el uso de las herramientas propias, sistemas de consultas y transacciones, así como en productos y servicios. Además proveerá de toda la información necesaria, así como su actualización, para la correcta prestación de los servicios, para que estos trasmitan lo aprendido a sus operadoras

Consulta 7 - Operativa

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2015

Al Cotizar esto Servicios opcionales y/eventuales
Servicios Opcionales
Cobertura Feriados Domingos
Quiere decir que se operara en esos dias?.
Los montos seran sumados a la oferta?.

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Sí, es correcta su interpretación

Consulta 8 - Comercial

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2015

El maximo de 1.800.000.000, se puede llegar a facturar mas al año?.

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

La facturación puede llegar al monto máximo del contrato abierto.

Consulta 9 - Comercial

Consulta	Fecha de Consulta	11-02-2015

Al momento de cotizar, el proveedor actual ya tiene los costos hundidos, yo voy a perdida con los items a cotizar?.

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Las inversiones que deben realizarse a los efectos de dar cumplimiento a las exigencias del PBC corren por cuenta del oferente.

Consulta 10 - Pliego

Consulta	Fecha de Consulta	12-02-2015

En el pliego anterior tenian varios items el cual hoy no cuenta el nuevo, eso se debe a que?
Capacitación inicial
Capacitación operadores 1 Por hora/operador
Conectividad Enlace FO
Conexión, materiales y servicios 1 Global
Autogestión IVR
Desarrollo configuración 1 Por hora/técnico
Grabación menú 1 Por hora/estudio
Sistema de Gestión (registro de contactos)
Desarrollo configuración inicial Sistema de CTI según especificaciones técnicas 1 Por hora/técnico

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Se debe a que en la Licitación anterior los oferentes no presentaron montos en dichos ítems o presentaron 1 como monto. Esto ocasiono la declaración desierta de dicha convocatoria.

Consulta 11 - Pliego

Consulta	Fecha de Consulta	12-02-2015

Ya que no figuran para cotizar los puntos de enlaces e IVR, para los concursantes que no tenemos la ventaja del proveedor como cotizamos?

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Estos deben estar incluidos en el costo mensual del servicio

Consulta 12 - Pliego

Consulta	Fecha de Consulta	12-02-2015

Faltan items en la seccion de como cotizar que el anterio pliego tenia, eso es mas ventaja para el actual proveedor, tienen forma de ver esto?

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Se debe a que en la Licitación anterior los oferentes no presentaron montos en dichos ítems o presentaron ?1? como monto. Esto ocasiono la declaración desierta de dicha convocatoria.

Consulta 13 - Capacitacion

Consulta	Fecha de Consulta	12-02-2015

Si la capacitacion no la da el banco ya que el pliego dice que esta a cargo del proveedor, el call actual si llega a perder nos capacitan ellos?

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015

Remitirse a la Adenda Nº 2, la capacitación de las operadoras estará a cargo del oferente, el BNF dará capacitación a los coordinadores en el uso de las herramientas propias, sistemas de consultas y transacciones, así como en productos y servicios. Además proveerá de toda la información necesaria, así como su actualización, para la correcta prestación de los servicios, para que estos trasmitan lo aprendido a sus operadoras

Consulta 14 - capacitacion

Consulta	Fecha de Consulta	12-02-2015
Es una ventaja para el call actual el hecho de estar capacitados con respecto a sus servicios?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	19-02-2015
Conforme al PBC, esto no representa ninguna ventaja		

Consulta 15 - Pliego

Consulta	Fecha de Consulta	19-02-2015
En la adenda que se publico se aclaro solo 2 puntos de las 14 preguntas, esas se van a responder?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015
La adenda publicada fue respecto a las modificaciones del PBC, las demás preguntas fueron respondidas en su totalidad, y se encuentran publicados en el portal de la DNCP.		

Consulta 16 - Capacitacion

Consulta	Fecha de Consulta	19-02-2015
Con respecto a la capacitacion en cualquier lugar del mundo la induccion a los operadores tambien la realiza el cliente. Podemos por lo menos realizar una presentacion a los chicos?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015
La capacitación de los operadores estará a cargo del oferente, el BNF dará una capacitación a los coordinadores para que estos transmitan lo aprendido a sus operadores		

Consulta 17 - Posiciones

Consulta	Fecha de Consulta	19-02-2015
Que criterio utilizan para pedir 300 posiciones?. Cual es el factor del pedido?. Lasposiciones en el exterior del pais me cuentan?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015
La Institución debe garantizar la calidad del servicio solicitado, las posiciones deben ser nacionales		

Consulta 18 - Subasta

Consulta	Fecha de Consulta	19-02-2015
No hay alternancia con respecto al proveedor?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015
No comprendemos el alcance de la consulta, no obstante aclaramos que la alternancia de proveedor se puede producir con cada convocatoria, siempre y cuando el oferente a ser adjudicado cumpla con las condiciones exigidas en el PBC.		

Consulta 19 - Visita

Consulta	Fecha de Consulta	20-02-2015
En la visita tecnica la persona solo supo contestar las consultas tecnicas, las consultas operativas con quien lo hacemos?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015
En la visita técnica ningún oferente realizo consulta alguna referente a criterios operativos, no obstante volvemos a aclarar que la persona designada por el BNF para acompañar dicha visita estaba capacitada para evacuar las consultas resultantes de cualquiera de los procesos		

Consulta 20 - operativa

Consulta	Fecha de Consulta	20-02-2015
cuantas llamadas al dia recibe el banco? Cual es nivel de servicio y atencion? Tienen SLA? Que porcentaje es consulta y reclamo? Duracion promedio de las llamadas? Cauntas posiciones tienen al dia de hoy?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015
La institución contrata un servicio por lo que, consideramos que lo consultado no tiene relevancia en la presentación de la oferta, la cantidad de posiciones solicitadas pueden verificarse en el PBC		

Consulta 21 - Operativa

Consulta	Fecha de Consulta	20-02-2015
cuantas consultas reciben al dia en el IVR?. cual es el promedio de la conversion de las cobranzas? cuanta es la efectividad del mismo?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015
Actualmente no poseemos IVR, las demás consultas consideramos irrelevantes para la presentación de la oferta		

Consulta 22 - Pliego

Consulta	Fecha de Consulta	20-02-2015
Realmente en la visita no se cumplio con lo especificado, fuimos con gente operativa y no supieron evacuarlas, podemos pedir saber promedios y ratios operativos?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015
En la visita técnica ningún oferente realizo consulta alguna referente a criterios operativos, no obstante volvemos a aclarar que la persona designada por el BNF para acompañar dicha visita estaba capacitada para evacuar las consultas resultantes de cualquiera de los procesos		

Consulta 23 - Operaciones

Consulta	Fecha de Consulta	23-02-2015

Cantidad de llamadas de cobranzas realizados?
Volumen de llamadas por tramos de cobranzas?
Que sistema utilizan para gestion de referencias?
La gestion de fidelizacion con que tipos de productos del banco lo realizan?

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015

Consideramos que la cantidad de llamadas solicitadas son irrelevantes para la presentación de la oferta, los productos que posee el BNF pueden ser visualizados en la página web de nuestra Institución (www.bnf.gov.py)

Consulta 24 - Operaciones

Consulta	Fecha de Consulta	23-02-2015

Que cantidad de llamadas de gestion de referencias realizan al mes?
Que cantidad de llamadas de gestion de fidelizacion realizan al mes?
Que cantidad de llamadas salientes de atencion al cliente se realizan al mes?

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015

Consideramos que la cantidad de llamadas solicitadas son irrelevantes para la presentación de la oferta

Consulta 25 - Balances Ejercicios 2012, 2013 y 2014

Consulta	Fecha de Consulta	23-02-2015

En relación a la exigencia de presentación de 3 (tres) últimos Balances, 2011, 2012 y 2013, habida cuenta de que la compañía comenzó su operación en el Año 2012, solicitamos tener a bien considerar nuestros tres 3 (tres) últimos Balances de los Ejercicios Fiscales 2012, 2013 y 2014.

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015

Se exige la presentación de los balances correspondientes a los años 2011, 2012 y 2013 considerando que conforme a las normas tributarias, los contribuyentes cuentan con un plazo hasta el mes de mayo para la presentación de su último balance, por tanto al exigir la presentación del balance 2014 consideramos que se podría limitar la participación de potenciales oferentes establecido en el Art. 4 inciso b) "Igualdad y Libre Competencia" de la Ley 2051/03.

Consulta 26 - Fecha y Hora "Tope de Consultas"

Consulta	Fecha de Consulta	23-02-2015

Solicitamos conceder una prórroga al día y hora del Tope de consultas. La solicitud se basa en que la Visita Técnica, se llevaría a cabo durante el transcurso de la presente semana, por lo que el Tope de consultas entendemos apropiado, se encuentre sujeto a la concreción de tal Visita.

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015

La fecha de visita fue el día martes 10 de febrero de 2015, la fecha tope de consultas fue hasta el día lunes 23 de febrero de 2015, resulta inviable conceder dicha prorroga teniendo en cuenta la urgencia de contar con la adjudicación de dicho servicio.

Consulta 27 - Sección III. Especificaciones Tecnicas

Consulta	Fecha de Consulta	23-02-2015

Seccion III
Especificaciones técnicas
Atención al clientes: sobre el punto donde menciona que ; Los operadores asignados al servicio deberán poder atender todos los productos y servicios del Banco: Préstamos, Tarjetas de Crédito, Cuentas Corrientes y Cajas de Ahorro, entre los principales. ¿La capacitación sobre los mismos será responsabilidad del Banco?
Tendremos acceso on-line al sistema del banco para obtener estos datos? Esta pregunta ídem para los otros servicios solicitados; Cobranzas, Fidelización, Referencias.

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015

La capacitación de los operadores estará a cargo del oferente, el BNF dará una capacitación a los coordinadores para que estos transmitan lo aprendido a sus operadores. Se tendrá acceso a los sistemas del BNF mediante enlace de fibra óptica descrito en el PBC.

Consulta 28 - Sección III. Especificaciones Técnicas. Capacity

Consulta	Fecha de Consulta	23-02-2015

Sección III
1. especificaciones técnicas
Atención al clientes: sobre el punto donde menciona que; La definición del dimensionamiento sugerido deberá estar en función al tráfico de llamadas y los objetivos de nivel de servicio definidos, y estará a cargo de la empresa contratada. El Banco deberá aprobar el dimensionamiento mensual, así como cualquier ajuste necesario al mismo. El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 15 operadores
¿la cantidad de operadores es el mínimo requerido obligatorio? ¿O el proveedor podrá plantear el dimensionamiento en base al análisis de la volumetría de cada servicio?
¿En cada servicio el proveedor debe cumplir con la cantidad de operadores que señala en el pliego? O pueden ser más? o bien pueden ser menos en función de la planificación operativa del proveedor siempre que se cumpla el estándar requerido por el BNF?

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015

Lo solicitado en el PBC es lo mínimo, el oferente puede ofrecer mas

Consulta 29 - Horario de Atención. Dimensionamiento

Consulta	Fecha de Consulta	23-02-2015

El horario del servicio será de lunes a viernes (días hábiles) de 08:00 a 18:00 horas. El proveedor puede dimensionar la Atención en los servicios con ingresos escalonados para los operadores según la volumetria del servicio? O la cantidad de operadores señalada deben cubrir el total de la franja señalada de atención?

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015

Mínimamente deben cumplirse con lo solicitado en el PBC, el oferente puede extender los horarios

Consulta 30 - Servicio de Fidelización

Consulta	Fecha de Consulta	23-02-2015

Servicio de Fidelización
Es una gestión telefónica enfocada a generar una relación estable y duradera con los clientes del
Banco a través de diversas campañas acordes con el Banco que consigan ofrecer
nuevos productos a clientes ya existentes, que les ayuden a generar un vínculo más estrecho y duradero.
Venta de Tarjeta de Crédito a clientes con Cajas de Ahorro
Préstamos personales a través de cajero automático
Venta de tarjetas adicionales
Aumento de Línea de Crédito
Otras gestiones relacionadas a operaciones o eventos personales de los clientes
(felicitaciones por cumpleaños,etc).
Para este servicio de fidelización en las diferentes campañas que menciona el pliego, ya existen formatos a cumplir desarrollados por el banco? O es responsabilidad del proveedor generar y armar estas campañas?
Por ejemplo el proveedor deberá definir la estrategia y ejecución de la misma para la venta de tarjetas de crédito a clientes con cajas de ahorro? Ídem pregunta para las demás campañas que se mencionan

Respuesta	Fecha de Respuesta	25-02-2015

El oferente deberá desarrollar campañas conjuntamente con el BNF