

Consultas Realizadas

Licitación 355624 - Servicio de Call Center SBE

Consulta 1 - Punto 3 y 4 a del mismo lote (pag.9)

Consulta	Fecha de Consulta	03-09-2019
Menciona que para el servicio de cobranzas debemos contar con 150 posiciones activas. Cuando se refiere a activas, se refiere a las posiciones actuales de otras cuentas o a posiciones libres?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
Se refiere a las posiciones actuales activas del proveedor (Lote 1), como mínimo deben estar operando con esa cantidad de posiciones en gestión de cobranzas, independientemente a las posiciones solicitadas.		

Consulta 2 - hoja 28 Inicio de actividades Star UP

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2019
¿Se abonara por las horas de capacitación previas al star up?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
El servicio es integral por tanto el costo deberán estar incluido en el precio de las horas hombre. Las capacitaciones en cobranzas (lote 1) deberán ser acompañado en forma constante y permanente por BNF, así mismo se especifica en el pliego que: 1. La gestión de teleoperadores especializados en procesos de recupero. Es decir los operadores ya deben tener un conocimiento base sobre la actividad de cobranzas		

Consulta 3 - Encuesta de Satisfacción NPS

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2019
¿A que porcentaje de los clientes que contactan al call center se debe enviar la encuesta?, si la respuesta es al 100% ¿Cual es el trafico mensual promedio?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
La encuesta NPS, que consiste en una pregunta, deberá enviarse a un mínimo del 20% (veinte por ciento) de los clientes que contactan al call center. El promedio mensual es de 67.000.- llamadas recibidas. Los datos de la encuesta deberán entregarse en forma semanal en formato de planilla de Microsoft Excel (detalle de los registros de las encuestas, incluyendo el dato del cliente encuestado con su email y/o número de celular), y el resumen del resultado en formato Word o Adobe Acrobat PDF. Por lo tanto remitirse a la Adenda N° 8.		

Consulta 4 - Encuesta de Satisfacción NPS

Consulta	Fecha de Consulta	04-09-2019
¿A que porcentaje de los clientes que contactan al call center se debe enviar la encuesta?, si la respuesta es al 100% ¿Cual es el trafico mensual promedio?.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
<p>La encuesta NPS, que consiste en una pregunta, deberá enviarse a un mínimo del 20% (veinte por ciento) de los clientes que contactan al call center.</p> <p>El promedio mensual es de 67.000.- llamadas recibidas.</p> <p>Los datos de la encuesta deberán entregarse en forma semanal en formato de planilla de Microsoft Excel (detalle de los registros de las encuestas, incluyendo el dato del cliente encuestado con su email y/o número de celular), y el resumen del resultado en formato Word o Adobe Acrobat PDF.</p> <p>Por lo tanto remitirse a la Adenda N° 8.</p>		

Consulta 5 - Atención a clientes

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2019
Según verificación técnica realizada, se observa la parte de transferencia de llamadas no se podrá realizar por parte del proveedor al BNF en caso de necesidad. ¿como se avanza con este punto?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
<p>Pliego: La integración de sistemas debe permitir al oferente resolver problemas inmediatos de los clientes del Banco a través de la realización de gestiones online, como bloqueo preventivo de tarjetas en caso de extravió o robo, desbloqueo de contraseña de homebanking y App, activación de servicios de adelanto de salarios, modificaciones de pin, y cualquier otra gestión necesaria para mantener un excelente nivel de servicio de atención a los clientes del Banco. Para esto, el proveedor deberá mantener actualizados sus procedimientos de ciberseguridad y certificados con alguna entidad validada por el BNF.</p> <p>Frente a la recepción de llamadas entrantes de clientes solicitando la compra o adquisición de productos y servicios del Banco, el oferente deberá diseñar protocolos de derivación de llamadas para el área que corresponda dentro del Banco, que puedan ser registradas y visualizadas online por el BNF.</p> <p>Servicio de Devolución de Llamadas</p> <p>El servicio de devolución de llamadas a clientes se realizara en todos los casos y con autorización del BNF via correo electrónico u otro canal, cuando la pregunta inicial no haya podido ser evacuada, para el efecto la empresa adjudicada solicitara las respuestas al BNF.</p> <p>EL CALL CENTER EN ATC deberá tener la capacidad de evacuar cualquier tipo de consultas, por tanto la derivación de llamadas debe ser MINIMA, deberá generarse únicamente en caso que el oferente haya agotado todas las formalidades de atención o respuestas.</p> <p>Para esta acción deberá diseñar un protocolo como se menciona en pliego más arriba.</p> <p>Por lo tanto remitirse a la Adenda N° 8.</p>		

Consulta 6 - Numeraciones

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2019
La atención telefónica sera solo para al 413-9000 o también para la atención del 419-1000?		
Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
La atención telefónica es solo para la cabecera 413-9000, que es la que corresponde al servicio de Call Center. Por lo tanto remitirse a la Adenda N°8.		

Consulta 7 - Adjudicación

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2019
----------	-------------------	------------

Puede ser adjudicado mas de un proveedor?

Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
-----------	--------------------	------------

Considerando la forma de Adjudicación del llamado por lotes según lo establecido en el Reporte General de la Convocatoria en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), podrá ser adjudicado a más de un proveedor.

Consulta 8 - Certificados

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2019
----------	-------------------	------------

A que se refieren con que deben ser presentados 24 certificados por cada lote?

Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
-----------	--------------------	------------

los certificados se refieren a los Indicadores de Cumplimiento de Contrato que deberán ser remitidos a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas por la convocante a través del administrador del contrato detallando en los mismos los documentos respaldatorios relacionados a la ejecución, durante la vigencia del contrato.

Consulta 9 - Alcance de gestión, envío masivo de SMS para Cobranzas

Consulta	Fecha de Consulta	05-09-2019
----------	-------------------	------------

Teniendo en cuenta que envío de SMS, tiene sus costos ¿ Cual sería la cantidad que enviaran para gestiones de mora en todo sus tramos?

Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
-----------	--------------------	------------

Recordatorio de vencimiento 0 (cero días): Promedio 3.000 sms (una vez cada 30 días)
 Mora 1 a 60 días: Promedio 3.800 sms (en el periodo de 60 días)
 Gestión de Cobro Pre Jurídico o Prejudicial: Desde los 61 días de mora hasta los 100 días de mora, un Promedio de 2.500 sms
 Gestión de cobro Judicial: Desde los 101 días de mora en adelante, un Promedio de 2.000 sms
 Por lo tanto remitirse a la Adenda N° 8.

Consulta 10 - pagina 41 Garantía de la oferta

Consulta	Fecha de Consulta	06-09-2019
----------	-------------------	------------

Dice, la garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida conforme al modelo indicado en la sección "VI" Los datos no se encuentran en le pliego de base y condiciones.

Respuesta	Fecha de Respuesta	11-11-2019
-----------	--------------------	------------

En la SECCIÓN VI se aclara cuanto sigue: LOS FORMULARIOS SE ENCUENTRAN EN UN ARCHIVO APARTE EN FORMATO WORD, A FIN DE QUE EL OFERENTE LO PUEDA UTILIZAR EN LA PREPARACION DE SU OFERTA.