

ANEXO No. 11

REQUISITOS HABILITANTES PARA EL SERVICIO INBOUND

Marque con una X según el siguiente cuadro. Las manifestaciones contrarias a los requerimientos de los presentes términos de referencia se entenderán por no escritas.

No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO								
1	Presentar informes mensuales sobre la gestión del CONTACT CENTER, bajo los términos que indique PROEXPORT COLOMBIA.										
2	Actualizar, almacenar y publicar preguntas frecuentes.										
3	Habilitar, mantener y atender las líneas 01 900 3310021 a nivel nacional y la 307 8028 a nivel local, para los usuarios interesados en contactar o solicitar información de PROEXPORT COLOMBIA.										
4	Recibir y atender un mínimo de 3.000 llamadas mensuales. En caso de presentarse un incremento de llamadas, menor o igual al diez por ciento (10%) EL PROPONENTE debe estar en condiciones de atenderlas, sin incurrir en costos adicionales.										
5	Se deberá cotizar el costo por llamada adicional de acuerdo con los siguientes rangos: <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 60%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Rango Llamadas</th> <th style="text-align: center;">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3.301 – 4.000 Llamadas</td> <td style="text-align: center;">\$</td> </tr> <tr> <td>4.001 – 5.000 Llamadas</td> <td style="text-align: center;">\$</td> </tr> <tr> <td>Más de 5.001 Llamadas</td> <td style="text-align: center;">\$</td> </tr> </tbody> </table>	Rango Llamadas	Valor	3.301 – 4.000 Llamadas	\$	4.001 – 5.000 Llamadas	\$	Más de 5.001 Llamadas	\$		
Rango Llamadas	Valor										
3.301 – 4.000 Llamadas	\$										
4.001 – 5.000 Llamadas	\$										
Más de 5.001 Llamadas	\$										
6	Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa y cinco por ciento (95%) de llamadas atendidas antes de 20 segundos.										
7	Mantener un nivel de atención en un noventa y ocho por ciento (98%) con tasa de abandono del dos por ciento (2%).										
8	Estar en la capacidad de aumentar y actualizar los audiotextos – IVR sin incurrir en costos adicionales durante la ejecución del contrato.										
9	Suministrar semanalmente el reporte de gestión sobre los usuarios que utilizan los servicios de CONTACT CENTER.										
10	Mantener un horario de atención telefónica de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua, de lunes a viernes.										

No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
11	Habilitar mensajes pregrabados para llamadas en espera y opciones de selección. Estos se podrán modificar en cualquier momento, de acuerdo con la necesidad, y serán previamente establecidos por PROEXPORT COLOMBIA.		
12	Suministrar y habilitar la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento del "soporte en línea (chat)" para atender 2.000 servicios en línea mensuales.		
13	Mantener un horario de atención en línea (chat) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, 365 días al año.		
14	Suministrar la infraestructura tecnológica necesaria para que el sistema de soporte en línea (chat), cumpla con un funcionamiento óptimo según estándar W3C.		
15	Habilitar y mantener la infraestructura tecnológica necesaria que permita el óptimo funcionamiento de la atención y gestión de un mínimo de 1.000 consultas mensuales a través de correo electrónico.		
16	Recibir y gestionar los correos electrónicos de PROEXPORT COLOMBIA, recibidos a través de la plataforma de Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR's), info@colombia.travel ; bogota@proexport.com.co y los demás que defina PROEXPORT COLOMBIA.		
17	Administrar y gestionar el correo seminarios@proexport.com.co el cual funciona para la inscripción a eventos Proexport.		
18	Almacenar el 100% de los registros de los usuarios y las bases de datos deberán estar a libre disposición de PROEXPORT COLOMBIA.		
19	PROEXPORT COLOMBIA cuenta con un histórico y bases de datos que ha manejado el actual proveedor, por tanto es necesario que el CONTACT CENTER seleccionado cargue a su sistema dichas bases de datos sin costo adicional.		
20	Garantizar la actualización de las bases de datos, así como la confidencialidad en el manejo de la información, especificando la forma que empleará para tal fin.		
21	Contar con la infraestructura que permita que PROEXPORT COLOMBIA tenga acceso a las bases de datos en línea, a través de la herramienta WEB SERVICE.		
22	Auditar las labores realizadas por los asesores para garantizar		

No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
	la calidad del servicio. La Auditoria podrá realizarse con los procesos y/o procedimientos de calidad interna que maneje el CONTACT CENTER.		
23	Grabación digitalizada del cien por ciento (100%) de los servicios de TELEFONO (llamadas inbound), CONSULTAS EN LÍNEA - CHAT y CORREO que permita evaluar el desarrollo del objeto contractual de acuerdo con lo establecido en el contrato. Dichas grabaciones deben quedar archivadas por un tiempo mínimo de seis (6) meses.		
24	El registro de la grabación deberá incluir como mínimo el momento en que se realizó la llamada (fecha/hora/minuto), persona que llamó y el asesor que la atendió. Estas grabaciones deben ser entregadas a en CD o medio magnético en cualquier momento que se requiera.		
25	Suministrar a PROEXPORT COLOMBIA los informes y reportes solicitados en el momento requerido por la entidad. De igual manera los informes deben contener los datos históricos desde el momento que se inicie el contrato.		
26	Entregar informes mensuales preestablecidos de seguimiento, durante los primeros 10 días calendario del mes siguiente.		
27	PROEXPORT COLOMBIA podrá solicitar nuevos informes cuando éste los requiera y para ello se acordarán fechas particulares de entrega.		
28	<p>La estructura mínima del equipo de trabajo del CONTACT CENTER requerida por PROEXPORT COLOMBIA es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un coordinador: Con dedicación exclusiva y canal de contacto directo con PROEXPORT COLOMBIA. Profesional en Comercio Exterior o carreras afines con experiencia mínima de 1 año en áreas de comercio exterior y/o áreas relacionadas con comercio exterior en empresas privadas y/o públicas, con conocimiento en manejo de office, bases de datos e Internet; debe tener como mínimo un nivel medio de inglés del 50% escrito y hablado • Un Asesor Inbound con énfasis en Turismo. Profesional con conocimientos de turismo y nivel avanzado de inglés en un 100% escrito y hablado. • Asesores 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 		

No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
	nivel medio de inglés del 50% escrito y hablado. Como mínimo uno de los asesores debe tener un nivel de inglés 100% escrito y hablado.		
29	<p>Contemplar en la propuesta económica los salarios del personal asignado para la atención, teniendo como base salarial para el primer año de ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador: un millón ochocientos veinte mil pesos (\$1.820.000) más prestaciones sociales. • Asesor(es) Inbound: un millón trescientos noventa mil pesos (\$1.390.000) más prestaciones sociales. 		
30	Los salarios del personal para el segundo año de ejecución, deberán ser reajustados aplicando: (i) la variación del IPC (índice de precios al consumidor) para el año inmediatamente anterior (enero – diciembre) que certifique el DANE para el efecto, o (ii) el incremento porcentual del salario mínimo legal mensual del año vigente, cualquiera que resulte mayor y se hará efectivo una vez culmine el primer año de celebración del contrato.		
31	El CONTACT CENTER seleccionado podrá tener como opción la contratación del personal que viene desarrollando tales actividades actualmente.		