

ANEXO No. 12

REQUISITOS HABILITANTES PARA EL SERVICIO OUTBOUND

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	TELEMERCADEO: Verificar y actualizar las bases de datos suministradas por PROEXPORT COLOMBIA, durante las campañas de telemarketing y confirmación de asistencia.		
2	TELEMERCADEO: Depurar los registros de las bases de datos utilizadas para convocatorias y actualizarlos de conformidad con la información suministrada por PROEXPORT COLOMBIA.		
3	Realizar el envío masivo de correos de invitaciones (e-mailing), sin restricciones de tamaño (Kb, Mb ó Gb). El correo dominio para realizar los envíos deberá ser eventos@proexport.com.co o el que sea determinado por PROEXPORT COLOMBIA. El Contact Center se encargara de la gestión y administración de la bandeja de entrada de estos correos.		
4	Habilitar y permitir dentro del sistema, una salida masiva hasta de treinta y cinco mil (35.000) correos electrónicos mensuales que no generen costo, sin restricciones de tamaño (Kb, Mb ó Gb).		
5	Realizar los envíos masivos a través del correo eventos@proexport.com.co o el que sea determinado por PROEXPORT COLOMBIA. El Contact Center se encargara de la gestión y administración de la bandeja de entrada de estos correos.		
6	Habilitar y disponer de un máximo de 80 llamadas Outbound diarias a nivel nacional que no generen costo.		
7	TELEMERCADEO: Local y nacional para actualización de bases de datos. (Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 7 – 10 minutos, para un total de 21 – 30 minutos). Cada registro contiene por lo menos 25 campos para actualizar.		
8	TELEMERCADEO: Elaborar bases de datos sobre información parcial suministrada por PROEXPORT COLOMBIA. (Partiendo de nombre o correo complementar información restante de la base de datos). Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 9 – 12 minutos, para un total de 27 – 36 minutos.		

No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
9	Depurar los registros de las bases de datos para su actualización (verificar duplicidad, estandarización de registros, etc.)		
10	<p>CONFIABILIDAD EN BASES DE DATOS:</p> <p>Garantizar un nivel mínimo de confiabilidad del 90% al 92% del resultado de la gestión; para ello el Contact Center deberá realizar verificaciones aleatorias a una muestra mínima de un 5% al 10% del total de los registros gestionados.</p>		
11	TELEMERCADEO: Llamada tipo 1. Realizar llamadas telefónicas locales y nacionales para la validación de la documentación que permite la participación en eventos. (Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 15 – 20 minutos cada una, para un total de 45 – 60 minutos).		
12	TELEMERCADEO: Llamada tipo 2. Realizar llamadas telefónicas locales y nacionales para apoyar de manera personalizada al empresario en el diligenciamiento del formulario en línea para la inscripción a eventos. (Se deberán realizar 3 llamadas por registro, el promedio de conversación de cada llamada es de 20 – 25 minutos cada una, para un total entre 60 – 75 minutos).		
13	<p>GRABACION:</p> <p>El Contact Center deberá grabar la información del 100% del número de llamadas, con el fin de monitorear la atención e información suministrada a los empresarios. Dichas grabaciones deben quedar archivadas por un tiempo mínimo de seis (6) meses.</p> <p>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.</p> <p>Los equipos tecnológicos requeridos para dicho servicio deberán ser suministrados y de propiedad del proveedor.</p>		
14	<p>INFORMES DE GESTION:</p> <p>Presentar informes diarios sobre la gestión y la convocatoria de cada evento, según requerimientos que le efectúe PROEXPORT COLOMBIA. Al final de cada gestión realizada presentará un Informe final y suministrará las bases de datos con la gestión realizada por campaña.</p>		
15	Garantizar el suministro del personal requerido para la gestión de Outbound de forma inmediata.		

No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
16	<p>Para Outbound la estructura mínima requerida por PROEXPORT COLOMBIA para el equipo de trabajo es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un coordinador: Con dedicación exclusiva y canal de contacto directo con PROEXPORT COLOMBIA. Experiencia en manejo de procesos de call center, manejo de bases de datos, capacidad de respuesta ante requerimientos extraordinarios, liderazgo y buenas relaciones interpersonales. • Coordinador in House: con el fin de realizar informes de seguimiento sobre una campaña específica en un periodo de tiempo determinado. Con experiencia en manejo de procesos de call center, manejo de bases de datos, capacidad de respuesta ante requerimientos extraordinarios, liderazgo y buenas relaciones interpersonales. Se evaluará la pertinencia de su gestión en las instalaciones de PROEXPORT COLOMBIA. • Analista base de datos: con el fin de realizar la depuración y estandarización de bases de datos, cruces entre bases de datos, eliminación de duplicados, etc. Con experiencia en la administración de bases de datos y nivel avanzado en el manejo de Excel. 		
17	<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"> • Asesor Outbound: seiscientos cincuenta mil pesos (\$650.000) más subsidio de transporte y prestaciones sociales aplicadas de manera proporcional al tiempo de ejecución de cada campaña. • Coordinador in House: un millón ochocientos veinte mil pesos (\$1.820.000) más prestaciones sociales aplicado de manera proporcional al tiempo de ejecución de cada campaña. • Analista base de datos: un millón trescientos noventa mil pesos (\$1.390.000) más prestaciones sociales aplicado de manera proporcional al tiempo de ejecución de cada campaña. 		

No.	DESCRIPCIÓN	SI ACEPTO	NO ACEPTO
18	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.		