

TÉRMINOS DE INVITACIÓN MODELO DE ANALÍTICA DE CLIENTES

Anexo No. 2 Requerimientos Funcionales

A continuación, se describen las necesidades de la Fiduciaria para la implementación de dos modelos de analítica avanzada que permitan predecir el riesgo de deserción y segmentar a los clientes con el fin de desarrollar acciones personalizadas que favorezcan la fidelización y la mejora continua de los servicios

Sin perjuicio alguno de requerir determinar con mayor detalle cada uno de los requerimientos aquí descritos de forma conjunta con el proveedor seleccionado

Requerimientos Funcionales:

1) Recopilación y Análisis de Datos:

- a) Inventario de fuentes necesarias para construcción de dos modelos analíticos, uno descriptivo y enfocado a la segmentación, arquetipos y valor de clientes y otro predictivo enfocado a predecir la fuga o cancelación de clientes.
- b) Recopilación y análisis de datos históricos y actuales sobre los diferentes momentos de interacción de los clientes con FIDUCOLDEX (ej. vinculación e inversión), incluyendo la información disponible en diversas fuentes estructuradas y semiestructuradas, sobre personas o entidades clientes y aquellas que ya no son clientes.
- c) Integración de datos anonimizados en el ambiente de desarrollo de la Fiduciaria provenientes de:
 - i) Bases de datos de sistemas transaccionales, clientes vinculados con registros de usuarios activos y retirados y relacionales de la fiduciaria.
 - ii) Reporte de datos agregados de los clientes
 - iii) Base de PQRSDF registradas en la Fiduciaria (Formato Excel)
 - iv) Encuestas de satisfacción vigencias 2023 y 2024 (Formato Excel)

2) Diseño de Modelos Descriptivos y Predictivos:

- a) Diseño y desarrollo de modelos analíticos descriptivos y predictivos que permitan:
 - i) Segmentar a los clientes según características relevantes (demográficas, transaccionales, de valor de clientes y de comportamiento).
 - ii) Predecir la tasa de abandono (churn) y generar alertas tempranas.
 - iii) Identificar los arquetipos de clientes más rentables y los de mayor riesgo de deserción.

La solución debe permitir creación de nuevos reportes personalizados por parte de los usuarios que sean capacitados en los lenguajes de programación y herramientas implementadas para su auto sostenimiento.

3) Desarrollo de Dashboards:

- a) Construcción de dashboards interactivos en Power BI para la visualización de los resultados de los modelos descriptivos y de los modelos predictivos, cumpliendo los objetivos previstos.
- b) La interfaz gráfica debe ser amigable, de fácil usabilidad y accesibilidad y acordada con FIDUCOLDEX.
- c) El contratista deberá diseñar los modelos de presentación grafica previamente mediante mockups de la solución que el usuario final visualizará guardando los lineamientos de identidad corporativa.
- d) Los reportes e informes que entregue el contratista deben contener las siguientes características:
 - i) Debe ser una interfaz gráfica que combine texto y elementos visuales haciendo énfasis en la parte gráfica, esta debe tener un alto contenido de elementos visuales que ayuden a transmitir un mensaje, entender una situación o significado más rápido y fácil, que con tan sólo usar texto.
 - ii) Debe permitir la visualización de toda la información del Cuadro de Mando de manera dinámica, (No Scroll), para entender la información eficientemente y en todo momento.
 - iii) Debe contener mecanismos visuales, concisos e intuitivos.
 - iv) Deben utilizar alertas, enfocadas principalmente en alarmar o informar sobre una situación particular y tomar acciones en el momento oportuno.
 - v) Debe viabilizar la comparación de tendencias y diversas variables así estas no estén relacionadas.
 - vi) Deben permitir un análisis desde varios niveles de la entidad (gerencial, funcional, operativo, entre otros).
 - vii) Deben permitir comparaciones a gran escala.
 - viii) Debe ofrecer funciones como filtros, búsqueda de tablas o archivos, agregación, cálculos matemáticos y estadístico.

4. Despliegue e Implementación:

- a) Despliegue en el ambiente destinado por Fiducoldex de los modelos analíticos construidos.
- b) Capacitación y transferencia de conocimiento a los funcionarios designados por Fiducoldex, para el uso y mantenimiento de los modelos analíticos implementados.

- c) Documentación con la metodología de implementación de los Modelos Analíticos y tableros (incluyendo los códigos desarrollados, fórmulas, inventario de fuentes y detalle de mantenimiento, gestión y entrenamiento).
- d) Ejecutar la transferencia de conocimiento a los usuarios que determine FIDUCOLDEX que no podrá ser inferior a 5 personas.
- e) El contratista debe garantizar soporte técnico durante el plazo acordado, asegurando el correcto funcionamiento de las herramientas y modelos implementados.

ANS: El proponente deberá adjuntar el Anexo No. 5 "Aceptación de ANS", debidamente suscrito por su representante legal en señal de conocimiento y aceptación de los ANS y la penalización contemplada por el incumplimiento a estos.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL