**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:**
   1. 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.
   2. 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.
   3. Integración de datos provenientes de:
      1. Bases de datos de sistemas transaccionales y relacionales de la fiduciaria
      2. Reporte de clientes vinculados con registros de usuarios activos y retirados (Formato Excel)
      3. Reporte de datos agregados de los clientes
      4. Base de PQRSDF registradas en la Fiduciaria (Formato Excel)
      5. Reporte Transaccional de los clientes
      6. Encuestas de satisfacción vigencias 2023 y 2024
2. **Diseño de Modelos Descriptivos y Predictivos:**
   1. Diseño y desarrollo de modelos analíticos descriptivos y predictivos que permitan:
      1. Segmentar a los clientes según características relevantes (demográficas, transaccionales, de valor de clientes y de comportamiento).
      2. Predecir la tasa de abandono (churn) y generar alertas tempranas.
      3. Identificar los arquetipos de clientes más rentables y los de mayor riesgo de deserción.
      4. 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.
      5. Contemplar las disposiciones de la Circular Externa 002 de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
3. **Desarrollo de Dashboards:**
4. 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.
5. La interfaz gráfica debe ser amigable, de fácil usabilidad y accesibilidad y acordada con FIDUCOLDEX.
6. El contratista deberá diseñar los modelos de presentación grafica previamente mediante mokups de la solución que el usuario final visualizará guardando los lineamientos de identidad corporativa.
7. Los reportes e informes que entregue el contratista deben contener las siguientes características:
   * 1. 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.
     2. 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.
     3. Debe contener mecanismos visuales, concisos e intuitivos.
     4. Deben utilizar alertas, enfocadas principalmente en alarmar o informar sobre una situación particular y tomar acciones en el momento oportuno.
     5. Debe viabilizar la comparación de tendencias y diversas variables así estas no estén relacionadas.
     6. Deben permitir un análisis desde varios niveles de la entidad (gerencial, funcional, operativo, entre otros).
     7. Deben permitir comparaciones a gran escala.
     8. Debe ofrecer funciones como filtros, búsqueda de tablas o archivos, agregación, cálculos matemáticos y estadístico.
8. **Despliegue e Implementación:**
9. Despliegue en un entorno de producción, de los modelos analíticos construidos.
10. Capacitación y transferencia de conocimiento a los funcionarios designados por Fiducoldex, para el uso y mantenimiento de los modelos analíticos implementados.
11. Documentación de Modelos Analíticos y Tableros, fórmulas, inventario de fuentes, y detalle de mantenimiento, gestión y entrenamiento
12. Ejecutar la transferencia de conocimiento a los usuarios que determine FIDUCOLDEX que no podrá ser inferior a 5 personas.
13. 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