

RESPUESTA A OBSERVACIONES INVITACION 002 DE 2020

Empresa: BPO Global Services

1. **¿Cuántas llamadas Total deberán ser gestionadas tanto de entrada como de salida?**

Número de llamadas de Entrada: 2000

Número de llamadas de Salida: 6000

Total de llamadas: 8000

2. **Cuantos correos electrónicos entrantes y salientes, flujo del buzón de sugerencias, ¿cuántos chats en Total?**

Correos electrónicos entrantes mes: 100

Correos electrónicos salientes mes: 100

Buzón de sugerencias mes: 320

La Cooperativa actualmente no maneja chats, pero se contempla su implementación.

3. **¿Cuántas PQRS Total al mes de deben gestionar?**

Al mes se gestionan en promedio 800 PQRS

4. **¿Cuántas actualizaciones en Total al mes deberán ser realizadas?**

Se realizan actualizaciones una vez al mes de las bases de datos de los usuarios y del listado de medicamentos pactado con la EPS.

5. **¿Cuántos mensajes de texto Total al mes deberán ser enviados?**

La Cooperativa tiene su propia plataforma de envío de mensajes de texto

Empresa INTCOBranza S.A.S.

1. **Conocer la cantidad estimada de consumos de registros mensuales.**

Número de llamadas de Entrada: 2000

Número de llamadas de Salida: 6000

Total de llamadas: 8000

Correos electrónicos: 200

Buzón de sugerencias: 320

2. Posibilidad de enviar la oferta a través de email, o en su defecto por Secop II.

Se autoriza la posibilidad de enviar la oferta a través de email. Al respecto, se elaboro Adenda No. 1. Así mismo, es importante aclarar que por la naturaleza jurídica de la Cooperativa de Hospitales de Antioquia- COHAN (Privada), esta no esta obligada a publicar sus procesos contractuales en SECOP II.

Empresa: CONTACT BOXBPO

1. ¿Son solo llamadas entrantes? Requieren un IVR o línea virtual aparte para llamadas entrantes y salientes

Número de llamadas de Entrada: 2000

Número de llamadas de Salida: 6000

Total, de llamadas: 8000

Se requiere un IVR.

No se requiere línea virtual.

2. ¿Se requiere un servidor mailing o todo se haría a través del corporativo COHAN?

Todo se realizaría a través del correo corporativo de COHAN

3. ¿Las plataformas se suministrarían? ¿O ya cuenta con dichas plataformas? ¿Cuáles serían?

Se suministraría nuestro Sistema de Información Herinco con permisos específicos para la validación de derechos de usuarios e historial de entregas de los usuarios y el CRM debe ser del proponente y demás plataformas necesarias para la operación

4. ¿Ustedes cuentan con CMR propio? ¿O el Call center suministraría el CRM?

Se suministraría nuestro Sistema de Información Herinco con permisos específicos para la validación de derechos de usuarios e historial de entregas

de los usuarios y el CRM debe ser del proponente y demás plataformas necesarias para la operación

5. ¿Actualmente COHAN cuenta con un software de generación de tickets para PQRS? o debe ser suministrado por el contact center?

El proponente debe garantizar esta herramienta dentro de su Sistema de CRM.

6. ¿COHAN cuenta con servidor SMS? o debe ser suministrado por el contact center?

COHAN cuenta con una plataforma de mensajería de texto.

7. ¿Cuenta con algún flujograma o proceso establecido de call center para dimensionar y contextualizar la operación por procesos? ¿Para pasar una propuesta más acorde a su necesidad?

Los procesos de SIAU son de carácter interno de la Cooperativa y se socializaran al proponente adjudicado.

8. Cuanto tiempo tiene presupuestado los tiempos de capacitación para los agentes del call center

Para la capacitación de los agentes se requieren dos semanas.

9. Total de llamadas entrantes / salientes

Número de llamadas de Entrada: 2000

Número de llamadas de Salida: 6000

Total de llamadas: 8000

10. La operación se realizaría desde las instalaciones del contact center o en las instalaciones de COHAN

La operación se realizaría desde las instalaciones del contact center del proponente adjudicado.

11. ¿Dentro del presupuesto de los 5 agentes, se incluye supervisor? ¿O el presupuesto solo está destinado para agentes de servicio al cliente?

El presupuesto debe incluir toda la operación integral.