

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

ANEXO 13 - ESPECIFICACIONES OPERATIVAS PARA GESTION DEL CONTACT CENTER POR OUTSOURCING

REQUERIMIENTOS OPERATIVOS		Cumple			
1	Monitoreo remoto en línea para ser consultado desde las oficinas de la CCB. (Debe especificar cantidad de agentes logueados, productividad por agente, tiempos y tráficos de llamadas y demás indicadores operativos).	SI		NO	
2	Pantalla en sala que permita visualizar el estado de llamadas en espera, tiempos de llamadas, números de agentes libres, ocupados, tiempos de espera, llamadas pérdidas.	SI		NO	
3	Reportes en línea para consultar volumetría de llamadas, IVR, Chat, Clic to Call, WhatsApp, Contáctenos, Call me back y los demás servicios que se dispongan; así como los respectivos niveles de servicio en determinado período de tiempo indicado por el usuario. (Esta funcionalidad debe permitir profundizar las clasificaciones hasta el momento de obtener la base de datos que componen una tipología en particular. Se debe poder exportar a Excel)	SI		NO	
4	Reportes en línea para consultar el resultado de las campañas de salida en el rango de tiempo que determine el usuario. (Esta funcionalidad debe permitir profundizar las clasificaciones hasta el momento de obtener la base de datos que componen una tipología en particular. Se debe poder exportar a Excel)	SI		NO	
5	Contar con un buscador de llamadas por criterios como fecha, hora, número del que se realizó la llamada. Debe permitir escuchar la grabación de la llamada una vez esta se ubique.	SI		NO	
7	Sistema para gestión de conocimiento mediante árboles que guíen al agente durante la atención del contacto y bibliotecas de información	SI		NO	
8	Auditar a su propio personal para la verificación de la correcta ejecución del servicio.	SI		NO	
9	Acompañamiento y asesoría en el diseño del árbol de los canales o servicios implementados.	SI		NO	
10	Infraestructura para grabación de textos para el IVR, Chat, Call me back y/o contáctenos y demás servicios.	SI		NO	
11	Tiempo de modificación de los contenidos de textos del IVR máximo en 12 horas para cambios puntuales o hasta 3 días para casos complejos.	SI		NO	
12	Brindar atención preferencial a grupos específicos de clientes (Círculo de Afiliados, Foro de Presidentes, Junta directiva, sectores relevantes en la economía y otros segmentos que se definan).	SI		NO	
13	Implementar y poner a disposición un CRM (proveedor) que permita captura de información histórica para conocimiento e inteligencia de clientes.	SI		NO	
14	Realizar los desarrollos necesarios para implementar mensajería celular, envío masivos mail y correos electrónicos.	SI		NO	
15	Realizar los desarrollos necesarios para la prestación de los servicios detallados en el Anexo 1 y los que se requieran durante la ejecución del contrato.	SI		NO	
16	Realizar los desarrollos necesarios para control, monitoreo y seguimiento a: la operación Inbound, Outbound y Canal Virtual.	SI		NO	
17	Crear reportes en línea para control de operación y logueo.	SI		NO	
18	Implementar un aplicativo donde se pueda realizar control y seguimiento permanente de la facturación de Inbound, outbound y canal virtual con la opción de descargarlos.	SI		NO	

19	Disponibilidad para realizar desarrollos de aplicativos que permitan mejorar la atención y/o prestación de los servicios o acondicionarlos y ajustarlos de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la CCB.	SI		NO	
20	Registro de preguntas frecuentes y actualización periódica de las mismas.	SI		NO	
21	La locación debe contar con buena y suficiente ventilación, vidrios incoloros e infraestructura antisísmica.	SI		NO	
CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES PUESTOS DE TRABAJO		Cumple			
1	Capacidad para instalación de software propios de la CCB.	SI		NO	
2	Sistema de Monitoreo de llamadas, seguimiento y alarmas a contactos atípicos para que el supervisor y/o jefe de operaciones pueda monitorear y corregir de inmediato.	SI		NO	
3	Grabación del 100% de las llamadas Inbound, outbound y canal virtual.	SI		NO	
4	Conexión a la página Web y aplicativos internos de la CCB (todos los agentes) y algunas páginas que se requieran para la labor diaria.	SI		NO	
6	Correo electrónico para recibir y responder solicitudes de información de clientes.	SI		NO	
7	Puestos modulares y ergonómicos con sus respectivas sillas y equipos de cómputo.	SI		NO	
CARACTERÍSTICAS DE PUESTO DE TRABAJO SUPERVISORES Y JEFE DE OPERACIÓN		Cumple			
1	Acceso a Internet y correo electrónico.	SI		NO	
2	Capacidad de envío de información a los agentes vía electrónica.	SI		NO	
3	Acceso a sistema de monitoreo .	SI		NO	
4	Acceso a sistema de control de la gestión operativa.	SI		NO	
5	Funcionalidad para generación de informes de seguimiento y control.	SI		NO	
6	Implementar herramienta que genere alertas cuando se presente un contacto atípico sin importar el canal con el fin de que este pueda entrar a monitorearlo de forma inmediato, permitiendo el contacto directo con el agente en caso de ser necesario.	SI		NO	
7	Puestos modulares y ergonómicos con sus respectivas sillas y equipos de computo	SI		NO	
REPORTES ESTADÍSTICOS: En línea y/o a demanda		Cumple			
1	Volumen (diario, semanal, mensual) de llamadas de entrada y salida, total y por agente con los indicadores correspondientes definidos.	SI		NO	
2	Duración de la llamada en promedio y por agente para llamadas de entrada, salida, Chat, WhastApp, Clic to Call, Call me Back, Contáctenos y otros que se dispongan.	SI		NO	
3	Nivel de servicio por hora /día /mes: por grupo (canales) o canal individual.	SI		NO	
4	Estadísticos de tipificación de llamadas por canal.	SI		NO	
5	Reportes de calidad por agente y por servicio (canal de atención: Chat , In, Out, Contáctenos, WhatsApp, Call me Back y otros que se requieran de acuerdo con los servicios dispuestos)	SI		NO	
6	Porcentaje de abandono (diario, semanal, mensual) de llamadas de entrada, Chat, Clic to Call, Call me back, WhatsApp.	SI		NO	
7	Elaboración de Informes con Periodicidad Anual, Mensual, Semanal, o en Acumulados según requerimientos especiales.	SI		NO	
8	Volumen de contáctenos atendidos y tipos de consultas.	SI		NO	
9	Volumen de llamadas atendidas por el IVR.	SI		NO	
10	Volumen de llamadas transferidas por el IVR a un Agente.	SI		NO	
11	Tipo de consultas atendidas por el IVR.	SI		NO	

12	Tiempo promedio de atención por consulta en el IVR.	SI		NO	
13	Reporte con variación frente al mismo periodo el año anterior.	SI		NO	
14	Definir los reportes y mecanismos para controlar el tiempo promedio por agente vs. el tiempo promedio esperado.	SI		NO	
15	Informe inmediato que indique tiempos en que el sistema estuvo caído y las respectivas razones.	SI		NO	
16	Contar con marcación predictiva para las campañas de salida.	SI		NO	
17	Instalar monitores en las diferentes campañas para que los agentes puedan conocer resultados en línea.	SI		NO	
18	Reporte con el tiempo de adherencia por agente en determinado periodo de tiempo.	SI		NO	
INDICADORES		Cumple			
1	Indicador nivel de atención	SI		NO	
2	Indicador nivel de abandono	SI		NO	
3	Indicador nivel de servicio	SI		NO	
4	Indicador de calidad (error crítico y no crítico)	SI		NO	
5	Indicador resolución en el primer contacto	SI		NO	
6	Indicador de rotación de personal	SI		NO	
7	Indicador de ausentismo de personal	SI		NO	
8	Indicador formación de personal - unificación de criterios	SI		NO	
9	Indicador disponibilidad de la plataforma tecnológica	SI		NO	
10	Indicador disponibilidad de la central telefónica	SI		NO	
11	Índice de satisfacción de clientes Contact center – medición CCB	SI		NO	
12	Índice de clima laboral de la campaña	SI		NO	
13	Índice de satisfacción Cliente – con llamadas	SI		NO	
14	Índice de satisfacción de clientes Contact center – medición CCB	SI		NO	
15	Riesgos Materializados	SI		NO	

Estos indicadores deben estar disponibles a nivel de reporte para todos los canales: Inbound, Outbound, Canales Virtuales, Llamadas de entrada, llamadas de salida, Chat, Clic to call, WhastApp, Contáctenos, video llamada y otros que se llegaran a necesitar.

Firma Representante Legal