



División Recursos Materiales y Suministros

Departamento de licitaciones y contratos

Montevideo, 31 de mayo de 2017

Registro N° 120 /17

Sres. Oferentes Licitación Pública N° 01/2017

Se adjuntan las respuestas a las consultas formuladas en relación a la Licitación Pública N° 01/2017 *“Contratación de Servicios de Call Center para la atención de clientes de la Administración Nacional de Correos a través de la línea gratuita 08002108 y Servicios de Telemarketing”*.

Se detallan a continuación las consultas recibidas en relación a la Licitación de referencia, y sus respuestas:

CONSULTA N° 2: *¿Qué campos se registran como máximo de la persona que se comunica?*

RESPUESTA N° 2: Máximo 10 campos. Son variables de acuerdo al motivo de llamada (nombre, apellido, tel, CI, etc)

CONSULTA N° 3: *¿Se deben registrar las llamadas de personas que no desean dejar datos? ¿Qué información es la mínima a relevar?*

RESPUESTA N° 3: Si. Se debe relevar el motivo de la consulta, el estado de la solicitud y si requiere seguimiento.

CONSULTA N° 4: *¿Los reclamos pueden tener diferentes datos a completar según el tipo de reclamo recibido? Por favor detallar.*

RESPUESTA N° 4: Si. Los tipos de reclamos requieren diferentes campos a relevar y escalamiento. El detalle no se puede expresar en su totalidad, ya que es dinámico y acompaña la operativa.

CONSULTA N° 5: *¿Se requerirá la ejecución de reportes desde la red interna de la ANC, o los reportes solo se enviarán desde el PROVEEDOR?*

RESPUESTA N° 5: Si, en el pliego se establece que se debe poder acceder online y/o solicitar con una frecuencia determinada al proveedor.



División Recursos Materiales y Suministros

Departamento de licitaciones y contratos

CONSULTA N° 6: *¿Las personas que accederán desde dentro de la ANC tendrán perfiles diferenciados por funciones?*

RESPUESTA N° 6: Si. Independientemente del punto de acceso, se debe poder acceder con los diferentes perfiles desde cualquier sitio.

CONSULTA N° 7: *¿La capacitación de dichos usuarios la realizará el Proveedor, o se realizará internamente en la ANC con capacitadores propios?*

RESPUESTA N° 7: Si, la capacitación inicial a todos los miembros asignados al servicio (agentes, supervisores, recapitadores, etc) estará a cargo de la ANC y tendrá una carga horaria de 90 horas para todos ellos.

CONSULTA N° 8: *¿Será responsabilidad de la ANC chequear periódicamente que haya casos para gestionar, o deberá implementarse algún aviso desde el sistema por cada caso que les sea asignado? ¿Qué cantidad de casos diarios termina, según su experiencia, en esta instancia de resolución?*

RESPUESTA N° 8: No. El proveedor deberá ser responsable de notificar (mediante alerta en el sistema o llamada si lo amerita) cuando se requiere la intervención de la ANC para algún caso. La casuística es variable, si bien se puede tomar como referencia 40-50 diarios, este número evoluciona constantemente con la operativa.

CONSULTA N° 9: *Por favor confirmar si el total de recursos requerirá la utilización de correo electrónico, o en su defecto que perfiles deberán contar con el mismo.*

RESPUESTA N° 9: Si. Todos deben tener la posibilidad de utilizar el correo electrónico. Además, se deberá contar con la posibilidad de filtrar casillas y permisos por perfil.

CONSULTA N° 10: *Con el objetivo de poder dimensionar la cantidad de recursos de back office se solicita:*

a. Porcentaje de gestiones que se derivan a los mismos

b. Tiempo medio de resolución por gestión.

De lo contrario, y en caso que los mismos deban ser considerados como ratio de los asesores de primera línea, por favor indicar el mismo.

RESPUESTA N° 10: Como surge del pliego las horas de back office son las necesarias para la adecuada gestión de la sección.

5.5 - DIMENSIONAMIENTO

El servicio se desarrollará de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas. Se trabajará los feriados laborables y no se trabajará los feriados no laborables. El horario y los días de trabajo podrán verse eventualmente modificados de acuerdo a las necesidades de servicio de la ANC.

El tiempo de llamada es variable: de 2 a 10 minutos, siendo el promedio en el 2016 de 170 segundos. Por tal motivo, el adjudicatario deberá adecuarse para mantener los niveles de



División Recursos Materiales y Suministros

Departamento de licitaciones y contratos

atención. En caso de aumento o disminución de las demandas de servicio, la empresa adjudicataria deberá adecuar el plantel de funcionarios ante estas fluctuaciones.

En caso que se registre un incremento en la actividad, el adjudicatario deberá garantizar los niveles de servicio, según los Indicadores de Gestión que se detallan en el presente pliego.

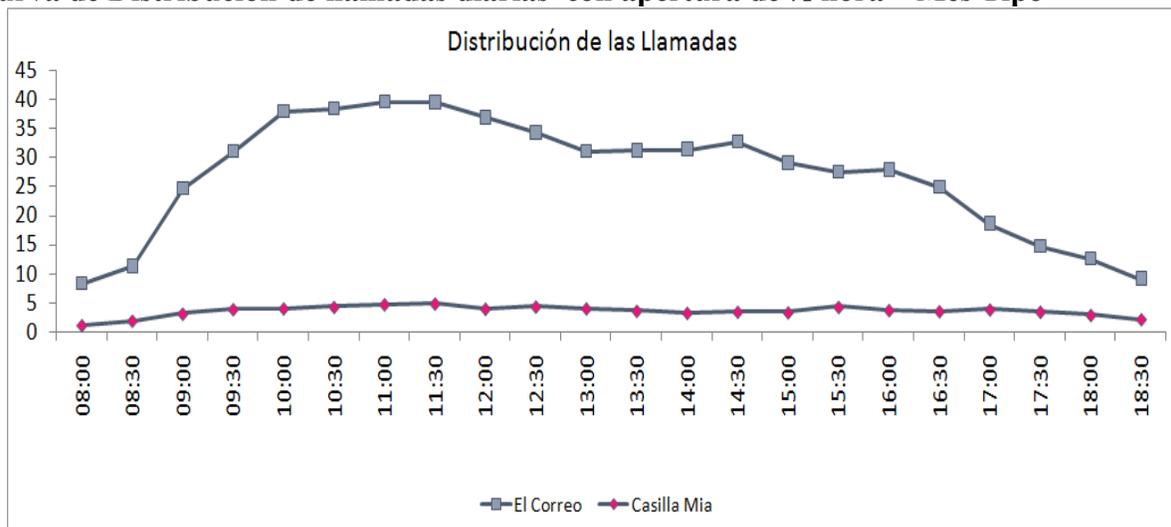
Se espera que todas las tareas del servicio, llamadas salientes a clientes, faxes, emails, Chat, etc., se realicen dentro del horario de atención establecido, salvo temas puntuales y excepcionales que puedan excederse de ese horario.

Se proporciona a continuación una tabla conteniendo los datos históricos, promedio de: llamadas recibidas mensuales, segundos de operación por llamada y horas de comunicación mensuales.

	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Llamadas recibidas (promedio)	11.868	15.378	18.823
Promedio de operación (segundos)	204	182	170
Horas de Comunicación (promedio)	672	778	887

- El promedio de 2014 comienza en abril (no hay datos previos).
- El promedio de 2015 excluye el mes de septiembre para las llamadas y el TMO ya que fue un mes de incidencia.
- Las horas de comunicación promedio serían las horas en que los operadores estuvieron hablando con un cliente en línea entrante (TMO promedio por llamadas promedio convertido en horas).

Curva de Distribución de llamadas diarias con apertura de ½ hora – Mes Tipo





División Recursos Materiales y Suministros

Departamento de licitaciones y contratos

Cuadro de Horas - Promedio Mensual, Mínimos y Máximos – Año 2016

Discriminado por 1) horas operador Back Office 2) horas operador Línea 3) horas operador Respuestas Emails.

HORAS	PROMEDIO	MINIMO	MAXIMO
BACK OFFICE	753	636	798
OPERADOR LINEA	2.971	2.582	3.205
OPERADOR RESPUESTAS EMAILS	333	282	380

Volumen Mensual de Correos Electrónicos

Mensualmente se recibe un promedio de 2.900 correos electrónicos, por parte de los clientes, los cuales corresponden a las casillas de Contacto y de Registro de Aduanas. El 20 % de dichos correos son SPAM.

CONSULTA N° 11: Dentro del volumen indicado para correos electrónicos (2,900 prom. mensual) ¿se encuentran incluidos los contactos del canal chat/fax?

RESPUESTA N° 11: Chat y Fax no son canales incluidos actualmente en el servicio.

CONSULTA N° 12: Por favor indicar el TMO de los canales escritos (chat / mail / fax)

RESPUESTA N° 12: En el canal de correo electrónico no se mide el TMO, sino que se mide la puntualidad.

CONSULTA N° 13: La herramienta de chat, ¿será provista por ANC o por el adjudicado?

REPSUESTA N° 13: Todas las herramientas tecnológicas deben ser provistas por el proveedor e incluidas en los precios de los valores hora (operador y backOffice), que serán los únicos conceptos que la ANC abonará mensualmente. El software debe tener la capacidad de adaptarse totalmente a las necesidades operativas. El proveedor deberá brindar soporte a todas las herramientas tecnológicas que brinde y que sean utilizadas en el servicio.

CONSULTA N° 14: De acuerdo a lo indicado en este punto "Implica recepcionar, vía telefónica o correo electrónico y gestionar a través de la generación de "tickets" en un software especialmente diseñado a tales efectos, solicitudes de nuestros clientes como reempaques, divisiones, reencaminamientos, controles de peso, devoluciones, etc." ¿Dicho software es de ANC o deberá ser un software diseñado por el proveedor?



División Recursos Materiales y Suministros

Departamento de licitaciones y contratos

RESPUESTA N° 14: Para este servicio “Casilla Mia” el software pertenece al proveedor logístico de EEUU y no debe ser desarrollado nuevamente.

CONSULTA N° 15: *Con referencia al dimensionado de recursos para la campaña de Telemarketing por favor detallar:*

a. *¿Cuál es la cantidad de registros a trabajar mensualmente?*

b. *¿Cuál es el tiempo medio operativo de dichas llamadas?*

c. *¿Cuál es el porcentaje de contactabilidad de la bases?*

d. *¿Cual es el porcentaje de efectividad de la base?*

RESPUESTA N° 15: A- La cantidad de registros será variable en función de las bases de datos disponibles. Se estima entre 2000 y 5000 registros mensuales.

B- No esta definido aún, pero es una llamada tipo cuestionario de no más de 5 o 6 preguntas.

C-El porcentaje de efectividad de la base es de 90%.

D- No lo sabemos.

CONSULTA N° 16: *¿Existirán diferentes campañas de Telemarketing, o es un trabajo de contactación constante para buscar potenciales clientes?*

RESPUESTA N° 16: Es un trabajo de de contactación constante para captación de clientes.

CONSULTA N° 17: *¿La gestión deberá registrarse en los sistemas que el Proveedor crea necesarios, o la ANC posee algún software que cumpla las funciones requeridas?*

RESPUESTA N° 17: No poseemos ningún software específico, el proveedor utilizará el propio.

CONSULTA N° 18: *A este sistema también se requiere interno de usuarios internos de la ANC?*

RESPUESTA N° 18: No, deberíamos recibir reportes.

CONSULTA N° 19: *¿Qué cantidad de potenciales clientes poseerán estas bases?*

RESPUESTA N° 19: Depende la línea de negocio. Algunas 20,000 registros, otras menos de 1,000 (empresas en este segundo caso).



División Recursos Materiales y Suministros

Departamento de licitaciones y contratos

CONSULTA N° 20: *¿Cuáles son los requerimientos que debe cumplir el Software de gestión que debe proporcionar el proveedor del servicio solicitado?*

RESPUESTA N° 20: Se necesita que el software pueda soportar la operativa del rubro postal. Debe tener la flexibilidad suficiente para adaptarse a los cambios operativos y nuevos campos a registrar por cada tipo de consulta y gestión. La mayoría de la información se encuentra detallada en el punto 5.1.8 del pliego. El proveedor debe brindar soporte al sistema.

CONSULTA N° 21: *¿Cómo se conecta el sistema de ustedes con nuestra central telefónica?*

RESPUESTA N° 21: La interface entre la central telefónica y el software queda a cargo del proveedor. Ambos items deben ser provistos como parte del servicio y se espera que todas las llamadas tengan una contrapartida en el software

CONSULTA N° 22: Con respecto a la interfaz web para la conexión de Casilla Mia y la solicitud de caravanas, ¿requiere algo en especial para la conexión?

RESPUESTA N° 22: No tiene requerimientos particulares, funcionan en los navegadores web tradicionales.

CONSULTA N° 23: *En cuanto a los costos de telefonía, cuando se refieren a las tarifas vigentes, ¿podrían confirmarnos qué tarifas manejan?*

RESPUESTA N° 23: Las tarifas a las que se hace mención son las de ANTEL, las cuales son de público conocimiento. En este ítem se contemplan solamente los costos telefónicos de los cómputos de las llamadas salientes. El costo fijo de las líneas o Infraestructura adicional no corresponde.

CONSULTA N° 24: *Con respecto a la formación acreditada de los agentes y supervisores en Atención Telefónica de Clientes, ¿qué nivel de formación y/o acreditación deben tener?*

RESPUESTA N° 24: La capacitación deberá incluir manejo de objeciones, clientes molestos, búsqueda de empatía, resolución en el primer contacto, profesionalismo, buena comunicación, seguridad en los conceptos, escucha activa, tono de voz, confidencialidad, etc. La acreditación puede ser el resultado de la prueba de capacitación dentro de la empresa. Para más información, por favor referirse al punto 5.2.1 del pliego



División Recursos Materiales y Suministros

Departamento de licitaciones y contratos

CONSULTA N° 25: *Punto 5.2.1 del pliego, donde solicitan que al menos una persona por turno debe manejar inglés fluido. Si es solo para la Atención Telefónica, entendemos que no es necesario este requisito para supervisores, back office y agentes en respuestas de mail, ¿es correcto?*

RESPUESTA N° 25: Es correcto. De todas formas es deseable que el supervisor pueda apoyar al operador en todos los casos, independientemente del idioma o el canal de la consulta. En definitiva el proveedor debe tener la capacidad de responder llamadas y correos en inglés.

CONSULTA N° 26: *¿Se espera/desea que los agentes que realizan la Atención Telefónica sean los mismos que realizan las llamadas de Telemarketing o los operadores serán exclusivos para la campaña de Telemarketing?*

RESPUESTA N° 26: Los operadores deben ser diferentes para cada tipo de actividad y deben contar con habilidades diferentes. De hecho, son ítems separados del pliego y deben cotizarse en forma separada.

CONSULTA N° 27: *Requerimientos del Servicio de Telemarketing, ¿qué volumen de prospectos proporcionan mensualmente?*

RESPUESTA N° 27: Eso será variable en función de las bases de datos disponibles. Se estima entre 2000 y 5000 registros mensuales.



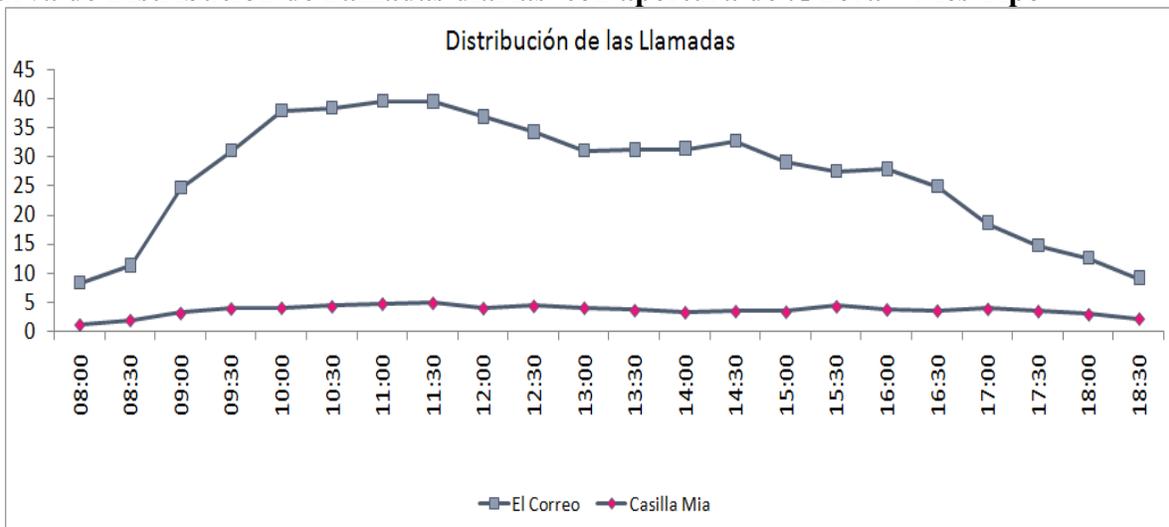
División Recursos Materiales y Suministros

Departamento de licitaciones y contratos

CONSULTA N° 28: *Curva de Distribución de Llamadas diarias, ¿podrán facilitarnos la apertura del documento para ver con exactitud la cantidad de llamadas?*

RESPUESTA N° 28: La información necesaria para el dimensionamiento se establece en el punto 5.5 en la curva de distribución. Las llamadas están cada media hora.

Curva de Distribución de llamadas diarias con apertura de ½ hora – Mes Tipo



CONSULTA N° 29: *¿Podrán facilitarnos el histórico de mails y de llamadas recibidas durante un año para ver el comportamiento del servicio en los diferentes meses?*

RESPUESTA N° 29: El detalle de la información es confidencial. De todas formas, en el pliego se incluye un mes tipo para el análisis del servicio. No existe una variación significativa entre los diferentes meses del año.



División Recursos Materiales y Suministros

Departamento de licitaciones y contratos

CONSULTA N° 30: *¿Cuál es la cantidad de horas mensuales totales que realiza el equipo de agentes?*

RESPUESTA N° 30: Según se establece en el pliego cláusula 5.5.

Cuadro de Horas - Promedio Mensual, Mínimos y Máximos – Año 2016

Discriminado por 1) horas operador Back Office 2) horas operador Línea 3) horas operador Respuestas Emails.

HORAS	PROMEDIO	MÍNIMO	MÁXIMO
BACK OFFICE	753	636	798
OPERADOR LINEA	2.971	2.582	3.205
OPERADOR RESPUESTAS EMAILS	333	282	380

CONSULTA N° 31: *¿Se podrán utilizar antecedentes de servicios prestados desde o hacia el extranjero?*

RESPUESTA N° 31: Se espera que los antecedentes sean por servicios prestados desde nuestro país, a empresas que desarrollen su actividad o presten sus servicios en territorio nacional.

CONSULTA N° 32: *¿Es necesario un volumen mínimo de llamadas u horas para que un antecedente sea considerado válido para la licitación?*

RESPUESTA N° 32: Se valorarán especialmente aquellos antecedentes que involucren un servicio de atención al cliente, y que maneje volúmenes y complejidad similar o mayores (en horas y/o llamadas) a los que se presentan como referencia en el pliego de condiciones particulares.

CONSULTA N° 33: *¿Existe la posibilidad de que algunos de los cargos gerenciales, supervisores o mandos medios involucrados en la prestación del servicio, tengan base fuera del País?*

RESPUESTA N° 33: Si bien no es un requisito excluyente, es de preferencia que todos los contactos y referencias del proveedor tengan base y sean ubicables dentro del territorio nacional

Atentamente,

Comisión Asesora