**FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS**

**Especificaciones Técnicas Mínimas Requeridas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción Requerimiento** | **Cumple Si/No** | **Ofrecimiento /Observaciones** |
| Gestión INBOUND : Se requieren mínimo 6 agentes  Para satisfacer las necesidades de información de las diferentes audiencias de la Universidad Libre se debe contar con un servicio de atención de solicitudes de información por medio de llamadas telefónicas, mensajería instantánea y solicitudes por medio de correo electrónico. En caso de no poder responder alguna solicitud de información por su nivel de complejidad, por parte de los agentes del Contact center, estos tienen la posibilidad de tomar los datos para que en caso de que sea una consulta especifica sea tratada por el área encargada, con el objeto de realizar un escalamiento interno a la Universidad. |  |  |
| GESTIÓN OUTBOUND: Se requieren mínimo 2 agentes  La Universidad Libre se apoya en gestión Outbound con el objetivo de contactar proactivamente a los clientes para lograr un resultado efectivo ya sea para seguimiento o cierre de los casos de solicitudes de información. |  |  |
| Horario de atención:  Operación de Contact Center y Chat: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. y Sábados de 7:00 a.m. a 13:00 a.m. en días hábiles.  Periodo de prestación del servicio: 12 meses |  |  |
| Enrutamiento de llamadas: Tener el PBX de la entidad conectado al Contact Center de manera que los agentes ubicados en nivel central puedan transferir las llamadas que se requieran al Contact Center por medio de las extensiones dispuestas para tal fin. |  |  |
| Contar con un Sistema de Gestión de Comunicaciones que permita el monitoreo y seguimiento en línea y tiempo real de forma, grabación de llamadas y verificación de calidad de las llamadas. |  |  |
| Contar con un sistema de grabación que permita la búsqueda con criterios específicos, garantizando la grabación del 90,0% de las llamadas. |  |  |
| El contratista debe proveer reportes en línea para consultar volumetría de llamadas, Tmo, los respectivos niveles de servicio, % abandono, % de ocupación, cantidad de asesores. Lo anterior por intervalos de 15 minutos, diario, semanal, mensual. 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). |  |  |
| El contratista debe proveer de Informe de Gestión Semanal: Total interacciones entrantes, total de interacciones atendidas, abandonadas, eficacia, % de abandono, promedio de respuesta (seg), promedio de abandono (seg), promedio de conversación, promedio de documentación y nivel de servicio. |  |  |
| El contratista debe proveer de Informe de Chat: Total interacciones entrantes, total de interacciones atendidas, abandonadas, eficacia, % de abandono, promedio de respuesta (seg), promedio de abandono (seg), promedio de conversación, promedio de documentación y nivel de servicio. |  |  |
| El contratista debe proveer de Informe de Correo Electrónico: El informe incluye: Cantidad de correos recibidos, tipificación de los correos y cantidad de correos enviados. |  |  |
| El contratista debe proveer de Informe IVR: El informe incluye: Cantidad de llamadas recibidas por cada opción y cantidad de llamadas que solicitan paso a asesor. |  |  |
| Contar con un sistema de grabación 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. |  |  |
| Contar con un sistema para gestión de conocimiento integrado al sistema de administración de relaciones con clientes que permita albergar todos los temas inherentes de la operación y el servicio de cada agente, el cual debe estar operando desde el inicio del presente contrato. |  |  |
| Contar con un sistema de monitoreo y seguimiento tanto al Contact center como a los agentes ubicados en los diferentes puntos de atención en Bogotá y a nivel nacional, desde el inicio de operación del respectivo contrato. Para el monitoreo de la operación se debe contar con la funcionalidad de la plataforma Call Management System (CMS) Supervisor. |  |  |
| Realizar Diseño e implementación del árbol del IVR. |  |  |
| Sistema IVR con información general y especializada sobre los productos y servicios de la entidad, funcionara las 24 horas 7 días a la semana y tendrá la posibilidad en todos los niveles de consulta de manera automática sobre información precargada en el mismo sin la intervención de un agente de servicio. |  |  |
| Contar con la infraestructura requerida para grabación de textos para el IVR, chat, Call back. |  |  |
| Manejar tiempo de modificación de los contenidos de textos del IVR máximo en 5 días para cambios puntuales. |  |  |
| Contar y poner a disposición un Sistema de Gestión de Solicitudes que permita captura e información histórica para conocimiento e inteligencia de clientes, desde el inicio de operación del respectivo contrato. |  |  |
| Contar con reportes en línea para control de operación y Workforce. |  |  |
| Realizar registro de preguntas frecuentes y actualización periódica de las mismas. |  |  |
| La locación del centro de contacto debe contar con condiciones ambientales y de seguridad laboral, que garanticen la calidad de vida de los empleados, buena y suficiente ventilación, además debe estar ubicado en Bogotá o municipios aledaños, se debe contar con disponibilidad para visitas por parte de la Universidad. |  |  |
| Contar y poner a disposición un 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. |  |  |
| Realizar grabación del 99,6% de las llamadas. |  |  |
| Garantizar conexión a la página Web y aplicativos internos de la Universidad a los agentes responsables de la operación y páginas requeridas para la labor diaria. |  |  |
| Implementar correo electrónico para recibir y responder solicitudes de información para los Agentes Back Office. |  |  |
| El horario para la realización de seguimiento de casos Outbound es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. orientadas al seguimiento o cierre de solicitudes de información. |  |  |
| El alcance de los servicios de seguimiento o cierre de solicitudes de información mediante campaña Outbound en cuanto a los casos a los cuales se realizará seguimiento estará limitado a un (1) seguimiento durante las 72 horas próximas a la recepción de la solicitud de información. |  |  |
| El oferente deberá verificar que el usuario esté satisfecho con la solución, en caso de que no sea posible la comunicación con el usuario en las próximas 72 horas luego de resuelta la solicitud o el incidente, el oferente deberá dejar registrado en la herramienta de gestión los medios y llamadas que se realizaron y proceder a cerrar el caso. |  |  |

**REQUERIMIENTOS REPORTES Y ESTADÍSTICAS DE LA OPERACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Descripción Requerimiento** | **Cumple Si/No** | **Ofrecimiento /Observaciones** |
| Volumen (diario, semanal, mensual) de transacciones de las líneas de servicio, llamadas de entrada, chat y Back office, total y por agente con los indicadores correspondientes definidos. |  |  |
| Duración promedio de la llamada o atención por agente para Inbound, Outbound y chat. |  |  |
| Nivel de servicio por hora/día/mes. |  |  |
| Estadístico de tipificación de llamadas por cada uno de los canales de atención, acorde con lo establecido por la Universidad. |  |  |
| Reportes de calidad por agente y por servicio. |  |  |
| Porcentaje de abandono (diario, semanal, mensual) de llamadas de entrada, Chat para la línea de servicio telefónica, tiempos de espera. |  |  |
| Elaboración de Informes con periodicidad Anual, Mensual, Semanal, o en Acumulados según requerimientos por la Universidad. |  |  |
| Reporte de tiempos de respuesta, tipificación y contenido de las solicitudes de información vía correo electrónico y la respuesta enviada. |  |  |
| Volumen de contáctenos atendidos y tipos de consultas. |  |  |
| Definir los reportes y mecanismos para controlar el tiempo promedio por agente vs tiempo promedio esperado. |  |  |
| Medición anual del clima organizacional para los agentes. |  |  |
| Instalar monitores en las diferentes campañas para que los agentes puedan conocer resultados en línea. |  |  |
| El operador debe garantizar que los reportes están disponibles para todos los canales y deben ser entregados en los tiempos o fechas que se defina por parte de la Universidad. |  |  |

**REQUERIMIENTOS EN ATENCIÓN INBOUND**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIO** | **DEFINICION** | **INDICADOR** | **DESCRIPCION** | **ESPERADO / SUGERIDO** | **Cumple Si/No** |
| Transacciones en Tiempo Real son:   − Llamadas entrantes de la Universidad  − Chat − Escalamientos   - Transferencia   − Servicios Persona a Persona | Las Transacciones en Tiempo Real se tipifican por:  • Hay un intercambio directo con el CLIENTE y el mismo está presente durante el tiempo en cola  • El CLIENTE determina cuándo contactar al centro y el centro responde a esta demanda  • El centro tiene un tiempo limitado para atender la transacción antes que el usuario abandone  • No se registran pendientes cuando el CLIENTE abandona si la llamada no es atendida dentro de un plazo de tiempo razonable | **Velocidad de Respuesta** | transacciones atendidas antes de un umbral objetivo | **40 Segundos** |  |
| Porcentaje de clientes que ingresan a la troncal de servicio y abortan la operación antes de ser atendido dentro de la velocidad de respuesta | **Tasa de abandono** | El número de clientes que llaman y cortan después del IVR | **7%** |  |
| El tiempo promedio que lleva manejar una transacción en Tiempo Real, incluyendo todo tipo de trabajo llevado a cabo luego de haberse desconectado por el CLIENTE. | **TMO llamadas atendidas información** | Segundos al aire | **300** |  |
| **TMO Transferencias** | **80** |  |
| **TMO CHAT** | **300** |  |
| Porcentaje del total de llamadas entrantes atendidas | **Tasa de Atención** | % | **95%** |  |