ComWare
Integramos soluciones tecnológicas

Propuesta Gestión Base para autorización de canales de comunicación

ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

Bogotá
Alcance Oferta
13 septiembre 2023

www.ComWare.com.co
Bogotá: Cra. 13 No. 97 - 98 · Tel: 601 638 2100
@ComWareColombia ·
#ComWareTecnologia
Encuéntranos, síguenos y comparte

Carta de la oferta

CARTA DE PRESENTACIÓN

Bogotá D.C, *13 Septiembre* de 2023

Señores
ICETEX
La Ciudad

Ref: Servicio Gestión de Base de contactos Icetex

Respetados señores Icetex:

Agradeciendo la confianza depositada en COMWARE S.A., por medio de la presente adjuntamos la información que contienen los detalles necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos formulados de la solicitud de la referencia.

Quedamos a su entera disposición para ampliar o aclarar cualquier información sobre los términos de la presente oferta.

Cordialmente,

Marcela Alvarez
Gerente de Cuenta Comercial

Alcance de la Oferta

DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA

1.Introducción

Propuesta técnica relacionada con la contratación del servicio para el cumplimiento de la ley 2300 de 10 de Julio con el fin de gestionar la base de beneficiarios activos de la Entidad con corte al 30 de Agosto de 2023 –982.000 con el objetivo de obtener autorización del canal de comunicación para la gestión de cobranza. Mediante los servicios detallados en la presente propuesta, COMWARE S.A. garantiza el cumplimiento del alcance descrito, así como los requerimientos especificados por Icetex dentro de las sesiones de trabajo generadas en conjunto.

2.Alcance

Objetivo: Contactar a los beneficiarios De Icetex con el fin de solicitar autorización de contacto en un medio de comunicación especifico y dejar el soporte requerido (Ley 2300 de 10 de Julio)

Guion de Autorización

"Apreciado beneficiario: De manera cordial, atendiendo la aceptación que realizaste a la política de tratamiento de datos personales del ICETEX, de conformidad con lo establecido en la Ley 2300 de 2023 y considerando presentas un crédito educativo vigente con esta entidad, requerimos tu confirmación y selección de los canales de comunicación a través de los cuales deseas ser contactado:

- *Llamadas telefónicas*
- *Comunicaciones físicas o electrónicas*
- *Todos los anteriores*

Te contamos que estos canales serán utilizados con la finalidad de suministrarte información sobre tu crédito educativo, tu estado de cuenta, cuotas pendientes de pago, así como para ampliar información acerca de las alternativas de pago y garantizar la aplicación de los beneficios a los cuales te puedes acoger en una instancia determinada.

Recuerda que a través del portal transaccional puedes realizar la actualización de tus datos personales.

Agradecemos tu atención. "

Se validará en la mesa de trabajo las opciones de propuesta al guion para aprobación de Icetex así mismo si aplica uno diferente para cada canal

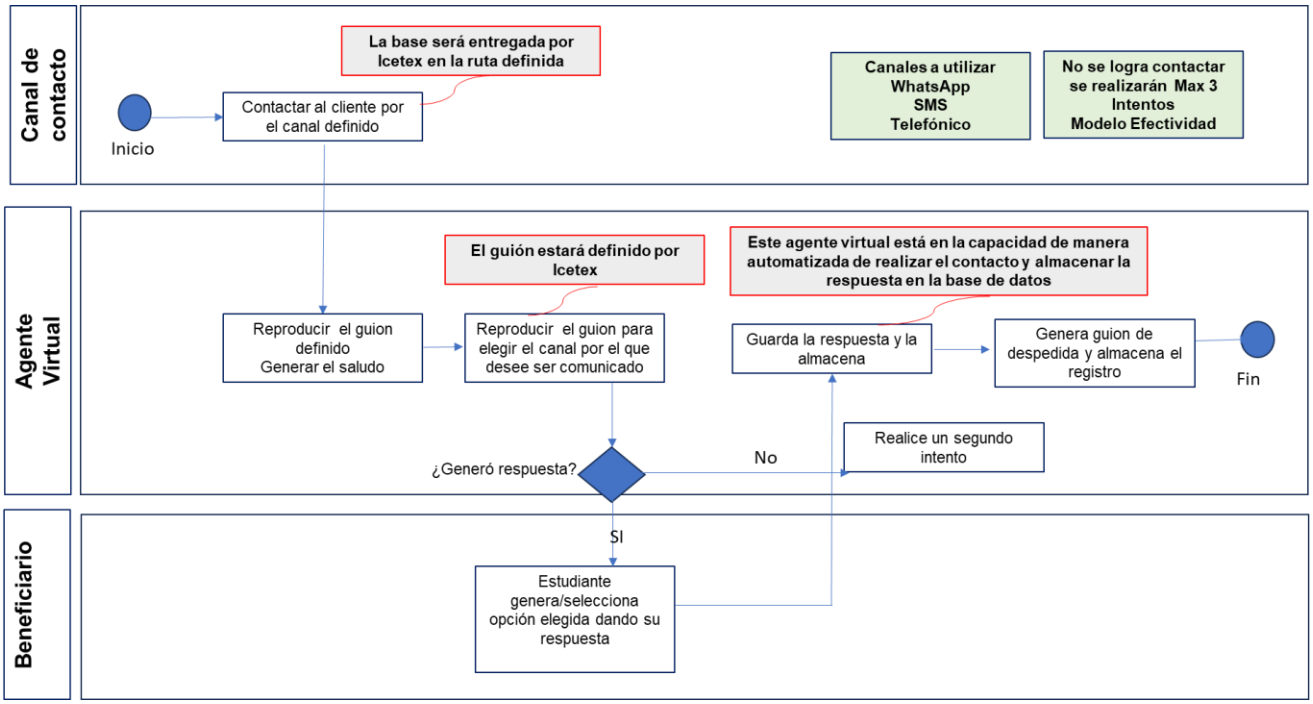
Alcance de la Oferta

La contactabilidad y solicitud de autorización se realizará a través de un asistente virtual 100% automatizado (Sin agentes Humanos) y a través de los siguientes canales teniendo como primero opción solicitada por Icetex telefónico.

En caso de requerir el uso de canales alterno por la el incide bajo de contactabilidad y/o efectividad se validará el uso de los canales alternos WhatsApp y SMS. Se realizarán 3 intentos por beneficiario

Flujo General

Se realizarán dos intentos por canal en caso de no lograr contactar al beneficiario



Proceso:

1. Se realizará entrega de la base por parte de Icetex y estar será alojada en la ruta definida, la estructura de la base debe tener en toda la información requerida con la información mínima como cedula nombre y número de contacto del beneficiario. La calidad de la información está a cargo de Icetex

2. Se validará en conjunto con Icetex la distribución de la base es decir por cual grupo de beneficiarios iniciar la contabilidad. El agente virtual se encargará de brindar la información de acuerdo con el guión suministrado por Icetex en los horarios definidos por las partes, el agente virtual solicitará al beneficiario la elección del canal, una vez este de su respuesta se guardará y almacenará la información de manera automatizada

3. La información generada por el agente virtual permitirá la elaboración de la Reporteria y soportes requeridos

Reporteria:
Se tendrá un informe el cual contiene la siguiente información

- Id crédito
- Documento de identidad
- Canal de comunicación seleccionado
- Fecha de la autorización
- Hora de la autorización
- Canal por el cual se obtuvo la autorización

Este informe se podrá consultar con el mismo procedimiento de reporteria de la operación actual es decir por el mismo aplicativo (Se actualizará diarios teniendo en cuenta la distribución de la gestión que se vaya a realizar con la base) Icetex nos definirá por cuales beneficiarios iniciar

Reporteador: Se solicita por parte de Icetex una herramienta que permita identificar o cruzar de forma masiva por documento de identidad del beneficiario e identificar los canales autorizados para contacto.
A diferencia del anterior este incluye filtros para descargar de acuerdo con la información que se quiera consultar por ejemplo del canal autorizado solo mostraría los beneficiarios que están autorizados en el canal elegido.
Este reporte va a estar disponible para consulta de Icetex en toda la vigencia del contrato.

Soporte de Autorización: Los soportes de grabaciones, mensaje, conversaciones deben entregarse a Icetex en el repositorio que se defina tal como se estipula en el contrato "Las grabaciones serán almacenadas y custodiadas por el PROVEEDOR y entregadas al ICETEX a través de los medios dispuestos por la entidad con la periodicidad requerida por la misma en un mínimo de dos (2) años, desde la interacción y entregada de manera mensual como soporte a los procesos de facturación, al Supervisor o Interventor del Contrato.

Comware entregará a Icetex en el repositorio definido los respectivos soportes del canal que se llegue a utilizar, es decir y tendrán la siguiente información

- Documento de identidad
- Respuesta generada por el beneficiario
- Fecha de la autorización
- Hora de la autorización
- Canal por el cual se obtuvo la autorización

Telefónico: Se entregarán las respectivas grabaciones del 100% de las llamadas en donde el beneficiario autorizó el medio de comunicación
Whatsapp/Sms: Se entregará el soporte de la conversación completa en donde el beneficiario autorizó el medio de comunicación
Para la búsqueda del repositorio en caso de necesitar el soporte se podrá realizar con No de Cedula así mismo como se definió se tendrá en el reporte los datos solicitados

Resultado: Esta campaña debe generar como resultado el soporte de la respuesta del beneficiario autorizando el medio de comunicación sin este soporte Icetex no podría enviar comunicaciones al beneficiario de acuerdo con lo que estipula la ley una vez entre en vigencia.

Modelo de Efectividad: El modelo requerido para esta campaña es un modelo de efectividad ya que como resultado se requiere contar con la aprobación del beneficiario a través del agente virtual que se encargará de obtener la respuesta requerida. Si se utilizara un modelo que solo envía mensajes y/o comunicación este no garantiza que exista una respuesta de parte del beneficiario.

Actualmente dentro de las tarifas Outbound no se encuentran modelos con agentes virtuales medidos por efectividad, adicional el canal WhatsApp no se contempla en el anexo vigente como un canal Outbound por efectividad pues este se encuentra dentro en los frentes Inbound

Outbound	Llamada Outbound	Llamadas marcadas por minuto
		Llamada efectiva servicio (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)
		Llamada efectiva comercial (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)
	Mensaje de texto	Mensajes efectivos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)
	Mensaje electrónico (correo electrónico)	Correos electrónicos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)
	Mensaje SMS - CHAT	Mensajes enviados según acuerdo establecido en las atenciones del chat (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)

Cuando se habla de envió de mensajes, correos, el proveedor garantiza que se envió el mensaje más no se obliga a que exista una respuesta por parte del beneficiario, adicional este servicio se factura por mensaje entregado independiente si el beneficiario lo leyó o lo respondió.

Las únicas tarifas que facturan con contacto efectivo, es decir que garantizan que se entregó la información es en el canal Telefónico, ya que un agente humano realiza directamente la llamada al beneficiario. Con este esquema se podría homologar la necesidad del alcance de la propuesta, sin embargo, se genera un modelo que no existe actualmente ya que es un agente virtual automatizado el cual va a generar la contactabilidad y estará medido por efectividad en la respuesta.

TIPO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RANGO		TARIFA
Llamada Outbound	Llamada efectiva servicio (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamada efectiva Outbound según rangos establecidos	> 38.500		$11.681
			> 28.000	<= 38.500	$11.915
			> 17.500	<= 28.000	$12.217
			<= 17.500		$12.734
	Llamada efectiva comercial (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)	Llamada efectiva Outbound según rangos establecidos	>=8500		$14.018
			>5000	<=8.500	$14.299
			>1500	<=5.000	$14.661
			<=1.500		$15.281

La propuesta incluye una estrategia de contactabilidad y efectividad para garantizar el resultado y no solo tener una campaña masiva de envío de comunicaciones que no garantizan respuesta por parte del beneficiario.
El agente virtual es un mecanismo eficiente para lograr el resultado que en otra campaña ha logrado efectividades entre el 70% y 80%, esto también dependerá de la calidad de la base que Icetex enviará.

Tiempo de Implementación
Se contempla la implementación en 1 semana (5 días hábiles) una vez se tenga la aprobación formal de la propuesta

Tiempo de Ejecución
Se barrera la base entregada por Icetex por 2 semanas (10 días Hábiles) y teniendo en cuenta los resultados de gestión se validará con la entidad si se requieren de barridos adicionales.

ANS
Entrega de información de acuerdo con lo acordado, subida de la base, Comware debe garantizar la disponibilidad del reporte, en caso de no tener disponibilidad se incumpliría el ANS definido.

Propuesta Económica

TARIFAS

De acuerdo con el alcance planteado a continuación se relacionas las siguientes tarifas, teniendo en cuenta el modelo de efectividad:

Únicamente se pagará por parte de la entidad los registros que se lograron contactar y obtuvieron respuesta es decir los que eligieron el canal de comunicación.
Si un beneficiario es contactado y este no da respuesta no se cobrará a la entidad.

ítem	Tarifa Propuesta sin iva
Pago por cada contacto efectivo/autorización	$ 6.580

Este modelo incluye todas las actividades necesarias para lograr respuesta del beneficiario en los diferentes canales así mismo a través del modelo totalmente automatizado.

- La tarifa incluye todo el servicio requerido en el alcance bajo el modelo de efectividad
- No se tendrán cobros adicionales a la tarifa mencionada.
- La tarifa incluye el servicio de Reporteador y almacenamiento, el cual estará habilitado para consulta de Icetex durante la vigencia del contrato, Las condiciones del contrato N2022- 0770 se mantienen para esta propuesta en los frentes que corresponda como por ejemplo que el proyecto será propiedad de la entidad.
- El insumo de la base y calidad de esta es responsabilidad de Icetex
- Se requiere la definición final del guion por parte de Icetex para iniciar las actividades
- La grabación de llamadas, soportes de autorización serán de entregados a Icetex y serán de su propiedad
- La gestión se realizará en el mes de septiembre con el fin de tener la base de autorización antes del inicio de la Ley en octubre
- La base de beneficiarios será distribuida durante todo el mes de septiembre por grupos para no afectación de canales adicional se validará esta distribución en el inicio de las mesas de trabajo
- Se contempla consumos de canales necesarios para el proceso
- Se garantizará que no existan afectaciones en el servicio y canales actuales
- Se validarán en las mesas con Icetex la confirmación de estructura de informes, reporte y guion antes de iniciar el desarrollo una vez se aprueba la propuesta
- Los soportes de grabaciones, mensaje, conversaciones deben entregarse a Icetex en el repositorio que se defina de acuerdo con lo enunciado en el alcance
- No se contempla cobro por separado de mensajes o llamada ya que se busca generar la autorización del beneficiario y la entidad solo pague por lo realmente efectivo.
- Una vez aprobada la presente oferta se deberá oficializar con la entidad en uso de esta nueva tarifa para su respectiva facturación
- Las actividades necesarias para esta campaña no afectaran los temas en cu… tengan actualmente en la operación

- **Este es un nuevo servicio transversal que se creara dentro del contrato para futuras campañas que se requieran.**

CONDICIONES COMERCIALES:

FORMA DE PAGO:

- La oferta se presenta en pesos colombianos.

PLAZO PARA EL PAGO:

- Treinta (30) días previa radicación de la Factura de Venta.

VALIDEZ DE LA OFERTA:

- Los precios y condiciones indicados en esta oferta tendrán validez de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la misma

Cordialmente

Marcela Alvarez Vanegas
Gerente Comercial de Cuenta
marcela.alvarez@comware.com.co
PBX: 601 6382100
Móvil: 3108699678


Gracias
www.ComWare.com.co e-Mail: mercadeo@comware.com.co
Bogotá: Cra. 13 No. 97 - 98 · Tel: 601 638 2100
Copyright (c) 2023 ComWare
@ComWareColombia · #ComWareTecnologia
Encuéntranos, síguenos y comparte