BCR-CONTRAT. ADMINIST.
16
2/MAY/2017 AM11:59

Modificaciones al Cartel

Licitación Pública #2017LN-000005-01

"Servicios por demanda de un centro de contactos (Contact Center) para brindar soporte multicanal a los clientes del BCR y otros servicios afines."

MODIFICACION 1

Actual:

1.16.2.8.2 Grado mínimo:

Modificado:

Marlon Arias Núñez
2993-B
294318

1.16.2.8.2 Grado mínimo: De segundo a tercer año universitario o Diplomado Para universitario equivalente a 60 créditos aprobados o técnico medio graduado.

MODIFICACION 2

Actual:

Anexo #4 – Información estadística de servicios ofrecidos por el Centro de Contactos BCR

A. Estadísticas de Llamadas del Contact Center BCR (Enero 2016 – Diciembre 2016):

Cantidad de llamadas por mes

Minutos de atención en N1

Cantidad de llamadas por mes N2

Minutos de atención en N2

Mes	Llamadas Entrantes Nivel 1	Minutos Nivel 1	Entrantes Nivel 2	Minutos Nivel 2
enero 2016	156,152	332,397	61,789	202,428
febrero 2016	164,511	356,810	63,758	134,551
marzo 2016	169,434	359,017	59,765	187,223

abril 2016	153,018	340,887	59,580	180,762
mayo 2016	140,081	340,567	51,922	184,060
junio 2016	128,155	319,187	47,805	157,830
julio 2016	133,331	331,516	47,290	154,502
agosto 2016	129,201	325,913	44,787	167,495
septiembre 2016	131,092	325,038	47,742	167,744
octubre 2016	136,308	328,075	46,284	186,118
noviembre 2016	130,656	324,656	46,735	170,412
diciembre 2016	151,552	365,153	56,661	187,153
Promedio	**143,624**	**337,435**	**52,843**	**173,357**

Modificado:

A. Estadísticas de Llamadas del Contact Center BCR (Enero 2016 – Diciembre 2016):

Cantidad de llamadas por mes

Minutos de atención en N1

Cantidad de llamadas por mes N2

Minutos de atención en N2

Anexo #4 – Información estadística de servicios ofrecidos por el Centro de Contactos BCR

Mes	Llamadas Entrantes Nivel 1	Minutos Nivel 1	Entrantes Nivel 2	Minutos Nivel 2
enero 2016	141,666	332,397	58,004	202,428
febrero 2016	146,064	356,810	58,808	134,551
marzo 2016	151,555	359,017	55,080	187,223
abril 2016	137,927	340,887	54,923	180,762
mayo 2016	128,686	340,567	49,438	184,060
junio 2016	123,437	319,187	47,179	157,830
julio 2016	123,650	331,516	47,290	154,502
agosto 2016	119,627	325,913	44,787	167,495

septiembre 2016	120,929	325,038	47,742	167,744
octubre 2016	128,063	328,075	46,284	186,118
noviembre 2016	122,944	324,656	46,735	170,412
diciembre 2016	143,271	365,153	56,661	187,153
Promedio	**132,318**	**337,435**	**51,078**	**173,357**

MODIFICACION 3

Actual:

1.8.2 Plataforma tecnológica incluyendo e integrando central telefónica IP, sistema automatizados de respuesta (IVR), aplicativo Contact Center, sistemas de administración de citas, sistemas de grabación de llamadas e interacciones, sistemas de calidad, componentes de integración para la transferencia de atenciones multicanales entre el Centro de Contactos y las áreas internas del BCR y todo aquel software y hardware necesarios para el cumplimiento de este cartel.

Modificado:

1.8.2 Plataforma tecnológica incluyendo e integrando central telefónica IP, sistema automatizados de respuesta (IVR), aplicativo Contact Center, sistemas de administración de citas, sistemas de grabación de llamadas e interacciones, sistemas de calidad, componentes de integración para la transferencia de llamadas entre el Centro de Contactos y las áreas internas del BCR y todo aquel software y hardware necesarios para el cumplimiento de este cartel.

MODIFICACION 4

Actual:

2.4.1.6.1 El aplicativo de Contact Center debe cumplir con los requerimientos del apartado 1.15.3 Solución de Contact Center.

Modificado:

2.4.1.6.1 El aplicativo de Contact Center debe cumplir con los requerimientos del apartado 1.17.3 Solución de Contact Center.

MODIFICACION 5

Actual

4.2.2.5 Cantidad de interacciones recibidas (llamadas, correos, sms, chat)

Modificado

4.2.2.5 Cantidad de interacciones recibidas (llamadas, correos, sms, chat). Se debe demostrar mediante los datos expresados en este ítem, la capacidad de afrontar demandas de atención como las que se manejan en esta licitación de acuerdo a las cifras mencionadas en el anexo 4 inciso A y E. Como mínimo el Banco requiere que el oferente demuestre que su sistema de Contact Center soporta un flujo de al menos el 65% de las cifras indicadas en llamadas y un 10% para correos. El Banco se reserva derecho de verificar los datos estadísticos y el desempeño de la herramienta ofrecida con la fuente de los mismos.

INCLUSION 1

1.17.3.4.7 Para las herramientas de uso popularizado como whatsapp, telegram, y aplicaciones similares que se incluyen en este cartel como de mensajería instantánea si el proveedor no las posee dentro de su solución las puede subcontratar apegados a lo que determine el reglamento de contratación administrativa.