

PREGUNTAS # 3 - CONVOCATORIA 725

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SOFTWARE POR SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE UN PROYECTO DE CRM PARA BANCÓLDEX Y SUS FILIALES

Proveedor 1:

1. Cuáles son los mecanismos de integración soportados por las diferentes aplicaciones de la arquitectura de las 3 empresas (Web Services -soap, rest-, API, Archivos planos, etc?)
 - o Bancoldex
 - Core Bancario T24
 - SIG
 - SGB
 - o Fiducoldex
 - Core de la fiduciaria
 - Aplicaciones Web
 - o Leasing Bancoldex
 - Core del negocio

Bancóldex: los mecanismos soportados por las aplicaciones son: web services y archivos planos. Igualmente, el proveedor debe exponer los mecanismos de integración que soporta el CRM.

Fiducóldex: archivos planos y Web services, aplicaciones web: no.

Leasing Bancóldex: archivos planos, en el mediano plazo web services.

2. Gestión del proyecto

- o Dado que se requiere que la implementación del CRM se haga de manera simultánea en las 3 entidades,
 - ¿La gestión de la implementación debe hacerse como 3 proyectos distintos ejecutados en paralelo?
 - ¿Cada entidad va a tener un gerente de proyectos independiente o será un Gerente de Proyecto único?
 - ¿Se deben estimar 3 equipos de proyecto distintos (del lado del proveedor) para la implementación? ¿O se espera que el equipo sea asignado de forma adecuada para tareas paralelas en las 3 entidades?

La gestión de la implementación debe hacerse como 3 proyectos distintos y cada entidad tendrá un gerente de proyecto designado.

El proponente designará equipos de trabajo diferentes para cumplir con las necesidades de cada una de las tres entidades, garantizando el éxito de la solución a implementarse.

Es importante tener en cuenta:

Numeral 1.11.2 Equipo de trabajo que integrará la realización de la solución

“Además del personal relacionado, deberá contar con los profesionales o técnicos que se requieran para cumplir cabalmente el objeto del contrato de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) tanto en su plazo como en calidad, y se deberá contar con todo el apoyo y todo el personal administrativo de la oficina central.”

3. Administrativas/Financieras

- Nos podrían aclarar las condiciones para la terminación del contrato de forma unilateral en temas como:
 - ¿Cómo se va a manejar el pago de los servicios ya ejecutados hasta el momento de la terminación?

Bancóldex: En el evento que ello ocurra, EL BANCO analizará los servicios que hasta el momento de la terminación se hubiesen prestado y recibido efectivamente a satisfacción por parte EL BANCO.

Leasing Bancóldex: Nos acogemos a la respuesta de Bancoldex

Fiducóldex: lo primero es precisar que el Régimen de contratación de Fiducóldex es Privado, por lo cual no procede para nosotros la facultad de dar por terminado un contrato, lo cual es exclusivo de la administración pública. Referente al manejo del pago de los servicios ya ejecutados al momento de la terminación, de llegarse a presentar se debe evaluar el adelanto que tuvo y la relevancia en el proyecto, por último, licenciamiento: Se debe evaluar de acuerdo con el alcance si hay lugar a devolución de recursos.

4. Nuestra compañía cuenta ya con los estados financieros de 2016 los cuales estará entregando en la propuesta junto con los de 2015; solicitamos respetuosamente a Bancoldex que el cálculo de indicadores se haga teniendo en cuenta los estados financieros del último año.

En el numeral 1.8 Documentos que debe contener la propuesta se establece lo siguiente:

“Estados financieros: Presentación de los estados financieros de los dos (2) últimos años gravables, tanto del balance general como del estado de resultados, incluyendo declaración de renta del último año fiscal; en caso de tener estados financieros negativos, explicar por qué y cómo soportarán la participación en la contratación.”

5. Licenciamiento

- Entendemos que la cantidad de usuarios por entidad es: Bancoldex 90, Leasign Bancoldex 20 y Fiducoldex 8; ¿nos pueden detallar la distribución de los usuarios de cada entidad según sus roles (comerciales, mercadeo, servicio al cliente, administradores, entre otros?)

Bancóldex: la distribución de usuarios contemplada inicialmente es:

Mercadeo:	3
Comerciales/Módulo de venta: Vicepresidencia comercial, Gerencias (Flujos globales, Expansión Internacional, Escalamiento Empresarial, Inversión y Transformación, Crecimiento Extraordinario, Ecosistemas Dinámicos e Inserción Productiva), oficinas regionales y oficina de redescuento.	75
Áreas transversales/módulo de ventas:	10
Administrador:	2

Leasing Bancoldex: esta sería la distribución inicial sugerida, pero nos gustaría que no sea tan fija, pues la distribución de roles puede cambiar en el futuro:

Mercadeo:	1
Comerciales:	12
Servicio al cliente:	5
Administrador:	2

Fiducóldex: no enviaremos inicialmente esta información. Ratificamos que las licencias de Fiducóldex no se tomaran desde el inicio del proyecto, se dejaron plasmadas en el requerimiento del CRM para ser tenido en cuenta en los parámetros iniciales.

Comerciales:	5
Servicio al cliente:	2
Administrador:	1

Es importante tener en cuenta que la definición final de estos roles se realizará en **la fase 1: Identificación de necesidades / Levantamiento de información del numeral 1.5.1 Fases del proyecto con la empresa seleccionada.**

6. Solicitamos formalmente a Bancoldex sea aplazada la entrega de la propuesta para el día viernes 24 de Marzo.

Se amplía el plazo de cierre de la invitación y límite de entrega de propuesta al 27 de marzo de 2017 hasta las 4:00 PM.

7. Solicitamos que, para los requerimientos funcionales, se especifique cuales corresponden al alcance que se espera para cada entidad (Bancoldex, Leasing Bancoldex y Fiducoldex), esto con el objetivo de estimar el esfuerzo diferenciado para cada empresa.

Los requerimientos aplican para las tres entidades ya que hacen referencia a las funcionalidades esperadas del CRM.

Bancóldex solo contratará los módulos de ventas y marketing. Es importante mencionar que el número de clientes de Bancóldex de los últimos 7 años es de 706.800, promedio por año de 100.971, de Leasing Bancóldex es 3.000 promedio por año y de Fiducóldex es 300 promedio por año. También es importante tener en cuenta el **numeral 1.2 AMBIENTE INFORMÁTICO ACTUAL** de cada una de las tres entidades descrito en los términos de referencia, así como los mecanismos de integración que se solicitaron describir en estas preguntas y las fuentes internas con las que se integrara el CRM para cada entidad.

8. ¿Cuáles son las fuentes internas y externas con las cuales se espera integrar la data de los clientes? Por favor para cada fuente detallar:

- Tipo de información que gestiona
- Periodicidad para la integración
- Tipo de Integración (Por medio de archivos planos o de Web Services)

Bancóldex: Para todos los sistemas del Banco se podría realizar una integración en batch (ejecución automática controlada) por archivos planos. Es posible tener conexión directa a las bases de datos del Banco, teniendo en cuenta: creación del canal y acceso restringido a la información requerida, esquemas de contingencia, reprocesos, disponibilidad, entre otros.

Tablas dentro de la base de datos con las que tiene conexión el CRM:

<u>Información de clientes y transaccional</u>	<u>Información de desembolsos y saldos</u>
Deudor	Desembolsos
Beneficiario	Saldos Históricos
Sectores económicos	Modalidad
Localidad geográfica origen	Recuperaciones
	Recaudos
	Operaciones de Comercio Exterior
	Cancelaciones
	Moneda
Gestión de visitas comerciales	Importaciones
	Exportaciones
Aranceles	Información demográfica y de contacto

Archivos planos o en Excel: se tiene previsto conexión con diferentes fuentes de datos en formato Excel o plano, discriminadas así:

- **Formación empresarial (virtual o presencial)**
- **Postventa**
- **Cientes potenciales**
- **Grupos de interés**
- **Información financiera**
- **Contact center**
- **SGB:** Se migrará la información contenida en la herramienta para seguirla trabajando en el CRM (cargue de información inicial)

Los tipos de información son: datos numéricos, geográficos, estadísticos, texto, archivos, imágenes.

Para mayor detalle de los campos de estas bases de datos y la información que se gestiona en estas bases de datos, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**

Fiducóldex: gestiona información de clientes y terceros y la integración será mediante archivos planos y WEB services.

Leasing Bancóldex: las integraciones son con los sistemas de información, debe contemplar las dos modalidades. Limitar el proyecto en cuanto a fuentes de información no es posible en este momento, podemos obtener información de, campañas internas, de entidades sectoriales, de proyectos que se emprendan, de alianzas estratégicas, de los sistemas de información internos, etc. Lo ideal es establecer procesos de integración de información que sean paramétricos, donde la información a integrar tenga algunos estándares establecidos. Los tipos de información: datos numéricos, geográficos, estadísticos, texto, archivos, imágenes.

La periodicidad para la integración de definirá en las fases 1 y 2 del proyecto (**numeral 1.5.1 Fases del proyecto**). Adicionalmente, en el transcurso del proceso de selección del proveedor y firma del contrato, pueden ingresarse nuevas fuentes de información. De igual manera, se trabajaran en las fases 1 y 2 del proyecto, garantizando su integración al CRM.

9. ¿Bancoldex y/o sus filiales ya cuentan con una herramienta que permita ejecutar procesos de ETL?
- De ser así, ¿Esta herramienta estará disposición para el desarrollo del proyecto? ¿Cuál es la herramienta?
 - De no ser así, ¿Se espera que el proponente incluya esta herramienta dentro del proyecto? (Las herramientas de CRM no cuentan con módulos para ejecutar tareas de ETL)

Bancóldex: cuenta con SSIS de sql server sobre la que se pueden hacer ETL.

Leason Bancóldex y Fiducóldex: no cuenta con una herramienta ETL.

Se debe tener en cuenta:

- **Numeral 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES** - “Contar con procesos de ETL que garanticen la depuración y actualización de datos antes, durante y después de la integración de los sistemas de información”
- **Numeral 1.5.1 Fases del proyecto - Fase 2 - Diagnóstico y diseño de la solución** “Describir la forma como se realizará la lectura e integración de la información que se

tiene en las diferentes fuentes de datos y los procesos de ETL a realizar con la información proveniente de archivos en Excel o TXT.”

Si la funcionalidad hace parte de los módulos a adquirir, se debería de incluir, si no, podría incluirse como un valor agregado dentro de la propuesta desde que no incremente el costo de la solución:

1.11.6 Valor agregado: “Si el proponente lo considera, puede especificar el valor agregado que usará como complemento a la propuesta. La especificación de los valores agregados se orientará al análisis de los siguientes factores:

- Implementación adecuación y personalización del módulo de redes sociales.
- Nuevas perspectivas innovadoras que enriquezcan la solución.
- **Funcionalidades o valores adicionales sobre el servicio requerido.**
- Beneficios o reducciones en los costos de licenciamiento.”

10. ¿Bancoldex y/o sus filiales ya cuentan con un bus de integración (Middleware)?

- De ser así, ¿Esta herramienta estará disposición para el desarrollo del proyecto?
¿Cuál es la herramienta?
- De no ser así, ¿Se espera que el proponente incluya esta herramienta dentro del proyecto?

Bancóldex y sus filiales no cuentan con una herramienta Middleware y no es necesario incluirla.

11. Offline

- ¿Los requerimientos para trabajo Offline solamente aplican para cuando se accede a la herramienta desde dispositivos móviles o también aplican para cuando se accede desde computadores?
- ¿Los procesos de actualizar la información de oportunidades, terminar de actualizar información de contactos y crear clientes serán los únicos que deben estar disponibles para ser ejecutados de forma offline?

La disponibilidad Off-line aplica para cualquier tipo de dispositivo cuando no se cuenta con internet. Cualquier información registrada o modificada debe sincronizarse una vez se tenga conexión con el sistema.

La especificación de estos requerimientos están definidos en:

CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:

“Disponibilidad off-line: la solución de CRM debe permitir actualizar la información de oportunidades, terminar de actualizar información de contactos y crear clientes potenciales en este modo. En el momento en que se vuelva a tener internet, cargarla automáticamente al CRM. “

Numeral 2.2.8 Compatibilidad con dispositivos tecnológicos de la solución ofrecida: “El proveedor deberá especificar los dispositivos y tecnologías compatibles con la solución presentada: dispositivos móviles, equipos de escritorio, portátiles, etc. La solución debe brindar flexibilidad en la conectividad a la herramienta por parte del usuario final, mostrando la información en línea o desconectado (OFF-LINE) desde cualquier dispositivo, tales como teléfonos inteligentes, tabletas, equipos de escritorio o portátiles, desde cualquier ubicación.”

12. ¿Cuántas páginas web o landing pages tienen Bancoldex y sus filiales para la captura de clientes potenciales?

Bancóldex: contamos con la página Web del Banco por la cual se puede recibir información de clientes potenciales a través del Contáctenos o chat. Adicionalmente contamos con la línea de atención y servicio al cliente.

Fiducóldex: tenemos página WEB pero no hay especificaciones para captura de clientes potenciales.

Leasing Bancoldex: una página web.

13. Para cada empresa, ¿Cuántos usuarios tendrán la responsabilidad de atender el canal de Chat?

Bancóldex: el chat es atendido por el contact center del banco, 3 personas.

Fiducóldex: 1 persona.

Leasing Bancóldex: 1 persona.

14. ¿Cuáles son los protocolos de gobernabilidad de datos que esperan ser implementados?

El proveedor debe presentar los protocolos de gobernabilidad de los datos que recomiendan usar para las necesidades del Banco.

15. ¿Cuál es la descripción funcional del módulo de “Guías de venta cruzada”?

No es un módulo, es uno de los requerimientos funcionales: **CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:** “Permitir realizar la gestión de casos, oportunidades en curso, status, guías de venta cruzada, perfil del cliente, entre otros“. La venta cruzada hace referencia a que en la solución de CRM se permita ver el producto o productos que tienen una empresa. Venta cruzada es cuando una empresa tiene más de 1 producto o cuando el comercial, por medio de la información que tiene de la empresa, puede proporcionarles un producto o servicio complementario al que ya tiene.

16. ¿Bancoldex y/o sus filiales cuentan actualmente con una solución informática para el cálculo de comisiones y/o incentivos?

- De ser así, ¿Esta solución permite integrarse con la solución de CRM?
- De no ser así,
 - ¿Cada cuánto tiempo deben ser liquidados los incentivos/comisiones?
 - ¿El cálculo de incentivos/comisiones se realizará únicamente para los usuarios del área comercial y/o de ventas?
 - ¿El cálculo de incentivos/comisiones depende únicamente de cumplimientos en temas comerciales y/o de ventas? ¿O incluye temas adicionales (desarrollo de competencias, cumplimiento de otro tipo de objetivos)?
 - ¿Cuáles son las reglas para el cálculo de los incentivos/comisiones?
 - ¿Cada cuánto tiempo cambian las reglas para el cálculo de los incentivos/comisiones?

Bancóldex: Actualmente Bancóldex no cuenta con una solución informática para el cálculo de comisiones e incentivos. Se manejan incentivos a nivel de cada área comercial, se mantienen durante todo el año y se calculan de forma mensual. El detalle de esta información se le entregara al proveedor escogido para desarrollar la solución.

Leasing Bancóldex: No se cuenta con solución para el cálculo de comisiones, la liquidación debe ser mensual o quincenal, para el área comercial y para los comerciales externos (Freelance), las reglas pueden cambiar anualmente. Estamos definiendo nuevas reglas.

Fiducóldex: No.

- ¿Cada cuánto tiempo deben ser liquidados los incentivos/comisiones? // **Mensual**
- ¿El cálculo de incentivos/comisiones se realizará únicamente para los usuarios del área comercial y/o de ventas? // **Comercial**
- ¿El cálculo de incentivos/comisiones depende únicamente de cumplimientos en temas comerciales y/o de ventas? ¿O incluye temas adicionales (desarrollo de competencias,

cumplimiento de otro tipo de objetivos)? // Solo metas de acuerdo con política de cumplimiento

- ¿Cuáles son las reglas para el cálculo de los incentivos/comisiones? // Calculo de negocios por Comercial que cumplen con la política en un periodo determinado, valor mensual de las comisiones de esos negocios , lo anterior medido en un porcentaje mínimo que da derecho a la comisión
- ¿Cada cuánto tiempo cambian las reglas para el cálculo de los incentivos/comisiones? // anualmente

17. ¿Cuál es el volumen mensual de correos masivos que envían cada una de las entidades (Bancoldex, Fiducoldex y Leasing Bancoldex)?

Bancóldex: 90.000 aproximadamente.

Fiducóldex: 30 aproximadamente.

Leasing Bancóldex: Actualmente no contamos con herramienta de envío de correos masivos, esperamos inicialmente remitir 2.000 correos mensuales, pero esa cifra puede cambiar.

18. Vista única para las 3 empresas

- ¿Para la implementación se espera que para cada entidad (Bancoldex, Fiducoldex y Leasing Bancoldex) se cuente con un ambiente (instancia) independiente o al contrario que se maneje de forma unificada?
- ¿Las 3 entidades tendrán el mismo modelo de datos para los procesos de *clientes, contactos, gestiones con la fuerza comercial, información transaccional por producto, información financiera, gestión de eventos presenciales-virtuales, participación y asistencia a eventos*?
- ¿Se espera que cada una de las 3 entidades tenga una Base de Datos independiente?

Se debe implementar un CRM por entidad con datos independientes. El modelo de datos será definido con cada una de las entidades una vez firmado el contrato con el proveedor seleccionado. Cada empresa firmará un contrato con el proveedor seleccionado y definirá como abordar la implementación de su solución.

19. Entendemos que Bancoldex cuenta con un servicio de Contact Center externo para la atención de tickets de servicio (quejas y reclamos) pero desconocemos si las demás entidades (Fiducoldex y Leasing Bancoldex) cuentan con el mismo servicio. Dentro del alcance del proyecto ¿Se espera que la solución con la que opera el Contact Center sea el CRM implementado?

- De no ser así:

- ¿Se espera que el CRM se integre con la solución actual del Contact Center?
- ¿Cuáles son los mecanismos de integración de la solución actual de Contact Center?
- ¿Cuáles son los datos que se espera puedan ser integrados con la solución actual de Contact Center?
- De ser así:
 - ¿Los usuarios del Contact Center ya se encuentran estimados dentro del listado de usuarios (para las 3 entidades)?
 - ¿El proceso de Servicio al Cliente difiere entre las 3 entidades? (Si es así por favor detallar el proceso para cada una de ellas)
 - ¿Cuántas personas se espera que intervengan en el proceso de servicio al cliente?
 - ¿Cómo va a estar conformada la estructura de personal que tenga la responsabilidad del proceso de servicio al cliente (Agentes, Coordinadores, entre otros)?
 - ¿Cómo está estructurado el grupo de atención al cliente: Habilidad, producto, región, otro?
 - ¿Cuántas tipificaciones maneja en su centro de atención al cliente? (Árboles de tipificación)
 - ¿Cómo se van a asignar los casos (Por tipificación, por carga de los agentes, por otro aspecto)?
 - ¿Cuántos casos esperan recibir por día?
 - ¿Cuántos niveles de servicio puede escalar un servicio de acuerdo a cada tipificación?
 - ¿Tiene información de servicio al cliente que desea migrar al CRM? De ser así:
 - ¿Cuánta información de servicio al cliente será migrada? (Clientes, Contactos, PQRs Históricas)
 - ¿Cuáles canales piensan habilitar para el proceso de servicio al cliente? (Email, web, teléfono, portal, chat, redes sociales)
 - ¿Se requiere tener el servicio de chat para el proceso de Servicio al Cliente? De ser así
 - ¿Cuántas personas tendrán acceso al canal de chat?
 - ¿De las personas que tendrán acceso, se manejan grupos de personas por habilidades?
 - ¿Requiere integración con la planta telefónica? De ser así:
 - ¿La planta telefónica es única para las 3 entidades? (Si no es así por favor especificar los detalles técnicos de las 3 plantas y si se requiere integración con el CRM)
 - ¿Qué marca y modelo de planta telefónica tiene cada una de las plantas telefónicas?

- ¿Cuántas llamadas recibe por día?
- ¿Cuenta actualmente con un portal donde los clientes puedan consultar el estado actual de sus casos? ¿Se requiere integrar este portal con el CRM?:
- ¿Cuenta actualmente con un portal de conocimiento donde se tengan centralizados los protocolos/contenidos relacionados al proceso de servicio al cliente? Si no es así:
 - ¿Se requiere que la base de conocimiento sea implementada sobre xxxx?
 - ¿Cuántos usuarios serán los encargados de generar el contenido de la base de conocimientos?
 - ¿Cuál será la estructura de los artículos de la base de conocimientos? (Por producto, por tipo de solicitud, entre otros)
 - ¿Se requiere que la base de conocimientos sea consultada directamente por los clientes vía un portal web?
 - ¿Cuáles son las principales métricas/indicadores que espera medir relacionado al proceso de servicio al cliente?

Fiducóldex: no tenemos contact center.

- ¿Se espera que el CRM se integre con la solución actual del Contact Center? // **No.**
- ¿Cuáles son los mecanismos de integración de la solución actual de Contact Center? // **No se tienen previstos desarrollos para este tema.**
- ¿Cuáles son los datos que se espera puedan ser integrados con la solución actual de Contact Center? // **Ninguno**

Leasing Bancóldex: no cuenta actualmente con una solución de Contact Center, espera que la herramienta de CRM supla estas necesidades. Este dimensionamiento será trabajado con el proveedor seleccionado.

- ¿Cuántas personas se espera que intervengan en el proceso de servicio al cliente? // **Inicialmente 5, pero ese número puede variar.**
- ¿Cuánta información de servicio al cliente será migrada? (Clientes, Contactos, PQRs Históricas) // **para el CRM pensamos migrar información de 6000 clientes inicialmente, pero no contamos con información centralizada de servicio al cliente, y nuestra PQRS son muy pocas que no es necesario un proceso de migración.**
- ¿Cuáles canales piensan habilitar para el proceso de servicio al cliente? (Email, web, teléfono, portal, chat, redes sociales) // **Los canales se definirán en la fase I, pero inicialmente E-mail, web, chat**
- ¿Cuántas personas tendrán acceso al canal de chat? // **Una**
- ¿Requiere integración con la planta telefónica? // **Si se requiere. AVAYA -Aura, tenemos un promedio de 4500 llamadas al mes**

- ¿Cuenta actualmente con un portal donde los clientes puedan consultar el estado actual de sus casos? ¿Se requiere integrar este portal con el CRM? // **No deseamos seguir utilizando el portal actual de PQRS, por lo tanto no es necesario ninguna integración**
- ¿Cuenta actualmente con un portal de conocimiento donde se tengan centralizados los protocolos/contenidos relacionados al proceso de servicio al cliente? // **No contamos actualmente con una herramienta de servicio al cliente, si se requiere que se implemente la base de conocimiento, entre uno o dos usuarios máximo, serán los encargados de generar esta base. La estructura se definirá en el desarrollo de las fases del proyecto, si es importante que la base de conocimiento sea consultada por los clientes via portal web. Las métricas las definiremos durante el desarrollo del proyecto.**

Bancóldex: el alcance de este proyecto se limita a la implementación de los módulos de marketing y ventas. Sin embargo, la información generada en el contact center será cargada a la solución de CRM desarrollada para lograr tener las interacciones totales de clientes y potenciales y lograr la completitud de la vista 360°. El cargue de esta información se realizará por medio de archivos planos.

Información general del contact center de Bancóldex:

- ¿Desde hace cuánto tenemos implementado el CRM en el contact center?, ¿qué volúmenes de datos maneja?, ¿la información de años anteriores y proveedores anteriores tiene el mismo detalle?, de ser así, desde hace cuántos años tenemos información y cuánto pesa? // **El CRM se implementó desde el mes de junio de 2016, los proveedores anteriores no tienen ese detalle, en este momento las BDD pesan en promedio 120 MB**
- ¿El proceso de Servicio al Cliente difiere entre las 3 entidades? (Si es así por favor detallar el proceso para cada una de ellas) // **para Bancóldex, el servicio de contact center es tercerizado, se atiende voz, chat videollamada y correo electrónico**
- ¿Cuántas personas se espera que intervengan en el proceso de servicio al cliente? // **10**
- Cómo va a estar conformada la estructura de personal que tenga la responsabilidad del proceso de servicio al cliente (Agentes, Coordinadores, entre otros)? // **9 asesores perfil profesional y 1 coordinador**
- ¿Cómo está estructurado el grupo de atención al cliente: Habilidad, producto, región, otro? // **Todos los asesores son integrales en producto, región y habilidades**
- ¿Cuántas tipificaciones maneja en su centro de atención al cliente? (Árboles de tipificación) // **6 árboles de tipificación para cada grupo de interés, son 120 campos alfanuméricos**
- ¿Cómo se van a asignar los casos (Por tipificación, por carga de los agentes, por otro aspecto)? // **Por Tipificación**
- ¿Cuántos casos esperan recibir por día? // **En promedio son 10**
- ¿Cuántos niveles de servicio puede escalar un servicio de acuerdo a cada tipificación? // **3 escalas**
- ¿Cuántas personas tendrán acceso al canal de chat? // **3 asesores del Contact Center**

- ¿De las personas que tendrán acceso, se manejan grupos de personas por habilidades? // **Todos los asesores tienen las mismas habilidades**

20. ¿Cuáles son los mecanismos de integración que ofrece la solución de ICOM?

Bancóldex: la integración se realiza por servicios WEB y APIs.

Fiducóldex: nuestra herramienta es SIFI y permite realizar envíos masivos de información a nuestros clientes de Fondos de Inversión Colectiva, la integración es posible por servicios WEB o archivo plano.

Leasing Bancóldex: estamos en proyecto de implementar este servicio con la herramienta OnBase.

21. Si la solución a ofrecer cuenta con la funcionalidad de envío y gestión de correos electrónicos masivos, ¿Se espera que este módulo sea incluido dentro del alcance de la propuesta?

Bancóldex y Leasing Bancóldex: si la funcionalidad hace parte de los módulos a adquirir, se debería de incluir, si no, podría incluirse como un valor agregado dentro de la propuesta desde que no incremente el costo de la solución:

1.11.6 Valor agregado: “Si el proponente lo considera, puede especificar el valor agregado que usará como complemento a la propuesta. La especificación de los valores agregados se orientará al análisis de los siguientes factores:

- Implementación adecuación y personalización del módulo de redes sociales.
- Nuevas perspectivas innovadoras que enriquezcan la solución.
- **Funcionalidades o valores adicionales sobre el servicio requerido.**
- Beneficios o reducciones en los costos de licenciamiento.”

Fiducóldex: la herramienta de envío de archivos masivos es Exchange. Esperamos que la propuesta incluya la herramienta.

22. Por favor aclarar en detalle el alcance del siguiente requerimiento: “El proveedor deberá sustentar cómo está alineada la estrategia del negocio con la estrategia de tecnología. De igual forma deberá presentar cual es el plan de inversión en tecnología que se involucre en la prestación del servicio a contratar. Como entregable de este punto se debe presentar la descripción y los estimados numéricos “

La alienación de la solución con la estrategia del banco y de tecnología se realizará una vez iniciado el proyecto con el proveedor seleccionado. Esto se definirá en las fases 1 y 2, del **numeral 1.5.1 Fases del proyecto** con la empresa seleccionada. El proveedor en su propuesta económica describirá los costos y gastos en que debe incurrir Bancoldex y sus filiales para la implementación de la solución.

23. Para el plan de migración y conversión de datos, ¿Nos pueden compartir los volúmenes de datos (cantidad de prospectos, clientes, contactos, actividades, entre otros) para cada una de las entidades (Bancoldex, Fiducoldex y Leasing Bancoldex)?

Bancóldex: la información que almacenara el CRM, es aquella que se capture a través de él y de archivos de fuentes externas como planos y Excel.

La información de otras fuentes de datos, que se integran al CRM para poder tener la vista 360°, se deben poder visualizar, más no almacenar ya que esa información esta guardada en las bases de datos de la entidad, ejemplo: desembolsos de crédito.

Archivos planos o en Excel: se tiene previsto conexión con diferentes fuentes de datos en formato Excel o plano, discriminadas así y de manera histórica:

- **Formación empresarial (virtual o presencial):** archivos en Excel, peso aproximado de 200 MB (crece mes a mes)
- **Postventa:** archivos en Excel o plano (1 por cada encuesta aplicada), información históricas desde hace 10 años y hasta la fecha, peso aproximado de 20 GB (crece año a año)
- **Clientes potenciales:** archivo en Excel de 150.000 registros, peso aproximado de 100 MB (crece mes a mes)
- **Grupos de interés:** archivo en Excel, peso aproximado de 20 MB (crece mes a mes)
- **Información financiera:** archivos en Excel o plano, peso aproximado 100 GB, información histórica.
- 2. **Contact center:** El CRM se implementó desde el mes de junio de 2016, los proveedores anteriores no tienen ese detalle, en este momento las BDD pesan en promedio 120 MB.
- **SGB:** Se migrará la información contenida en la herramienta para seguirla trabajando en el CRM (cargue de información inicial) *Información histórica desde el año 1996 hasta la fecha. No se tiene un volumen estimado.

Para mayor detalle de los campos de estas bases de datos, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**. Se debe tener en cuenta que esto puede variar en volúmenes y fuentes una vez realizada la contratación. Se espera que en la fase 1 y 2 de estos términos de referencia se validen los volúmenes y fuentes y datos a convertir (**numeral 1.5.1 Fases del proyecto**).

Fiducóldex:

- **Prospectos:** 1.000 por año.
- **Clientes:** 400 Actualmente
- **Contactos:** 1.500 por año

Leasing Bancóldex: se espera migrar información de 6.000 clientes inicialmente.

24. Por favor detallar para cada entidad la herramienta sobre la cual está montado el esquema de directorio activo

- Tecnología
- Versión
- Tipo de autenticación

Bancóldex:

- **Tecnología:** Office 356 Plan E1
- **Versión:** Plan E1
- **Tipo de autenticación:** single sign on

Leasing Bancóldex: Microsoft funcionalidad 2012, LDAP

Fiducóldex:

- **Tecnología:** Windows 2008
- **Versión:** 2008
- **Tipo de autenticación:** Kerberos

25. ¿El esquema de soporte solicitado es de primer nivel (atención directa a usuarios finales) o de segundo nivel (soporte a los administradores de la solución)? Nuestra experiencia de implementación y con el objetivo de optimizar los costos sugieren que el esquema solicitado sea de nivel 2.

Bancóldex: el Banco cuenta con una mesa de ayuda que presta soporte de primer nivel. Es requisito realizar una capacitación en este sentido a la mesa de ayuda.

Leasing Bancóldex: de acuerdo con el soporte de nivel 2.

Fiducóldex: de acuerdo con el soporte de nivel 2.

26. El requisito de tener los recursos de soporte en sitio son de uso frecuente para implementaciones on-premise (instalación de software en la infraestructura de la compañía); teniendo en cuenta que la solución a proponer es nube, solicitamos que el servicio de soporte sea ejecutado de forma remota.

Bancóldex: se permite que el soporte sea ejecutado de forma remota, depende de la complejidad del caso se deberá dar soporte en sitio.

Leasing Bancóldex: de acuerdo.

Fiducóldex: depende de la complejidad del caso. No se debe limitar.

27. Para el servicio de soporte, ¿Se requiere que se estime un servicio global para las 3 entidades o un servicio por separado?

Un servicio por separado. **CAPITULO IV. ESQUEMA DE SOPORTE DEL SERVICIO A CONTRATAR - 4.1 MANTENIMIENTO A LA SOLUCIÓN OFRECIDA:** “El proponente deberá explicar y detallar de forma clara **para cada una de las tres entidades** (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) la prestación del servicio de mantenimiento a la solución implementada. Adjuntar por separado la propuesta de mantenimiento y soporte anual. Se pide detallar las condiciones de servicio, el esquema de atención, los costos y los Acuerdos de Niveles de Servicio: servicios, tiempos de atención, respuesta y/o solución, disponibilidad, prioridades, responsabilidades, documentación, garantías y penalizaciones por incumplimiento, que el proveedor tenga establecido con sus clientes y las condiciones de renovación una vez se finalice el contrato anual de soporte y mantenimiento (Ej. Incrementos, nuevos servicios, módulos adicionales, etc.)”.

28. Teniendo en cuenta que el alcance y la complejidad de la implementación para las 3 entidades puede llegar a ser diferente ¿se pueden ofrecer esquemas de soporte distintos para cada una de las entidades?

Si, teniendo en cuenta las características de cada una.

Proveedor 2:

1. Se solicita Manual de Sistema Gerencial Bancoldex - SGB con el objetivo de establecer la funcionalidad requerida en base al sistema actual usado por la fuerza comercial Bancoldex.

La información relevante referente a SGB se entregará al proveedor seleccionado. En la propuesta el proveedor debe detallar la funcionalidad del CRM y la mejor propuesta para sacar el máximo provecho por parte del banco basado en las mejores prácticas y experiencia del proveedor.

2. Se espera tener ambiente de CRM independientes por cada filial? O tener una sola plataforma CRM para todas las filiales.

Independientes por cada entidad.

3. Qué debe incluir la vista integrada de clientes para cada filial? Indicar las fuentes de información, BD o sistema, donde se encuentra dicha información hoy en día.

De forma general la vista integrada de clientes para cada entidad debe tener:

CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES “Es requisito que la solución propuesta por el proponente para el desarrollo e implementación del CRM, permita la consolidación y vista única de información de cada cliente por cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex); así como sus contactos, gestiones con la fuerza comercial, información transaccional por producto, información financiera, gestión de eventos presenciales-virtuales, participación y asistencia a eventos, contemplando así la trazabilidad permanente para una oportuna toma de decisiones. Debe permitir además todas las interacciones multicanal y las relaciones con los diferentes grupos de interés, entre ellos: empresarios (clientes, usuarios, clientes potenciales, consumidor financiero), gremios, cámaras de comercio e intermediarios financieros.”

Bancóldex: para mayor detalle de los campos de estas bases de datos y la información que se gestiona, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**. Así mismo y una vez iniciado el proyecto, al proveedor seleccionado se le entregara mayor detalle de lo que debe contener.

Leasing Bancoldex: La vista integrada debe ser parametrizable, dependiendo de la información que cada entidad o usuario desee ver, eso depende del tipo de cliente, del tipo de negocio, etc. No debe ser fijo. Limitar el proyecto en cuanto a fuentes de información no es posible en este momento, podemos obtener información de, campañas internas, de entidades sectoriales, de proyectos que se emprendan, de alianzas estratégicas, de los sistemas de información internos, etc. Lo ideal es establecer procesos de integración de información que sean paramétricos, donde la información a integrar tenga algunos estándares establecidos. Los tipos de información pueden ser (entre otros) datos numéricos, geográficos, estadísticos, texto, archivos, imágenes.

Fiducóldex: debe contener la información del Aplicativo SIFI.

Se espera realizar un trabajo con el proveedor seleccionado en la fase 1 de este proyecto para la definición de los campos que contendrá esta vista.

4. Qué información histórica requiere ser cargada en el CRM? Cuál de ésta información será de carga recurrente en la operación productiva del CRM?

Bancóldex: la información que almacenara el CRM, es aquella que se capture a través de él y de archivos de fuentes externas como planos y Excel.

La información de otras fuentes de datos, que se integran al CRM para poder tener la vista 360°, se deben poder visualizar, más no almacenar ya que esa información esta guardada en las bases de datos de la entidad, ejemplo: desembolsos de crédito.

Archivos planos o en Excel: se tiene previsto conexión con diferentes fuentes de datos en formato Excel o plano, discriminadas así y de manera histórica:

- **Formación empresarial (virtual o presencial):** archivos en Excel, peso aproximado de 200 MB (crece mes a mes)
 - **Postventa:** archivos en Excel o plano (1 por cada encuesta aplicada), información históricas desde hace 10 años y hasta la fecha, peso aproximado de 20 GB (crece año a año)
 - **Clientes potenciales:** archivo en Excel de 150.000 registros, peso aproximado de 100 MB (crece mes a mes)
 - **Grupos de interés:** archivo en Excel, peso aproximado de 20 MB (crece mes a mes)
 - **Información financiera:** archivos en Excel o plano, peso aproximado 100 GB, información histórica.
3. **Contact center:** El CRM se implementó desde el mes de junio de 2016, los proveedores anteriores no tienen ese detalle, en este momento las BDD pesan en promedio 120 MB.
- **SGB:** Se migrará la información contenida en la herramienta para seguirla trabajando en el CRM (cargue de información inicial) *Información histórica desde el año 1996 hasta la fecha. No se tiene un volumen estimado.

Para mayor detalle de los campos de estas bases de datos, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**. Se debe tener en cuenta que esto puede variar en volúmenes y fuentes una vez realizada la contratación. Se espera que en la fase 1 y 2 de estos términos de referencia se validen los volúmenes y fuentes y datos a convertir (**numeral 1.5.1 Fases del proyecto**).

Leasing Bancóldex: se espera migrar información de 6000 clientes inicialmente.

Fiducóldex: Clientes y productos de cada uno

Por último, es importante mencionar que el número de clientes de Bancóldex de los últimos 7 años es de 706.800, promedio por año de 100.971, de Leasing Bancóldex es 3.000 promedio por año y de Fiducóldex es 300 promedio por año.

5. Bancoldex y sus filiales considera adoptar el conocimiento necesario para realizar las adecuaciones futuras de configuración en el sistema CRM?

Bancóldex: Si. El Banco debe quedar con el conocimiento y la capacidad de realizar ajustes en las configuraciones de la solución que no requieran desarrollos o nuevas implementaciones.

Leasing Bancóldex: SI

Fiducóldex: NO

6. Se integrará un equipo de las áreas de tecnología que recibirá el conocimiento técnico de la solución CRM para su administración posterior al proyecto.

Bancóldex: El alcance de las capacitaciones técnicas va en los temas: arquitectura tecnológica en que estará montada la solución, configuración del sistema, administración del sistema, errores/incidentes o problemas frecuentes, escalamiento de incidentes/problemas.

Fiducóldex: SI

Leasing Bancóldex: SI

7. Entregar la documentación de procesos actuales y requerimientos disponibles por parte de cada filial.

Una vez contratada la empresa seleccionada, se les entregará la información y documentación necesaria para la correcta implementación del CRM.

Los requerimientos aplican para las tres entidades ya que hacen referencia a las funcionalidades esperadas del CRM.

8. Estructura Organizacional de Bancoldex y sus filiales indicando en ella, cargos, personas (empleados) y cuál de éstas personas tendrán usuarios de acceso al sistema CRM

Bancóldex: se requieren 90 licencias. La información referente a estructura organizacional la puede encontrar en <https://www.bancoldex.com/acerca-de-nosotros92/organigrama.aspx>

La distribución de usuarios contemplada inicialmente es:

Mercadeo:	3
Comerciales/Módulo de venta: Vicepresidencia comercial, Gerencias (Flujos globales, Expansión Internacional, Escalamiento Empresarial, Inversión y Transformación, Crecimiento Extraordinario, Ecosistemas Dinámicos e Inserción Productiva), oficinas regionales y oficina de redescuento.	75
Áreas transversales/módulo de ventas:	10
Administrador:	2

Leasing Bancoldex: la información solicitada está en la página web. Se requiere 20 licencias. Esta sería la distribución inicial sugerida, pero nos gustaría que no sea tan fija, pues la distribución de roles puede cambiar en el futuro:

Mercadeo:	1
Comerciales:	12
Servicio al cliente:	5
Administrador:	2

Fiducóldex: no enviaremos inicialmente esta información. Ratificamos que las licencias de Fiducóldex no se tomaran desde el inicio del proyecto, se dejaron plasmadas en el requerimiento del CRM para ser tenido en cuenta en los parámetros iniciales.

Comerciales:	5
Servicio al cliente:	2
Administrador:	1

Es importante tener en cuenta que la definición final de estos roles se realizará en **la fase 1: Identificación de necesidades / Levantamiento de información del numeral 1.5.1 Fases del proyecto con la empresa seleccionada.**

9. Se requiere una referencia de los reportes o indicadores requeridos para el proyecto por cada una de las filiales.

Este punto se desarrollara en la **Fase 2** del proyecto: **diagnóstico y diseño de la solución**, se especifica que:

“El proponente deberá entregar un documento con el diseño de la solución de CRM a ser implementada para ser validada y aprobada. El documento deberá contener entre otros los siguientes puntos:

- Diseño de los diferentes reportes e indicadores que se definan en el transcurso del proyecto con cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).
- Diseño de los demás reportes y herramientas que cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) considere se deben implementar para cumplir las necesidades de visualización de información.”

Así mismo en el punto **CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES** y en el punto **2.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS - 2.2.1 Requerimientos generales**, Se mencionan algunos reportes que se esperan obtener y sus funcionalidades. Es importante tener en cuenta que dentro de la identificación de necesidades y levantamiento de la información se deben contemplar aquellos reportes que hagan falta para el correcto funcionamiento de la solución.

10. Qué integraciones espera cada una de las filiales con el sistema CRM? Y en qué modalidad de integración Batch o en línea.

Bancóldex: integraciones con los sistemas de información donde haya datos de clientes y su vínculo con la entidad: Sistema CORE y repositorios de información (bodegas de datos). Se permiten proceso en batch y procesos en línea. El proveedor debe describir que modalidades de integración recomienda para la necesidad del Banco.

Tablas dentro de la base de datos con las que tiene conexión el CRM:

<u>Información de clientes y transaccional</u>	<u>Información de desembolsos y saldos</u>
Deudor	Desembolsos
Beneficiario	Saldos Históricos
Sectores económicos	Modalidad
Localidad geográfica origen	Recuperaciones
	Recaudos
	Operaciones de Comercio Exterior
	Cancelaciones
	Moneda
Gestión de visitas comerciales	Importaciones
	Exportaciones
Aranceles	Información demográfica y de contacto

Archivos planos o en Excel: se tiene previsto conexión con diferentes fuentes de datos en formato Excel o plano, discriminadas así:

- **Formación empresarial (virtual o presencial)**
- **Postventa**
- **Clientes potenciales**
- **Grupos de interés**
- **Información financiera**

- **Contact center**
- **SGB:** Se migrará la información contenida en la herramienta para seguirla trabajando en el CRM (cargue de información inicial)

Los tipos de información son: datos numéricos, geográficos, estadísticos, texto, archivos, imágenes.

Para mayor detalle de los campos de estas bases de datos y la información que se gestiona en estas bases de datos, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**

Fiducóldex: integración con nuestro sistema SIFI en línea y BATCH

Leasing Bancóldex: Las integraciones son con los sistemas de información, debe contemplar las dos modalidades. Limitar el proyecto en cuanto a fuentes de información no es posible en este momento, podemos obtener información de, campañas internas, de entidades sectoriales, de proyectos que se emprendan, de alianzas estratégicas, de los sistemas de información internos, etc. Lo ideal es establecer procesos de integración de información que sean paramétricos, donde la información a integrar tenga algunos estándares establecidos. Los tipos de información: datos numéricos, geográficos, estadísticos, texto, archivos, imágenes.

En la fase 1 y 2 de estos términos de referencia se realizara el levantamientos de estos requerimientos y cómo será su integración (**numeral 1.5.1 Fases del proyecto**). Adicionalmente, en el transcurso del proceso de selección del proveedor y firma del contrato, pueden ingresan nuevas fuentes de información. De igual manera, se trabajaran en las fases 1 y 2 del proyecto, garantizando su integración al CRM.

11. Qué oferentes han sido invitados a participar en la convocatoria?

Podrán participar en la convocatoria todos los proponentes que cumplan con las condiciones establecidas en el numeral 1.10.3. de los Términos de Referencia “Requisitos para participar en la invitación”.

12. Cuántas fuentes internas y externas se deben incluir en la vista integrada de clientes?? Pueden compartir las estructuras de campos requeridas en ésta vista?

Esta pregunta ha tenido respuesta en puntos anteriores. Agradecemos remitirse a ellos. La estructura de los campos será compartida con el proveedor seleccionado para la implementación de este proyecto y serán trabajados en la fase 1.

13. Qué tipos de visualización de datos tiene la Bodega de datos de Bancoldex? Permite acceso vía Web?

Información básica del cliente e información relacionada con los productos del banco (créditos).
No se permite acceso vía web.

14. Qué integración de información son requeridas en línea y cuáles en batch (procesamiento por lotes)??

Esta pregunta ha tenido respuesta en puntos anteriores. Agradecemos remitirse a ellos.

15. Pueden compartir el modelo de cálculo de comisiones o incentivos para la fuerza comercial?

Bancóldex: Actualmente Bancóldex no cuenta con una solución informática para el cálculo de comisiones e incentivos. Se manejan incentivos a nivel de cada área comercial, se mantienen durante todo el año y se calculan de forma mensual. El detalle de esta información se le entregara al proveedor escogido para desarrollar la solución.

Leasing Bancóldex: No se cuenta con solución para el cálculo de comisiones, la liquidación debe ser mensual o quincenal, para el área comercial y para los comerciales externos (Freelance), las reglas pueden cambiar anualmente. Estamos definiendo nuevas reglas.

Fiducóldex: Se compartirá a la entidad seleccionada.

16. Cuáles son los errores que se espera sean validados al momento de carga inicial de datos?

Bancóldex: depuración de datos - Información obligatoria faltante, datos básicos de contacto del cliente, tipos de datos, información duplicada. El proveedor debe igualmente realizar las validaciones que con base en su experiencia se deban realizar en el proceso de carga de información al CRM.

Leasing Bancóldex: los campos de fechas, información que corresponde a parámetros generales como ciudades, las validaciones de los NITs (digito de verificación), que los datos migrados correspondan con el formato establecido.

Fiducóldex: de campos obligatorios, inconsistencia de tipos de datos o datos nulos y si existen registros duplicados.

17. Se solicita documento descriptivo del proceso a ser implementar en la solución CRM con el objetivo de atender claramente los requerimientos del proceso.

El documento será construido por el proveedor seleccionado, de acuerdo con las fases del proyecto, el cronograma de trabajo pactado y los entregables definidos.

18. Se requiere la lista de usuarios, cargos y roles, que tendrán acceso a la solución de CRM.

Esta pregunta ha tenido respuesta en puntos anteriores. Agradecemos remitirse a ellos.

Proveedor 3:

1. Numeral/Título 1.5 ALCANCE DE LA CONVOCATORIA. Párrafo del texto: "Como parte de la estrategia de mercadeo relacional del Banco y de sus filiales, se requiere contratar una solución de CRM, que permita la administración y análisis de la información de clientes de cada una de las tres entidades..."

Observación: Entendemos que actualmente ni Bancoldex ni sus filiales cuentan con alguna herramienta de gestión instalada, en ese caso, ¿cómo se administra la gestión comercial y de clientes? ¿Cuáles y cuántos son los aplicativos o herramientas fuentes de información para la gestión comercial? En caso de contar con alguna herramienta, ¿se prevé dentro del proyecto realizar la migración y/o integración de la misma a la nueva plataforma?

Bancóldex: se cuenta con una herramienta denominada "Sistema Gerencial Bancóldex – SGB", con la cual se hace seguimiento y gestión de las entrevistas y relacionamiento de los clientes del Banco. Desarrollado en JSP y base de datos ORACLE. La demás información se obtiene de los sistemas de la entidad y Excel.

Se migrará la información contenida en la herramienta para seguirla trabajando en el CRM (cargue de información inicial). Para mayor detalle de los campos SGB, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**

Fiducóldex: no contamos con ninguna herramienta de CRM. En nuestro sistema SIFI se encuentran almacenados nuestros clientes.

Leasing Bancóldex: no se cuenta con herramienta CRM, la gestión comercial se administra manualmente. Las fuentes de información se identificaran en la fase 1 del proyecto.

En el numeral **1.2 AMBIENTE INFORMÁTICO ACTUAL**, se encuentran los ambientes informáticos de cada entidad. Así mismo, en la fase 1 del proyecto, se realizara el levantamientos de estos requerimientos (**numeral 1.5.1 Fases del proyecto**). Adicionalmente, en el trascurso del proceso de selección del proveedor y firma del contrato, pueden ingresas nuevas fuentes de información. De igual manera, se trabajaran en las fases 1 y 2 del proyecto, garantizando su integración al CRM.

2. Numeral/Título: Fase 5 - Puesta en producción de la solución. Párrafo del texto: "Esta fase comprende la puesta en producción del CRM, así como la instalación y configuración de la plataforma de software y hardware requeridos para garantizar el correcto funcionamiento de la solución en cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex)."

Observación: La aceptación definitiva se da con el software funcionando correctamente en producción, ¿que pasa si por razones ajenas al contratista la entidad no puede dar paso a producción? ¿Garantizará Bancoldex la adecuación del ambiente productivo para pasar a producción la aplicación?

El contratista debe garantizar y planear la puesta en producción de la solución, teniendo en cuenta los riesgos asociados al proyecto. Igualmente, en caso de presentarse inconvenientes, se revisará y evaluará cada situación entre las partes y se acordaran las acciones a seguir. La solución no estará en los ambientes de las entidades. Se garantizará y se preparará de la mejor manera para el inicio de las actividades con la solución una vez este en producción.

3. Numeral/Título: Formato de experiencia del proponente. Párrafo del texto: "Para acreditar la experiencia exigida, el Proponente deberá aportar mínimo tres (3) certificaciones emitidas por clientes del sector público, privado o mixto, preferiblemente con experiencia en el sector financiero; a los cuales les haya desarrollado, elaborado e implementado proyectos de CRM"

Observación: 3.1. En relación con la experiencia a acreditar, entendemos que las actividades pueden ser de Desarrollo y/o elaboración y/o implementación y/o relacionadas. ¿Es correcta nuestra apreciación? 3.2. ¿Serán aceptadas experiencias de proyectos en ejecución? En caso afirmativo, ¿a partir de qué porcentaje de ejecución?

Referente a este punto sugerimos revisar la información contenida en los términos de referencia establecidos, en lo que tiene que ver a este punto:

Numeral 1.11 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS: 1) Experiencia del proponente 20%: Evalúa la experiencia certificada del proponente en el desarrollo e implementación de proyectos de CRM en la nube, tomando como referencia trabajos realizados. Para ello, es necesario incluir el nombre del proyecto y empresa, en qué consistió así como adjuntar las certificaciones de las empresas y 2) Al menos tres (3) certificaciones emitidas por los clientes de contratos suscritos en los últimos tres (3) años, preferiblemente con entidades del sector financiero, donde se hayan desarrollado trabajos similares a los solicitados en la presente invitación.

Numeral 1.10.3 Requisitos para participar en la invitación, los proponentes deberán cumplir con los siguientes requisitos: (iii) Contar con una experiencia de cinco (5) años certificada en desarrollo de soluciones de CRM.

Numeral 1.8 DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA - Formato de experiencia del proponente: Para acreditar la experiencia exigida, el Proponente deberá aportar mínimo tres (3) certificaciones emitidas por clientes del sector público, privado o mixto, preferiblemente con experiencia en el sector financiero; a los cuales les haya desarrollado, elaborado e implementado proyectos de CRM.

4. Numeral/Título: 2.2.19 Servicios profesionales que prestará en sitio o desde su empresa.
Párrafo del texto: El proveedor deberá especificar en la propuesta el tiempo estimado y la cantidad del recurso humano que prestarán los servicios en sitio durante la duración del proyecto y los recursos requeridos para el óptimo funcionamiento del equipo en las instalaciones de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

Observación:

- Bajo esta afirmación, entendemos que cada una de las entidades será responsable de la asignación y dotación adecuada de los puestos de trabajo para el equipo asignado. ¿Esto incluye equipo de cómputo, canal de comunicaciones, licenciamiento básico -ofimática- requerido? Por favor especificar las condiciones de los puestos de trabajo en instalaciones de las entidades.
- Es necesario entregar el detalle de cantidad de personal y tiempo estimado en sitio desde la presentación de la oferta, o le corresponderá únicamente al proveedor asignado, durante la fase de inicio?

Bancóldex: En el caso que el proveedor requiera trabajar en el Banco, se habilitará por el tiempo indicado un puesto de trabajo, que incluye: Escritorio, silla, punto de red. No se hará préstamo de equipos, ni licenciamiento de software. El proveedor deberá traer los equipos de trabajo necesarios con el software debidamente licenciado. Referente al detalle de personal y tiempo si se conoce la estimación inicial del personal y del tiempo que se va a trabajar en las instalaciones del Banco, se puede incluir en la propuesta. Es importante para el Banco conocer esta información para poder habilitar con tiempo los puestos de trabajo que se van a requerir.

Fiducóldex: Por el momento no tendremos disposición de puestos de trabajo para este fin, de nuestra parte serán 8 licencias que se tomaran opcionalmente en el caso de requerirse y no al inicio del proyecto.

Leasing Bancóldex: El número de personas asignados al proyecto, así como el perfil de cada uno y el tiempo asignado al proyecto se debe relacionar en la oferta.

Numeral **2.2.19 Servicios profesionales que prestará en sitio o desde su empresa:** “El proveedor deberá especificar en la propuesta el tiempo estimado y la cantidad del recurso humano que prestarán los servicios en sitio durante la duración del proyecto y los recursos requeridos para el óptimo funcionamiento del equipo en las instalaciones de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

Especificar si para el soporte en sitio cuenta con representación en Bogotá y si no cuenta, especificar en qué ciudad o país más cercano a Bogotá se encuentra la representación de la

empresa. Deberá indicar el esquema de soporte remoto en caso de ser ofrecido en la solución.”

-
5. Numeral/Título: 1.11.5 Usabilidad (experiencia de usuario) Párrafo del texto: El proveedor deberá proporcionar al menos dos (2) certificaciones de trabajos anteriores en donde se valide el fácil uso y apropiación de la solución en la organización, así como el número de usuarios iniciales y a la fecha. **Observación:** Para acreditar la experiencia aquí solicitada, entendemos que puede estar dentro de las 3 certificaciones mínimas requeridas como obligatorias. Es decir, que si de las 3 certificaciones presentadas, 2 acreditan el criterio de usabilidad, se da por cumplido el requisito. ¿Es correcto?

Si, el criterio de usabilidad puede estar en estas certificaciones, siempre y cuando se cumpla con el requisito solicitado en el numeral **1.11.5 Usabilidad (experiencia de usuario)**: “La solución de CRM debe ser intuitiva, de fácil uso y entendimiento. El proponente deberá describir como se satisface esta necesidad, identificando factores como:

- Navegabilidad: acceso a la solución, menús, interfaces, creación de variables y creación de reportes, funciones de exportación.
- Ayudas que proporciona la solución (dentro de la herramienta y en línea)
- Lenguaje sencillo: tanto en documentos y ayudas como en funciones

El proveedor deberá proporcionar al menos dos (2) certificaciones de trabajos anteriores en donde se valide el fácil uso y apropiación de la solución en la organización, así como el número de usuarios iniciales y a la fecha.”

6. Numeral/Título: 1.17 ELABORACIÓN DEL CONTRATO. Párrafo del texto: "Una vez se adjudique el Contrato, Bancóldex informará por escrito de dicha decisión al Proponente favorecido..." **Observación.** Conforme al cronograma planteado por la entidad, ¿se tiene una fecha estimada para la firma del contrato? ¿Cuánto tiempo calcula Bancoldex, les tomará la evaluación y selección del proveedor?

Una vez recibidas las propuestas, el tiempo de adjudicación oscila entre un mes y medio y dos meses, dependiendo de la cantidad de propuestas a revisar/evaluar.

7. Numeral/Título: 2.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. Observación: En el documento, para este numeral, existen subnumerales en los que sea hace referencia al proponente y en otros al proveedor (entiéndase este como proponente adjudicatario); solicitamos a la entidad aclarar si todas las condiciones planteadas en el numeral deberán ser manifiestas dentro de la oferta, o solo las que hacen referencia la PROPONENTE.

Todas las condiciones planteadas en el documento de términos de referencia, llamese proveedor o proponente aplican y deben ser descritas en la propuesta presentada.

8. Numeral/Título: 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES. Párrafo del texto: "Integración de toda la data de clientes disponible (fuentes internas y externas complementarias)" **Observación.** Para cumplir con el requerimiento y sobre todo poder estimar el esfuerzo requerido para realizar las respectivas integraciones, es necesario saber ¿Qué tipo de fuentes externas? ¿Cuántas son? ¿Mecanismos de integración previstos? En caso de requerir integraciones por ejemplo con web services, ¿garantizará Bancoldex la exposición de los servicios necesarios?

Bancóldex: Para todos los sistemas del Banco se podría realizar una integración en batch (ejecución automática controlada) por archivos planos. Es posible tener conexión directa a las bases de datos del Banco, teniendo en cuenta: creación del canal y acceso restringido a la información requerida, esquemas de contingencia, reprocesos, disponibilidad, entre otros.

Tablas dentro de la base de datos con las que tiene conexión el CRM:

<u>Información de clientes y transaccional</u>	<u>Información de desembolsos y saldos</u>
Deudor	Desembolsos
Beneficiario	Saldos Históricos
Sectores económicos	Modalidad
Localidad geográfica origen	Recuperaciones
	Recaudos
	Operaciones de Comercio Exterior
	Cancelaciones
	Moneda
Gestión de visitas comerciales	Importaciones
	Exportaciones
Aranceles	Información demográfica y de contacto

Archivos planos o en Excel: se tiene previsto conexión con diferentes fuentes de datos en formato Excel o plano, discriminadas así:

- **Formación empresarial (virtual o presencial)**
- **Postventa**
- **Clientes potenciales**
- **Grupos de interés**
- **Información financiera**
- **Contact center**
- **SGB:** Se migrará la información contenida en la herramienta para seguirla trabajando en el CRM (cargue de información inicial)

El Banco garantizará la exposición de los servicios web que se construyan para la integración con el CRM. Igualmente, gestionará con los proveedores de otros sistemas de información la exposición de los servicios necesarios.

Los tipos de información son: datos numéricos, geográficos, estadísticos, texto, archivos, imágenes.

Para mayor detalle de los campos de estas bases de datos y la información que se gestiona en estas bases de datos, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**

Fiducóldex: La integración interna será con nuestro sistema SIFI.

Leasing Bancóldex: Las integraciones son con los sistemas de información, debe contemplar las dos modalidades. Limitar el proyecto en cuanto a fuentes de información no es posible en este momento, podemos obtener información de, campañas internas, de entidades sectoriales, de proyectos que se emprendan, de alianzas estratégicas, de los sistemas de información internos, etc. Lo ideal es establecer procesos de integración de información que sean paramétricos, donde la información a integrar tenga algunos estándares establecidos. Los tipos de información: datos numéricos, geográficos, estadísticos, texto, archivos, imágenes.

En la fase 1 y 2 de estos términos de referencia se realizara el levantamientos de estos requerimientos y cómo será su integración (**numeral 1.5.1 Fases del proyecto**). Adicionalmente, en el trascurso del proceso de selección del proveedor y firma del contrato, pueden ingresar nuevas fuentes de información. De igual manera, se trabajaran en las fases 1 y 2 del proyecto, garantizando su integración al CRM.

9. Numeral/Título: 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES. Párrafo del texto: "Permitir visualización de consultas por el campo que le quiera llamar" **Observación.** ¿A qué se refieren con "consultas"? ¿Qué diferencia hay con los filtros que se menciona en otro de los puntos?

Hace referencia a que en la vista 360° del cliente, reportes y dashboards se pueda filtrar la información por el campo que se requiera, sea, por ejemplo un NIT, un nombre, una línea de crédito, plazo, tipo de crédito, tipo de formación empresarial, etc, entre otras.

10. Numeral/Título: 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES. Párrafo del texto: "Inclusión de nuevas variables en los reportes. Estas variables pueden resultar de fuentes externas o internas que se tengan en la bodega de datos y deben poder parametrizarse sin necesidad de requerir al proponente" **Observación.** Siempre que se tengan los valores en la plataforma pueden ser utilizados en los reportes. ¿Qué quieren decir con fuentes externas? ¿Desean que los reportes estén integrados con otras fuentes de datos?

El CRM debe integrarse con otras fuentes, estas se encuentran mencionadas en puntos anteriores. Derivado de la integración se debe de poder generar reportes con las variables ya integradas.

11. Numeral/Título: 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES. Párrafo del texto: "Reportes parametrizables por Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) sin necesidad de que el proponente intervenga, integrados con información que se capture de otros sistemas". Observación. ¿Los reportes deben tener integración directa con otros sistemas?

Esta pregunta ha tenido respuesta en puntos anteriores. Agradecemos remitirse a ellas.

12. Numeral/Título: 2.2.1 REQUERIMIENTOS GENERALES. Párrafo del texto: "El proveedor deberá desarrollar e implementar una solución de CRM en la nube que garantice la integración y sincronización de las diferentes fuentes de información que alimentaran el sistema, dentro de estas fuentes de información se encuentran las herramientas tecnológicas y aplicativos". Observación: ¿A qué tipo de herramientas tecnológicas y aplicativos hace referencia este punto, son las mismas mencionadas en puntos anteriores? ¿Se encuentran en la nube? ¿Permiten integración a través de qué medio? Solicitamos muy amablemente indicar, aunque sea a manera informativa el listado de fuentes externas con las cuales se integrará la solución, así como las plataformas en las que están diseñadas (web, cliente-servidor, etc).

Se encuentran mencionadas en puntos anteriores, de igual forma, también se debe tener en cuenta el numeral **1.2 AMBIENTE INFORMÁTICO ACTUAL** (1.2.1 Bancóldex, 1.2.2, Leasing Bancóldex y 1.2.3 Fiducóldex).

Se espera realizar un trabajo con el proveedor seleccionado en la fase 1 de este proyecto para la definición de este tema.

Bancóldex:

- ¿A qué tipo de herramientas tecnológicas y aplicativos hace referencia este punto, son las mismas mencionadas en puntos anteriores? // **SI.**

- ¿Se encuentran en la nube? // **No. Son sistemas de información montados en el ambiente tecnológico del Banco. Se tiene conocimiento de un sistema que está en servidores externos y se requiere integración (Servicio web o Archivos Planos).**
- ¿Permiten integración a través de qué medio? // **Servicio web o Archivos Planos**
- Solicitamos muy amablemente indicar, aunque sea a manera informativa el listado de fuentes externas con las cuales se integrará la solución, así como las plataformas en las que están diseñadas (web, cliente-servidor, etc). // **ICOM: Servicio web, APIs, Archivos planos.**

13. Numeral/Título: 2.2.1 REQUERIMIENTOS GENERALES. Párrafo del texto: "El proveedor deberá sustentar cómo está alineada la estrategia del negocio con la estrategia de tecnología. De igual forma deberá presentar cual es el plan de inversión en tecnología que se involucre en la prestación del servicio a contratar. Como entregable de este punto se debe presentar la descripción y los estimados numéricos" Observación. No nos es claro en este punto; cuál es el detalle del entregable. ¿Se refiere a un entregable con la presentación de la oferta?

La alienación de la solución con la estrategia del banco y de tecnología se realizará una vez iniciado el proyecto con el proveedor seleccionado. Esto se definirá en las fases 1 y 2, del **numeral 1.5.1 Fases del proyecto con la empresa seleccionada**. El proveedor en su propuesta económica describirá los costos y gastos en que debe incurrir Bancoldex y sus filiales para la implementación de la solución.

14. Numeral/Título: 2.2.1 REQUERIMIENTOS GENERALES. Párrafo del texto: "El proveedor debe prestar apoyo técnico y tecnológico, y contar con el personal idóneo y especializado para administrar o soportar cualquier operación o proceso, con el fin de prevenir fallas y recuperar la información en caso de pérdida total o parcial" Observación. Entendemos que todo el apoyo técnico, el conocimiento y el soporte del proveedor estará dado solamente sobre el CRM implementado. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Es correcta la apreciación.

15. Numeral/Título: 2.2.16 Manejo de imprevistos en la implementación de la solución ofrecida. Párrafo del texto: "El proveedor deberá presentar un plan de contingencia para el manejo de los imprevistos que se puedan presentar en el proceso de implantación de la solución." Observación. ¿Cuáles son los puntos mínimos esperados que debe contener el plan?

El plan debe contar con los imprevistos que generalmente se presentan en el desarrollo de un proyecto. Ejemplo: rotación del equipo de trabajo, incumplimiento de terceros, mayor duración de actividades, inconvenientes administrativos, entre otros.

16. Numeral/Título: 1.5.2 Plan de trabajo a ejecutar de la solución. Párrafo del texto: Para cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), el Proponente deberá presentar con la propuesta un cronograma o plan de trabajo (no superior a siete

(7) meses), en el que describan los procesos/actividades requeridos para la solución de CRM. Este cronograma debe detallar el número de días de cada actividad y los profesionales y su dedicación asociados a cada actividad.

Observación. Teniendo en cuenta que hay actividades como por ejemplo la integración con fuentes/sistemas externos, de los cuales se desconoce detalle y no es posible calcular el esfuerzo en este momento, solicitamos muy amablemente sea aceptada la presentación de un cronograma de alto nivel, ya que, en la fase de inicio del proyecto deberá elaborarse el cronograma definitivo. En este momento, con la información suministrada no es posible definir el cronograma a ese nivel. En todo caso, es responsabilidad del contratista, ejecutar el proyecto en el plazo establecido por Bancoldex.

El cronograma debe presentarse según lo solicitado en los terminos de referencia. Al inicio del proyecto, este cronograma sera ajustado: "Si la propuesta llegara a ser seleccionada, la empresa deberá entregar el cronograma actualizado teniendo en cuenta la fecha de inicio del proyecto". Las características del mismo se describen en el numeral **1.5.2 Plan de trabajo a ejecutar de la solución**.

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) a través del Supervisor del contrato designado para cada entidad, verificará el desarrollo del cronograma presentado, la dedicación del personal ofrecido.

17. Numeral/Título: General. Observación. Para efectos de la presentación de la oferta técnica, entendemos debe darse respuesta al Anexo No. 6 Campos y variables CRM; ¿es correcta nuestra apreciación? Cómo acredita el proponente el cumplimiento de los requerimientos técnicos y funcionales de lo solicitado en el TDR? Espera la entidad una respuesta tipo Cumple/No cumple de lo solicitado? ¿Se entiende cumplido con la firma de la oferta?

Se espera que el proponente de respuesta a cada punto de los términos de referencia, esta respuesta debe ser explicativa:

"1.10 CONDICIONES DE LA PROPUESTA - No se aceptará que las respuestas a todo lo descrito en la propuesta y los requerimientos sean referidas a folletos, catálogos generales, publicaciones genéricas, o papers públicos, sin que previamente se haya dado una explicación clara y concreta en el texto mismo de la respuesta.

En cualquier caso, así la respuesta enuncie su cumplimiento, si la misma no satisface los requerimientos de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) o se determina que la explicación o sustento dado no cumple lo solicitado, se considerará como no cumplida en el aspecto respectivo."

Documento: Anexo 06

18. Numeral/Título: Vistas mínimas 360°. Clientes. Párrafo del texto: "Información transaccional por producto, Información transaccional de importaciones, Información

transaccional de exportaciones" Observación. Solicitamos especificar aquí qué tipo de información es la que requiere ser presentada.

Es información que se debe visualizar en el CRM, en el anexo 6, también se especifica que es información con la que se integrará el CRM y que lo alimentan.

19. Numeral/Título: Grupos de interés/ BDD Información financiera/Postventa. Observación. Para los tres campos mencionados arriba, ¿se podría especificar qué se espera con la información? ¿Cuál es el alcance que se le quiere dar? ¿A qué hace referencia?

Son archivos planos o en Excel, los cuales se integrarán al CRM con determinada periodicidad:

- Postventa: archivos en Excel o plano (1 por cada encuesta aplicada), información históricas desde hace 10 años y hasta la fecha (crece año a año)
- Grupos de interés: archivo en Excel (crece mes a mes)
- Información financiera: archivos en Excel o plano, información histórica diversas bases de datos.

Proveedor 4:

De acuerdo con nuestro entendimiento y al alcance descrito en estos términos, solicitamos muy respetuosamente realizar una **prorroga a los plazos de entrega de la propuesta de acuerdo al cronograma del proceso**, considerando que existen varias inquietudes a partir de las preguntas adjuntas que pueden impactar la precisión y valor esperado de la propuesta presentada por nosotros.

1. Por favor, especificar la cantidad de clientes para la organización y cada una de las filiales (Bancoldex, Leasing Bancóldex, Fiducoldex, Valores institucionales de Bancoldex)

El número de clientes de Bancóldex de los últimos 7 años es de 706.800, promedio por año de 100.971, de Leasing Bancóldex es 3.000 promedio por año y de Fiducóldex es 300 promedio por año.

2. Por favor, especificar la cantidad de Productos que ofrece la organización y cada una de las filiales (Bancoldex, Leasing Bancóldex, Fiducoldex, Valores institucionales de Bancoldex). Especificar descripción de productos

Bancóldex: la información de los productos que ofrece la entidad los podrá encontrar en la página WEB: <https://www.bancoldex.com/portal/default.aspx> , pestaña: Información sobre productos y servicios

Última actualización: Martes 07 de Marzo de 2017 /
Martes 07 de Marzo de 2017, hora colombiana:11:23 p.m.

Microempresas Pymes Grandes empresas Comercio exterior Formación empresarial Intermediarios financieros



DESARROLLO EMPRESARIAL
BLOG PARA EMPRESARIOS



Información sobre productos y servicios

- Programas especiales de Bancóldex
- + Crédito - Leasing
- Financiamiento al comprador de bienes y servicios
- + Documentos de Futuros

Novedades

Miércoles, 11 de Enero de 2017

Datlas Colombia, información para crecer

Conozca Datlas Colombia, la herramienta creada por el Centro para el Desarrollo Internacional -CID- de la Universidad de Harvard, la Fundación Mario Santo Domingo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Bancóldex.

^ | A | A v

Leasing Bancóldex: Actualmente tenemos 5 productos, pero en el corto plazo podemos tener más productos, el sistema debe permitir parametrizar los productos que cada entidad requiera.

Fiducóldex: 12 productos, cada uno de ellos puede tener características distintas.

3. Se ha seleccionado ya alguna herramienta SaaS, o como parte del proceso de implementación se desea hacer un Software Selection

No se ha seleccionado la solución. Se seleccionará el proveedor que presente la solución que se ajusta más a lo requerido.

4. Bancoldex y cada una de sus filiales tienen una base de datos centralizadas de clientes?, de no ser así, puede especificar para cada organización donde se almacena la data de clientes y productos.

Cada entidad tiene una base de datos independiente, para mayor información, remitirse al numeral **1.2 AMBIENTE INFORMÁTICO ACTUAL** (1.2.1 Bancóldex, 1.2.2, Leasing Bancóldex y 1.2.3 Fiducóldex).

5. Por favor, especificar los canales a través de los cuales se desea implementar la herramienta CRM: (Contact Center, Sucursales, Internet Banking, etc.)

Se definirán en la fase 1, esperamos la recomendación del proveedor. Bancóldex y sus filiales tienen sucursales e internet.

6. Existe alguna estrategia de implementación CRM que especifique el orden de los macro procesos a implementar (Mercadeo, Ventas y Servicios), esta estrategia es la misma para todas las entidades?

La estrategia de implementación de CRM será construida con el proveedor contratado. La estrategia de implementación es diferente para cada entidad. Esto se definirá en las fases 1 y 2, del **numeral 1.5.1 Fases del proyecto con la empresa seleccionada**. El proveedor en su propuesta económica describirá los costos y gastos en que debe incurrir Bancoldex y sus filiales para la implementación de la solución.

7. En la página 11 del documento de términos de referencia se menciona "...el Banco busca anticiparse a sus necesidades y aprovechar oportunidades para conectarlos con productos y servicios de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex)." ¿Cuál es el modelo comercial definido (canales, únicos puntos de contacto comercial) por Bancoldex y sus filiales para atender/recibir (call center?/fuerza comercial) las necesidades de sus clientes y identificar oportunidades de acuerdo al portafolio de productos de Bancoldex y sus filiales?

La estrategia comercial de cada entidad, será entregada al proveedor seleccionado. La estrategia es diferente para cada entidad.

Bancóldex: para atender o recibir solicitudes o identificar necesidades y oportunidades, el banco cuenta con diferentes canales de atención como lo son el Chat, la línea de atención al cliente, el correo electrónico, la página web, los comerciales de la entidad, las oficinas regionales, entre otras.

Leasing Bancóldex: para recibir las solicitudes de los clientes contamos con sucursales, página web, fuerza comercial interna y externa.

8. Existe en la actualidad alguna segmentación para los clientes? Por favor, describirla y detallarla. De existir es la misma para todas las entidades?, de no ser así, por favor, especificar cada segmentación de clientes.

Bancóldex: tiene actualmente una segmentación de sus clientes. Esta información será entregada al proveedor seleccionado.

Leasing Bancóldex: se definirá en la fase 1 del proyecto.

Fiducóldex: no existe segmentación de clientes actualmente.

La segmentación de clientes es diferente para cada entidad.

9. Se espera que la vista 360 de clientes sea la misma para todas las entidades, o se permitiría una vista 360 específica para cada entidad.

Una para cada entidad. De forma general la vista integrada de clientes para cada entidad debe tener:

CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES “Es requisito que la solución propuesta por el proponente para el desarrollo e implementación del CRM, permita la consolidación y vista única de información de cada cliente por cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex); así como sus contactos, gestiones con la fuerza comercial, información transaccional por producto, información financiera, gestión de eventos presenciales-virtuales, participación y asistencia a eventos, contemplando así la trazabilidad permanente para una oportuna toma de decisiones. Debe permitir además todas las interacciones multicanal y las relaciones con los diferentes grupos de interés, entre ellos: empresarios (clientes, usuarios, clientes potenciales, consumidor financiero), gremios, cámaras de comercio e intermediarios financieros.”

Bancóldex: según lo establecido en el CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES. Para mayor detalle de los campos de estas bases de datos y la información que se gestiona, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**. Así mismo y una vez iniciado el proyecto, al proveedor seleccionado se le entregara mayor detalle de lo que debe contener.

Leasing Bancoldex: según lo establecido en el CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES. La vista integrada debe ser parametrizable, dependiendo de la información que cada entidad o usuario desee ver, eso depende del tipo de cliente, del tipo de negocio, etc. No debe ser fijo.

Fiducóldex: según lo establecido en el CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

Se espera realizar un trabajo con el proveedor seleccionado en la fase 1 de este proyecto para la definición de los campos que contendrá esta vista.

10. Para cada entidad, especificar los sistemas donde residen los datos de campañas de mercadeo, oportunidades, órdenes de ventas, interacciones y productos. Estas fuentes de datos podrian ser distintas para cada entidad.

Las fuentes de datos son diferentes para cada entidad, el modulo de marketing es nuevo para las tres entidades, su desarrollo se enmarca dentro del desarrollo del contrato.

La información de las fuentes de datos esta descrita en una respuesta más adelante. Se recomienda también revisar el numeral **1.2 AMBIENTE INFORMÁTICO ACTUAL** y para Bancóldex, revisar también el **anexo 6. Campos y variables CRM**.

11. Solo están contemplando una herramienta SaaS en la nube, no estarían considerando herramientas On Premise. De ser así, podría especificar las razones de esta decisión.

Solo se está contemplando una solución que pueda prestar el servicio tipo SaaS. El banco no cuenta con la infraestructura para soportar la solución.

12. Se espera que las tres entidades salgan al mismo tiempo (Big Bang)?, se puede plantear esquemas de puesta en marcha independientes para cada entidad?, Se podría plantear a su vez salidas incrementales por macroprocesos (mercadeo, ventas, etc.).

La gestión de la implementación debe hacerse como 3 proyectos distintos y cada entidad tendrá un gerente de proyecto designado. El proponente designará equipos de trabajo diferentes para cumplir con las necesidades de cada una de las tres entidades, garantizando el éxito de la solución a implementarse.

Cada entidad es autónoma de decidir cómo se implementará la solución, según sus necesidades.

Es importante tener en cuenta:

1.5.2 Plan de trabajo a ejecutar de la solución: “Para cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), el Proponente deberá presentar con la propuesta un cronograma o plan de trabajo (no superior a siete (7) meses), en el que describan los procesos/actividades requeridos para la solución de CRM.”

1.5.1 Fases del proyecto Fase 5 - Puesta en producción de la solución: “El proponente deberá especificar en su propuesta, en lo posible, un **plan de implementación escalable** (ejemplo: metodología SCRUM), de tal forma que en la medida que se obtengan productos entregables y probados, puedan ser puestos en operación, garantizando de esta forma una oportuna salida a producción de cada uno de los componentes que conforman la solución.”

13. Especificar las fuentes de información externas con las que se alimentará la solución.
Especificar mecanismos de integración de los que disponen estas fuentes (Web Services, APIs, etc.)

Bancóldex: Para todos los sistemas del Banco se podría realizar una integración en batch (ejecución automática controlada) por archivos planos. Es posible tener conexión directa a las bases de datos del Banco, teniendo en cuenta: creación del canal y acceso restringido a la información requerida, esquemas de contingencia, reprocesos, disponibilidad, entre otros.

Tablas dentro de la base de datos con las que tiene conexión el CRM:

<u>Información de clientes y transaccional</u>	<u>Información de desembolsos y saldos</u>
Deudor	Desembolsos
Beneficiario	Saldos Históricos
Sectores económicos	Modalidad
Localidad geográfica origen	Recuperaciones
	Recaudos
	Operaciones de Comercio Exterior
	Cancelaciones
	Moneda
Gestión de visitas comerciales	Importaciones
	Exportaciones
Aranceles	Información demográfica y de contacto

Archivos planos o en Excel: se tiene previsto conexión con diferentes fuentes de datos en formato Excel o plano, discriminadas así:

- **Formación empresarial (virtual o presencial)**
- **Postventa**
- **Clientes potenciales**
- **Grupos de interés**
- **Información financiera**
- **Contact center**
- **SGB:** Se migrará la información contenida en la herramienta para seguirla trabajando en el CRM (cargue de información inicial)

Los tipos de información son: datos numéricos, geográficos, estadísticos, texto, archivos, imágenes.

Para mayor detalle de los campos de estas bases de datos y la información que se gestiona en estas bases de datos, por favor remitirse al **anexo 6. Campos y variables CRM**

Fiducóldex: SIFI – en línea y Batch – archivos planos y web services.

Leasing Bancóldex: Las integraciones son con los sistemas de información, debe contemplar las dos modalidades. Limitar el proyecto en cuanto a fuentes de información no es posible en este momento, podemos obtener información de, campañas internas, de entidades sectoriales, de proyectos que se emprendan, de alianzas estratégicas, de los sistemas de información internos, etc. Lo ideal es establecer procesos de integración de información que sean paramétricos, donde la información a integrar tenga algunos estándares establecidos. Los tipos de información: datos numéricos, geográficos, estadísticos, texto, archivos, imágenes.

En la fase 1 y 2 de estos términos de referencia se realizara el levantamientos de estos requerimientos y cómo será su integración (**numeral 1.5.1 Fases del proyecto**). Adicionalmente, en el trascurso del proceso de selección del proveedor y firma del contrato, pueden ingresar nuevas fuentes de información. De igual manera, se trabajaran en las fases 1 y 2 del proyecto, garantizando su integración al CRM.

14. Las entidades cuentan con alguna herramienta de integración SOA (ESB)?. De ser así, favor especificar que solución es y cuales servicios se encuentran ya expuestos.

Bancóldex y sus filiales no cuentan con estas herramientas.

15. Existe algún listado de reportes/indicadores ya definido para la implementación. De ser así, especificar y describir a alto nivel los reportes, datos y la entidad a la que pertenece.

Este punto se desarrollara en la **Fase 2** del proyecto: **diagnóstico y diseño de la solución**, se especifica que:

“El proponente deberá entregar un documento con el diseño de la solución de CRM a ser implementada para ser validada y aprobada. El documento deberá contener entre otros los siguientes puntos:

- Diseño de los diferentes reportes e indicadores que se definan en el transcurso del proyecto con cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).
- Diseño de los demás reportes y herramientas que cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) considere se deben implementar para cumplir las necesidades de visualización de información.”

Así mismo en el punto **CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS - 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES** y en el punto **2.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS - 2.2.1 Requerimientos generales**, Se mencionan algunos reportes que se esperan obtener y sus funcionalidades. Es importante tener en cuenta que dentro de la identificación de necesidades y levantamiento de la información se deben contemplar aquellos reportes que hagan falta para el correcto funcionamiento de la solución.

16. Se plantea en el RFP un estimado de 110 licencias de usuarios finales y 8 administradores, se puede asumir que ese es el total del personal que estará accediendo a la herramienta? O por el contrario, esto corresponde a la cantidad de puestos de trabajo?.

El licenciamiento es por entidad. Son tres proyectos. El número de licencias hace referencia a las personas que accederán a la herramienta.

Bancóldex: se requieren 90 licencias. La distribución de usuarios contemplada inicialmente es:

Mercadeo:	3
Comerciales/Módulo de venta: Vicepresidencia comercial, Gerencias (Flujos globales, Expansión Internacional, Escalamiento Empresarial, Inversión y Transformación, Crecimiento Extraordinario, Ecosistemas Dinámicos e Inserción Productiva), oficinas regionales y oficina de redescuento.	75
Áreas transversales/módulo de ventas:	10
Administrador:	2

Leasing Bancoldex: la información solicitada está en la página web. Se requiere 20 licencias. Esta sería la distribución inicial sugerida, pero nos gustaría que no sea tan fija, pues la distribución de roles puede cambiar en el futuro:

Mercadeo:	1
Comerciales:	12
Servicio al cliente:	5
Administrador:	2

Fiducóldex: no enviaremos inicialmente esta información. Ratificamos que las licencias de Fiducóldex no se tomaran desde el inicio del proyecto, se dejaron plasmadas en el requerimiento del CRM para ser tenido en cuenta en los parámetros iniciales.

Comerciales:	5
---------------------	---

Servicio al cliente:	2
Administrador:	1

Es importante tener en cuenta que la definición final de estos roles se realizará en **la fase 1: Identificación de necesidades / Levantamiento de información del numeral 1.5.1 Fases del proyecto con la empresa seleccionada.**

17. Las entidades cuentan con algún estándar de seguimiento y control de proyectos (MS Project Server, o algo similar?).

Bancóldex: el Banco no tiene ningún estándar metodológico para el seguimiento de los proyectos. El seguimiento lo realiza el Supervisor del contrato con base en el plan de trabajo entregado por el proveedor. El banco cuenta con licencias de MS Project.

Leasing Bancóldex: no tiene un estándar establecido.

Fiducóldex: normalmente con estándares PMI.

18. Los términos de pago a cuantos días (ej. pago a 30 días) una vez aprobados los entregables de cada fase?

“El pago de los servicios prestados por parte del proponente para cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), está sujeto a la aprobación y entrega a conformidad de los entregables establecidos en cada fase del proyecto. El tiempo de pago de un entregable a otro depende de esa aprobación” **(1.5.2 Plan de trabajo a ejecutar de la solución).**

19. Especificar los sistemas con los que se tiene identificado que se deberá realizar integraciones (en línea o batch). Detallar los mecanismos que proveen para manejar las interfaces.

Esta pregunta ha tenido respuesta en puntos anteriores. Agradecemos remitirse a ellos.

20. Cuentan las entidades con facilidades para dar adiestramiento. De ser así, cuenta ellas con conexión a internet y dispositivos multimedia

Por favor remitirse al numeral **2.2.18 Capacitación que brindará a la solución ofrecida:** “el proveedor deberá presentar las condiciones bajo las cuales brindará la capacitación respectiva en todos los componentes que integren la solución: Tipos de capacitación (técnica, operación, administración y usuario), contenido de cada curso, duración, intensidad horaria, grupo objetivo del curso, requisitos de grupo, recursos necesarios para la capacitación u otras condiciones necesarias.”

- **Bancóldex:** no contamos con facilitadores para capacitaciones, la entidad cuenta con canal de internet.
- **Leasing Bancóldex:** no contamos con facilitadores para capacitaciones, la entidad cuenta con canal de internet.
- **Fiducóldex:** contamos con planes dentro de capacitación vía web.

21. Especificar a qué se refieren con "Implementar protocolos de gobernabilidad de datos"

Se solicita al proveedor proponer una metodología para el gobierno de datos de los sistemas de información que componen la solución.

22. Cuentan las entidades (o alguna de ellas) con alguna herramienta Analítica o de BI? De ser así especificar cuál? Y que modelos/funcionalidades tienen implementadas.

Bancóldex: No

Leasing Bancóldex: No

Fiducóldex: No

23. La bodega de datos indicada es única? O cada entidad dispone de una?, especificar que herramientas utilizan para implementar esta solución.

Cada entidad tiene una base de datos independiente, para mayor información, remitirse al numeral **1.2 AMBIENTE INFORMÁTICO ACTUAL** (1.2.1 Bancóldex, 1.2.2, Leasing Bancóldex y 1.2.3 Fiducóldex).

24. Se desea incorporar dentro de la solución un módulo de manejo de incentivos y compensaciones.

Bancóldex: se notificará al proveedor seleccionado si se requiere la implementación de este módulo.

Leasing Bancóldex: si

Fiducóldex: si

25. Las entidades manejan algún standard o herramienta para llevar a cabo procesos de ETL? De ser así que tipo de procesos están implementados y para que entidades y desde que sistemas fuente

Bancóldex: cuenta con SSIS de sql server sobre la que se pueden hacer ETL.

Leason Bancóldex y Fiducóldex: no cuenta con una herramienta ETL.

Se debe tener en cuenta:

Numeral 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES - “Contar con procesos de ETL que garanticen la depuración y actualización de datos antes, durante y después de la integración de los sistemas de información”

Numeral 1.5.1 Fases del proyecto - Fase 2 - Diagnóstico y diseño de la solución “Describir la forma como se realizará la lectura e integración de la información que se tiene en las diferentes fuentes de datos y los procesos de ETL a realizar con la información proveniente de archivos en Excel o TXT.”

26. Por favor, indicar el número de sucursales/Oficinas/Agencias por cada una de las entidades así como su ubicación geográfica.

Bancóldex: Para el detalle de esta por favor por favor ingrese a:
<https://www.bancoldex.com/contactenos/contactenos.aspx>

Fiducóldex: 4, Bogotá, Cali, Barranquilla, Manizales.

Leasing Bancóldex: 6 en total, la implementación se centraliza en Bogotá.

27. Es requerido especificar los salarios de nuestros empleados. Esta información la manejamos con mucha discrecionalidad.

No es requerido.

28. Se tiene pensado en formalizar un RFP para Integradores.

No se va a formalizar un RFP para integradores.

29. Existe la posibilidad de dar una prórroga

Se amplía el plazo de cierre de la invitación y límite de entrega de propuesta al 27 de marzo de 2017 hasta las 4:00 PM.

30. Existe la posibilidad de aprobar la participación de uniones temporales

De acuerdo con la oferta que existe en el mercado para esta clase de servicio, no se contempló la participación de Consorcios o Uniones Temporales.