**ANEXO N.15 ENTREGABLES OPERACIÓN CONTACT CENTER 2024**

El Proveedor seleccionado deberá presentar de forma mensual vencida, dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes siguiente a la prestación del servicio, un informe dividido por secciones, que incluya la actividad de los diferentes canales atendidos, los resultados de la operación y la gestión del contact center, conforme a los acuerdos de niveles de servicios pactados.

El informe deberá reflejar la situación del Contact Center y el estatus con los cumplimientos de las metas establecidas al inicio de la operación, tales como:

|  |  |
| --- | --- |
| Informe de Llamadas del último día | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Llamadas fuera del horario establecido | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Llamadas en horario hábil | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Llamadas entrantes | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Llamadas abandonadas | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Llamadas contestadas | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Nivel de servicio % | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Nivel de abandono % máximo de 5% | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Tiempo promedio de abandono | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Llamadas salientes | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Tiempo promedio de conversación por asesor y general | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Tipificación de llamadas: por tipo de usuario determinado por Bancóldex, ejemplo: empresario y dentro de ésta clasificación segmentación de acuerdo a la de Bancóldex, intermediario financiero, gremio, entidad de apoyo, víctima del conflicto armado, etc. | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Velocidad promedio de llamada atendida | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Ocupación Inbound % | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Ocupación Outbound % | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Para qué llama cada tipo de usuario y para qué producto | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Llamadas de quejas y reclamos | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Usuarios atendidos por puesto de trabajo | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Detalle de la gestión de asesoría de otros canales (correo electrónico, chat, videollamada, etc) | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Detalle de la gestión de correos entrantes y salientes del buzón corporativo | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Detalle de la gestión de correos masivos enviados desde la herramienta del contratista o la que defina el Banco. (comparativo envíos por entidad financiera, envíos por grupos de interés, total correos enviados, total lecturas, total rebotes, total no leídos, todo los que consideren generan valor agregado al banco) | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Detalle de la gestión Outbound | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Detalle en la gestión de tickets o escalamiento de casos | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Indicador de rotación de personal: No. de funcionarios retirados en el año / No. promedio ponderado de puestos de trabajo ocupados durante el año | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informes de gestión mensual cualitativos de los comentarios positivos y negativos, que realicen los usuarios en la línea y tendencias y oportunidades de mejora en el servicio Bancóldex y sus patrimonios | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Detalle de llamadas ingresadas por línea Bogotá, líneas virtuales y línea nacional 018000. | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Detalle de llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de EL BANCO el costo de las mismas y soportado en el detalle de tarificación de llamadas. | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Reportes de IVR | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Capacidad instalada | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informes de efectividad por campaña | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informes de efectividad por asesor | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informe detallado de recursos desembolsados por campañas de oferta de crédito e invitación a eventos. | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informe número de envíos masivos (Correo electrónico), total envíos, por grupo de interés | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informes de calidad | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informes de speech analytics | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informe de formación | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informe de gestión comercial | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informe de cobranza cartera | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informe de ocupación por agente | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Informe de tiempos muertos | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Copia de todas las grabaciones de las operaciones con los clientes, de todos los canales atendidos en formato WAV o MP3 | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |
| Informe de Cualquier otro informe y/o reporte que se requiera por EL BANCO. | Mes vencido dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes |

Nota: Adicional a los informes que surjan en el desarrollo de la operación.