

Consultas recibidas de parte del proponente de Contac Center “HOLA”

- 1. ¿Todas las llamadas que actualmente ingresan por regional se van a centrar en una sola línea a nivel Nacional que es la 800-103929 no es cierto? Porque actualmente creo que utilizan un numero por cada regional**

Actualmente cada Regional tiene su número piloto el cual recibe y emite llamadas para la gestión de citas médicas (asignación, programación, reprogramación y cancelación). La línea gratuita 800103929 atiende a nivel nacional pero solo como canal o medio de información y orientación y actualmente como un medio exclusivo para la atención de las personas de la Tercera Edad, es decir Asegurados Adulto Mayores.

Todo el flujo o tráfico de llamadas tiene que ingresar a través del canal o número piloto habilitado por el Contac Center proponente, en el caso en el que el asegurado o usuario requiera de una atención más específica o personalizada (técnica), el Contac Center contratado deberá derivar la llamada a la unidad o área respectiva de la CSBP.

Todas las llamadas que ingresen de las regionales deben centrarse en una sola línea o número piloto que puede ser un número de celular o 800.

- 2. El horario de atención se mantendrá como lo tienen con la línea 800-103929 de 8:30 a 16:30, o será de 7:00 a 19:00, las 24 horas o cual sería el horario**

La recepción y emisión de llamadas para la gestión de citas médicas (asignación, programación, reprogramación y cancelación) solo se realiza de lunes a viernes, sin embargo, la interacción con los asegurados a través de los demás medios o canales (redes sociales, y otros) debería ser todos los días. El horario de atención del Contac Center contratado deberá ser 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

- La recepción de llamadas para asignación y gestión de citas médicas son de lunes a viernes a partir de las 07:00 a 15:00, claro que el mayor número de llamadas se presentan entre las 07:00 a 09:00 am.
- La emisión de llamadas generalmente se realiza a partir de las 08:30 hasta las 16:30
- La atención del BackOffice también sería inicialmente en el horario de 08:30 a 16:30
- La atención de consultas y comentarios en redes sociales debería ser 24/7
- También se debería tener, en lo posible la opción, de tener un operador o agente para la atención de llamadas de emergencia 24/7 que se presentan ocasionalmente o excepcionalmente.

- 3. Los días de atención solo serían de lunes a viernes, todos los días incluyendo los feriados.**

La recepción y emisión de llamadas para la gestión de citas médicas (asignación, programación, reprogramación y cancelación) solo se realiza de lunes a viernes, sin embargo, la interacción con los asegurados a través de los demás medios o canales (redes sociales y otros) debería ser todos los días.

4. ¿Los sms informativos y recordatorios se utilizarán con alguna plataforma que ustedes ya cuentan?

La CSBP actualmente envía notificaciones y recordatorios a sus asegurados a través de nuestra aplicación móvil

5. En el caso de redes sociales, en el punto 5.5 indica YouTube, también utilizan esta herramienta, en este caso tendríamos que responder comentarios?

Se priorizará inicialmente la atención y respuesta a las consultas y comentarios que lleguen a través del Facebook y WhatsApp

Consultas recibidas de parte del proponente de Contac Center “CONECTA”

6. ¿Envió de propuesta validar el canal, físico o digital?

Las propuestas podrán ser presentadas en forma física o digital. Si se presentan en forma física deberán hacer llegar la propuesta a la Caja de Salud de la Banca Privada, Recepción de Correspondencia Oficina Nacional, Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edificio Gundlach (Ex - Policonsultorio). Si se presentan en forma digital deberán enviar al correo electrónico prop-contaccenter@csbp.com.bo

7. ¿Para la vigencia del contrato existe la posibilidad de renovarlo por el mismo plazo?

Si, existe la opción de renovación por el mismo tiempo

8. EN EL ALCANCE DEL SERVICIO- Para los correos electrónicos, que tipo de gestión se realizara para los mails, cual es el volumen a enviar y la frecuencia.

Los e mails / meilings principalmente serán dirigidos a los responsables de RR HH de las empresas afiliadas con información prioritaria institucional de la prestación de servicios. Mensualmente aproximadamente estos mails se envían entre 1 a 3 veces, reitero con información importante y prioritaria referida a la atención y servicios de los asegurados. Es un canal o medio complementario a los otros. A nivel nacional la CSBP cuenta con 258 empresas e instituciones afiliadas y generalmente los mails van segmentados según necesidad.

Se habilitará una dirección de correo para la gestión de reenvío a los destinatarios correspondientes previa validación de las instancias respectivas de la CSBP

9. ¿A qué dirección se conectará la fibra óptica en santa cruz?

Si el proponente requiere una fibra óptica puede conectarse de la red ubicada en el Policonsultorio Regional Calle España N° 688 Entre Rafael Ibañez y Rafael Peña.

Se aclara que todos los gastos relacionados e inherentes a esta conectividad deben ser asumidos por el proponente de Contac Center

10. Sobre el punto de “Líneas múltiples hasta 3 canales”. La consulta es si ¿Se refiere a llamadas tripartitas?

Se refiere a que el operador o agente de Contac center pueda tener la opción o alternativa de recibir hasta 3 llamadas simultáneamente, pudiendo estar atendiendo 1 llamada y mantener 2 en espera. De esta manera poder evitar la pérdida de llamadas entrantes

11. ¿A qué se refieren con Patrones de selección de timbres?

Se refiere a que el agente u operador de Contac Center puede seleccionar el tono o timbre para las llamadas que ingresan simultáneamente y mencionadas en la pregunta 5 pudiendo ser alertado por este medio que tiene llamadas en espera y la prioridad de estas. (alertas audibles para priorizar la atención de la llamada)

12. ¿Las llamadas serán derivadas a sus números pilotos de sus regionales al Contact Center? ¿Se atenderán las llamadas de sus números pilotos de sus regionales (central telefónica de la caja)? ¿O solo llamadas que ingresen a su línea 800?

Todo el flujo o tráfico de llamadas tiene que ingresar a través del canal o número piloto habilitado por el Contac Center proponente, en el caso en el que el asegurado o usuario requiera de una atención más específica o personalizada (técnica), el Contac Center contratado deberá derivar la llamada a la unidad o área respectiva de la CSBP.

13. ¿El costo de la línea 800 de la caja lo pagan directamente a su proveedor?

Actualmente la CSBP paga directamente al proveedor por la línea Gratuita 800. Al contratar el servicio de Contac Center el proveedor de Contac center debe asumir estos costos

Si el proponente utiliza un nuevo número piloto, la línea gratuita anterior podría ser diferente y no necesariamente una línea 800, este punto está sujeto a la propuesta de los ofertantes. Lo que se requiere es contar con un número piloto que tenga la capacidad de atender a nivel nacional.

14. Enviar el histórico de llamadas entrantes y salientes por regional de los últimos 3 meses (enero, febrero, marzo 2021) diarios por intervalo de llamada de 30 minutos.

No se cuenta con esa información en este momento, con el Pliego Especifico de Condiciones, les enviamos el histórico de llamadas o comportamiento de tráfico de llamadas por regional correspondiente a la gestión 2019 cuyas condiciones fueron normales o regulares, ya que las gestiones 2020 y 2021 por la emergencia sanitaria no son normales

15. Indicar el tiempo medio hablado (AHT) de llamadas entrantes y salientes

Depende del motivo de la llamada recibida y la solicitud o necesidad del asegurado, en promedio puede durar entre 1 a 5 minutos. Por ejemplo si la llamada es para solicitar y programar una cita médica no se demora más de un minuto. Si la llamada es para solicitar información u orientación en relación a la prestación de servicios puede durar entre 2 a 3 minutos y si la llamada es para

presentar una reclamación o solicitar asesoramiento o apoyo técnico en el uso de nuestros canales de digitales (app o web) puede durar 5 minutos.

16. Indicar el nivel de servicio objetivo para las llamadas entrantes.

Mínimamente el nivel de servicio objetivo debería estar entre 85% a 90% como línea Base

17. Indicar la contactabilidad y efectividad de las gestiones outbound.

La efectividad de las llamadas salientes debería estar entre un 85% a 90%, sin embargo, estas dependen también de otras variables o factores que pueden afectar el contacto efectivo. Por lo que la empresa de Contac Center deberá emitir reportes continuos o periódicos de gestiones outbound y en base a ello generar la línea base de efectividad.

18. Días y horarios de atención para la atención Inbound/ Outbound/ BackOffice y RRSS.

La recepción y emisión de llamadas para la gestión de citas médicas (asignación, programación, reprogramación y cancelación) solo se realiza de lunes a viernes, sin embargo, la interacción con los asegurados a través de los demás medios o canales (redes sociales, y otros) debería ser todos los días. El horario de atención del Contac Center contratado deberá ser 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

- La recepción de llamadas para asignación y gestión de citas médicas son de lunes a viernes a partir de las 07:00 a 15:00, claro que el mayor número de llamadas se presentan entre las 07:00 a 09:00 am.
- La emisión de llamadas generalmente se realiza a partir de las 08:30 hasta las 16:30
- La atención del BackOffice también sería inicialmente en el horario de 08:30 a 16:30
- La atención de consultas y comentarios en redes sociales debería ser 24/7
- También se debería tener, en lo posible la opción, de tener un operador o agente para la atención de llamadas de emergencia 24/7 que se presentan ocasionalmente o excepcionalmente
-

19. Cantidad de interacciones diario de WhatsApp, tiempo medio de interacción.

No se cuenta con esa información

20. ¿Cuanta con la línea de WhatsApp Business (certificada) o es una línea corporativa?

No se cuenta con una línea de WhatsApp Business, ni corporativo ni certificada es WhatsApp personal

21. ¿Actualmente la caja cuenta con un BOT para atender los canales digitales?

Actualmente la CSBP no cuenta con un BOT para atender canales digitales

22. Tiempo de duración de las capacitaciones para los servicios Inbound/ Outbound/ BackOffice.

Se estima que la capacitación para los servicios inbound/ outboud/ BackOficce será entre de 5 a 10 días hábiles

Nuestro BackOffice cualquier momento puede sufrir cambios, actualizaciones o modificaciones por lo que la capacitación deberá ser cada vez que se presenten estas situaciones.