



INTERACTIVO
su contact center

Bogotá, Diciembre 22 de 2010
GG-CREXT725

074377



Señores

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES
Bogotá, D.C.

Referencia: **OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR Y REVISION DE LAS OFERTAS DE LOS DEMAS PROPONENTES DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN- ICFES – CP- 007-2010.**

Respetados Señores:

JULIA FERNANDEZ VELASQUEZ, en calidad de Gerente General de **INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A** tal y como consta en certificado de existencia y representación que obra en los documentos de la presente convocatoria pública, estando dentro del término legalmente conferido según el numeral 2.2.8 del pliego de condiciones antes señalado, me permito realizar **OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR** otorgado a la sociedad que represento teniendo en cuenta lo siguiente:

En el **INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR** de la oferta presentada por **INTERACTIVO CONTAC CENTER S.A** el ICFES señaló:

"2. EVALUACIÓN TÉCNICA PARA CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.

2.2 Como la oferta presentada por **CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.**, **CUMPLE** se procede a calificarla conforme a los criterios de calificación contenidos en el numeral 4.3 del Pliego de condiciones, así:

4.3.1.1 Caso de Éxito en prácticas que agreguen valor – MÁXIMO 300 puntos

El proponente debe adjuntar a su propuesta la documentación de un caso exitoso en la implementación del Programa de Solución al Primer Contacto

Carrera 7 No. 16-36
Tel: 6000000
Fax: 560 7878
www.interactivo.com.co
Bogotá D.C.

Handwritten note:
Anexo 1
DC 22/12/10

o una buena práctica que 2010, con los datos de contacto del cliente para confirmación del caso exitoso, el caso debe especificar las métricas antes de la implementación y las métricas posteriores, para ello se debe diligenciar el **ANEXO 8 "FORMATO CASO DE ÉXITO"**

CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A presenta en el folio 154 el caso de éxito de **TELMEX Colombia S.A. Segmento HOGAR-**, en el que describe el comportamiento de los indicadores por debajo del nivel deseado y la mejora en las métricas obtenidas en los últimos seis meses en porcentaje de atención, satisfacción del cliente: solución en primer contacto, calidad y conocimiento. **Aunque el oferente menciona que hubo mejora en los indicadores de costo no especifica las métricas, por tanto ese indicador no se puede tener en consideración.** (Subrayado fuera de texto).

EVALUACIÓN DEL CASO DE ÉXITO: 200 puntos.

Ahora bien, **INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.** dio pleno cumplimiento a lo requerido e indicado en el pliego de condiciones el cual en su numeral 2.2.13 señaló:

2.2.13. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Los proponentes serán responsables de advertir en su oferta, si la información que se solicita para la presentación de la propuesta tiene la vocación de constituir información que pueda ampararse en la reserva del secreto protegido por la ley, en el caso en que las propuestas contengan información confidencial, privada o que configure secreto industrial de acuerdo con la ley colombiana, debiendo indicar tal calidad y expresando las normas legales que le sirven de fundamento, además de los folios que contenga la información que considera confidencial.

Nota: En el caso que la propuesta presentada contenga información confidencial y o de reserva legal, el ICFES verificará si efectivamente posee el carácter antes anotado y procederá de conformidad a la Ley"

En virtud de lo anterior, **INTERCATIVO CONTACT CENTER S.A.** en el anexo numero 8 de la oferta presentada el día 14 de Diciembre indicó:

ANEXO No 8

FORMATO DE PRESENTACIÓN CASO EXITOSO

AVISO: DEBIDO AL CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ENTRE INTERACTIVO CONTACT CENTER Y TELMEX COLOMBIA S.A. HACEMOS SALVEDAD QUE ESTA INFORMACION SOLO PUEDE SER UTILIZADA PARA EFECTOS DEL PROYECTO DE CALIFICACION DE REQUERIMIENTOS PARA LA PRESENTE LICITACION Y QUE SU USO PARA OTROS FINES EN TODOS SUS ARCHIVOS ANEXOS ES CONFIDENCIAL Y CONSTITUYE UN SECRETO EMPRESARIAL DE LAS PARTES MENCIONADAS. POR LO TANTO SOLO ES PARA USO INDIVIDUAL DEL DESTINATARIO O ENTIDAD A QUIENES ESTÁ DIRIGIDO. SI USTED NO ES EL DESTINATARIO, CUALQUIER ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN, DIVULGACIÓN O COPIA DE ESTE MENSAJE ESTÁ ESTRICAMENTE PROHIBIDA Y SANCIONADA POR LA LEY. SI POR ERROR RECIBE ESTE MENSAJE, PRESENTAMOS DISCULPAS, POR FAVOR ELIMÍNELO DE INMEDIATO Y NOTIFIQUE A LA PERSONA QUE LO ENVIÓ, ABSTENIÉNDOSE DE DIVULGAR SU CONTENIDO Y SUS ANEXOS.

**A. INFORMACIÓN GENERAL DEL CLIENTE CON EL QUE SE IMPLEMENTÓ EL PROGRAMA
DE SOLUCIÓN AL PRIMER CONTACTO.**

Nombre del cliente (Razón social): TELMEX COLOMBIA S.A. –
SEGMENTO HOGAR: Línea de Atención al Cliente y Soporte Técnico.

MISIÓN DE LA EMPRESA: Prestación de Servicios de Televisión por Cable, Internet de Banda Ancha y Servicio de Telefonía Fija con Larga Distancia Nacional e Internacional.

REPRESENTANTE LEGAL: La Persona enlace y responsable del Contrato es Adriana Rangel

DIRECCIÓN: Cra 7 # 63 -44 piso 3

TELÉFONOS: 6500300 ext. 22390 - cel. 3144702364

FAX: 6500300

CORREO ELECTRÓNICO: adriana.rangel@telmex.com

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DEL CASO:

INICIO: Noviembre de 2009

TERMINACIÓN: Octubre de 2010

NOMBRE DEL CASO: Optimización de Indicadores de Calidad, Servicio y Costo-Eficiencia para la Operación de TELMEX HOGAR SAC y SOPORTE tercerizada en INTERACTIVO

B. DESCRIPCIÓN DEL CASO: brevemente desarrolle cada uno de los siguientes puntos:

B.1. RESUMEN DE LA EXPERIENCIA: especifique cuál era la situación de la operación antes de la implementación de la estrategia para **agregar valor**, describa la estrategia implementada, qué obstáculos se encontraron para su implementación, las mejoras obtenidas y los aprendizajes inferidos.

INTERACTIVO CONTACT CENTER ha sido uno de los operadores de contact center de la Firma en mención desde Abril de 2008, apoyando a la firma TELMEX en el proceso de adquisición de otras operaciones de telecomunicaciones y crecimiento de la base de suscriptores que la han llevado a ser empresa Líder en este Segmento a Nivel Regional y Nacional.

Es así como nuestra Empresa apoya a TELMEX en toda la cadena de servicio, desde la venta en Frio, Crossselling y Upselling de Clientes actuales, Atención de la Línea de Servicio al Cliente, Soporte Técnico y Retención de Clientes con Intención de abandono.

Esto nos ha permitido tener un conocimiento integral del cliente y el mercado de las comunicaciones en el país e implementar de manera