

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TÉCNICA Y TECNOLÓGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

FORMATO DE VERIFICACIÓN VISITA TÉCNICA Y TECNOLÓGICA

Proponente: *Interactivo - Dña Julia Fernández*

Fecha de Visita: *Abrzo 25 - 2014*

Dirección Propuesta: *Cra 7 # 16-36*

Ciudad A Visitar: *Bogotá*

Número de Visita a realizar por proponente:

LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA Y TECNOLÓGICA			
No.	Requerimiento	Como lo Cumple	Evidencia
1	Software propio del proponente	<i>Contec - Carter - Aspek Atenea - Oracle</i>	
2	Servidores de aplicaciones y de datos	<i>Cuentan sitio principal y Alterno</i>	
3	Servidores de comunicaciones	<i>Aspek - Avaya (telefonía)</i>	
4	Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento.	<i>Se evidencian varias campañas.</i>	
5	Módulo de generación de informes	<i>Base de datos - generación</i>	
6	Módulo de supervisión en línea	<i>Aspek - 15 minutos</i>	
7	Módulo de evaluación de conocimientos	<i>Se ingresa en sistema</i>	

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

8	Módulo de administración de guiones	Se ingresó en Aterea Edering	/
9	IVR (Interactive Voice Response)	ASPET.	/
10	ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).	Plataform Aterea	/
11	Grabación de llamadas	Jinox- Aterea 1007. llamadas	/
12	Funciones para envío masivo de Email	plataforma, correo 150 caracteres Conectar- BIS	/

LISTA DE CHEQUEO VISITA TECNICA DE INFRAESTRUCTURA

No.	Requerimiento	Como lo Cumple	Evidencia
1	Deberá contar con un Call Center con capacidad para la atención de clientes de ICETEX.	Requiere reformas y mobiliario es la oficina	/
2	Número de líneas telefónicas para la gestión de cobro	3 por asesor, Inbrot 1.5 - ETB - Claro - UWE ECH.	/
3	El personal a disposición del ICETEX debe contar con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.	Se informa que los computadores están en otra bodega	/
4	Puestos de trabajo con Computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	Requiere reformas	/

No.	Requisitos mínimo de software propio de cobranza	Como lo cumple	Evidencia
1	Cargar hasta 100,000 registros de créditos (Solo créditos ICETEX)	Amihavo esta lista	/

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

2	Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario		
3	Visualizar en la pantalla principal la información sociodemográfica y de valores entregados por ICETEX como: Teléfonos Fijos, Celulares, Mail, Dirección casa, oficina, Valor cuota, saldo en mora, saldo total, saldo capital, entre otros.	Si	
4	Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial	Si	
5	Espacio para notas y observaciones de cada gestión	Si	
6	Programación de alarmas y recordatorios	Colocar - Programar hora	
7	Registro historial de cada gestión realizada en cada uno de los créditos asignados: fecha, hora, calificación, observaciones, programación y/o recordatorio, datos del compromiso de pago acordado y usuario que gestione el crédito	Si en base de datos	
8	Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones	Si el aplicativo	
9	Tener la facilidad de segmentar la base por cualquier tipo de información que se requiera: Calificación de llamadas, montos altos, territorial, ciudad, tipo de cartera (estudios o Amortización)	El aplicativo permite sacar informes.	
10	Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes	Es posible	
11	Control de acceso a gestores	Si	
12	Manejo digital de documentos (Comprobantes de pago, cartas, derechos de petición, mail, entre otros)	Si, se recopilan en workflow y se cargan a cada cliente	

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

LISTA DE CHEQUEO DE PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Favor contestar el siguiente cuestionario:

1.	¿Cuentan con Plan de Continuidad del Negocio documentado?	<i>Publicado Intranet</i>	<i>SI</i>
2.	¿Cuánto es el tiempo máximo de recuperación (RTO) para el Proceso de Gestión de Cobranzas?	<i>7</i>	
3.	¿Se realizan Pruebas documentadas del Plan de Contingencia para garantizar su adecuado funcionamiento?		<i>SI</i>
4.	Favor indicar la frecuencia de realización de pruebas:	<i>- Dos veces al año</i>	<i>SI</i>

ESCENARIOS
1. Fallas de recurso tecnológico:

1.	¿Tienen plan de contingencia tecnológica que abarque las posibles fallas de:		
	Servidores	<i>contingencia en sitio Alterno</i>	
	Telecomunicaciones	<i>- enlaces - Planta Nortel</i>	
	Aplicativos (Software)		
	Bases de Datos		
	Almacenamiento de bases de datos		
	Internet	<i>2 canales ETB - Claro</i>	
	Soporte físico en el Centro de Computo: Fluido eléctrico, Aire acondicionado, Extintores		<i>SI</i>
2.	¿Cuentan con Centro de Computo Alterno?	<i>Bquilla 2 Bogota outsourcing</i>	<i>SI</i>

2. Fallas de telefonía

1.	¿Cuenta con enlaces de comunicación telefónica alternos o redundantes?	<i>Sitio Alterno</i>	<i>SI</i>
----	--	----------------------	-----------

3. Fallas en infraestructura física de la sede donde se labora*

1.	¿Se cuenta con sitio alternativo para operar ante fallas de infraestructura física o de cualquier otra índole?		<i>SI</i>
2.	¿Se encuentra adecuado el sitio de operación alternativo para la continuidad de la operación?		<i>SI</i>
3.	¿Existe un plan de contingencia de traslado de la operación?		<i>SI</i>

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

4. Falla de fluido eléctrico*

1.	¿Cuentan con planta de energía eléctrica?		SI
2.	¿Se efectúa mantenimiento a la planta de energía?		SI
3.	¿Con que frecuencia se realiza mantenimiento a la planta de energía?	Mensual	

5. Ausencia de personal para continuar la operación*

1.	¿ Existe un Plan de Salud Ocupacional para los empleados de la empresa?	Cuentan con area salud ocupacional	
2.	¿Se cuenta con un esquema de retención y transferencia de conocimiento e información para continuar la operación ante novedades de retiros, incapacidades o similares?		SI

6. Falla por desastre natural*

1.	¿Existe un Plan de Emergencias documentado?	Intranet	SI
2.	¿El Plan de Emergencia se encuentra actualizado y divulgado al personal de la empresa?		SI
3.	¿ Se efectúan simulacros y pruebas del Plan de Emergencias?		SI

OBSERVACIONES

Si desea darnos a conocer aspectos no contemplados en este cuestionario, que considera que aportan a la identificación del plan de continuidad del negocio que mantienen, por favor informarnos.

Nota: Los numerales que no se encuentra señalados con * son de obligatorio cumplimiento para habilitar la propuesta. Los numerales que se encuentran con * y que en caso de no contar con su existencia podrá acordarse con el supervisor del contrato los plazos para implementarlos.

OBSERVACIONES ADICIONALES:

• ISO 27001 - proceso certificación.
 • Abiertas sector financiero Citibank - Mastercard.
 • Nortel - contingencia
 • cuenta con plan de atención de incidencias en la intranet
 • El área que tiene prevista para el proyecto funciona actualmente otra campaña, indica que ya tiene los planes para encerrar el área y dar cumplimiento a lo indicado en el proyecto.

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

Aprueba

No Aprueba

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área:

Cargo:

Nombre:

Raul Gutierrez Tecame

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área: *Tecnología*

Cargo: *Analista*

Nombre: *Raul Gutierrez T.*

Bartha Cobo Duarte

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área: *Cobranzas*

Cargo: *Analista*

Nombre: *Bartha Cobo Duarte*

Juliafernando

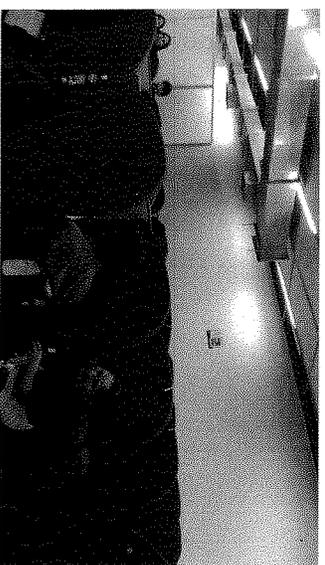
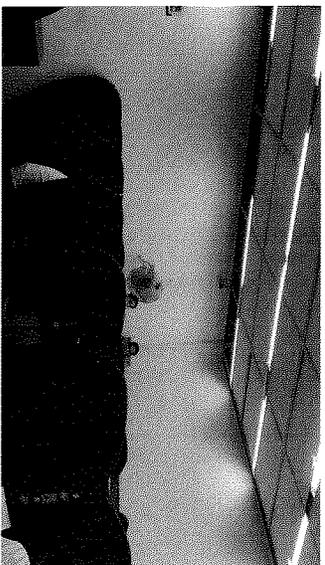
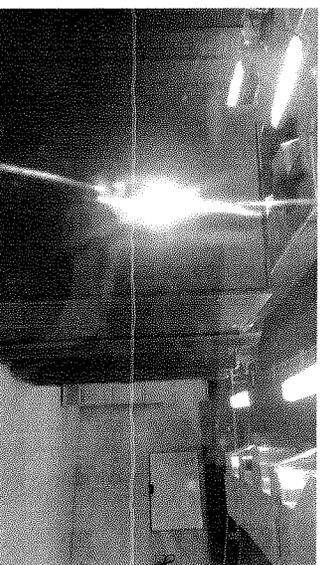
Firma de Quien Atiende la Visita:

Área: *General*

Cargo: *Gerente Gnal*

Nombre: *Juliafernandez*

INTERACTIVO BOGOTA



INTERACTIVO BOGOTA

