

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: *Ventas y Servicios S.A*
Fecha de Visita: *26/Marzo 2015*
Dirección Propuesta: *CRA 45 # 197-75 Entrada 2*
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>Vi's - Puede Ajustarse</i>	
2	Servidores de aplicaciones y de datos	<i>Cuentan con servidor para aplicación y BD-datacenter</i>	
3	Servidores de comunicaciones	<i>Asterisk - Cisco CUCM</i>	
4	Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento.	<i>Se evidencia funcionamiento</i>	
5	Módulo de generación de informes	<i>Tiene Reporteador Integrado Vi's</i>	
6	Módulo de supervisión en línea	<i>Area de workforce Area calidad Monitoreo en línea</i>	
7	Módulo de evaluación de conocimientos	<i>Area Gerencia de calidad Detección Errores y correctivos - Capacitación (Intranet)</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	Atraves de vis	
9	IVR (Interactive Voice Response)	CCA-Cisco - Aspect Migración a Genesis	
10	ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).	CCA Cisco - Aspect Migración a Genesis	
11	Grabación de llamadas	Modulo graba el 100% las llamadas	
12	Funciones para envío masivo de Email	email - envío Nivel interno SMS- Aplicación Interactivo - Web	

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.	Cuenta con area para el desarrollo de la operación	
2	Número de líneas telefónicas para la gestión de cobro	Capacidad por requerimiento - 2 líneas por persona * 600 personas	
3	El personal a disposición del ICETEX debe contar con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.	Cuenta con los equipos	
4	Puestos de trabajo con Computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	Cada puesto cuenta con su equipo	

No.	Requisitos mínimo de software propio de cobranza	Como lo cumple	Evidencia
1	Cargar hasta 100,000 registros de créditos (Solo créditos ICETEX)	Maneja cargues de Millon de registros	

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	VIS - Aplicativo lo permite	
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.	VIS - Aplicativo lo permite	
4	Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial	VIS - Aplicativo lo permite.	
5	Espacio para notas y observaciones de cada gestión	VIS - Aplicativo lo permite	
6	Programación de alarmas y recordatorios	VIS - Aplicativo lo permite.	
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	VIS - Aplicativo lo permite. Proceso con carga de información.	
8	Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones	VIS - Programación	
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)	VIS - Proceso parametrizado establecido.	
10	Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes	WEB. - FTP.	
11	Control de acceso a gestores	Firma - Usuario - Roles.	
12	Manejo digital de documentos (Comprobantes de pago, cartas, derechos de petición, mail, entre otros)	FTP. - Compartida para 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”

LISTA DE CHEQUEO DE PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Favor contestar el siguiente cuestionario:

1.	¿Cuentan con Plan de Continuidad del Negocio documentado?	Si
2.	¿Cuánto es el tiempo máximo de recuperación (RTO) para el Proceso de Gestión de Cobranzas?	2-4 horas
3.	¿Se realizan Pruebas documentadas del Plan de Contingencia para garantizar su adecuado funcionamiento?	Si
4.	Favor indicar la frecuencia de realización de pruebas:	Quincenal

ESCENARIOS
1. Fallas de recurso tecnológico:

1.	¿Tienen plan de contingencia tecnológica que abarque las posibles fallas de:	
	Servidores	Si
	Telecomunicaciones	Si
	Aplicativos (Software)	Si
	Bases de Datos	Si
	Almacenamiento de bases de datos	Si
	Internet	Si
	Soporte físico en el Centro de Computo: Fluido eléctrico, Aire acondicionado, Extintores	Si
2.	¿Cuentan con Centro de Computo Alterno?	Si

2. Fallas de telefonía

1.	¿Cuenta con enlaces de comunicación telefónica alternos o redundantes?	Varios Proveedores Si
----	--	-----------------------

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?	Si
2.	¿Se encuentra adecuado el sitio de operación alternativo para la continuidad de la operación?	Si
3.	¿Existe un plan de contingencia de traslado de la operación?	Sitios Alternos Si

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 / 9d. 15 días
3.	¿Con que frecuencia se realiza mantenimiento a la planta de energía?	9d 15 días	15 días

5. Ausencia de personal para continuar la operación*

1.	¿ Existe un Plan de Salud Ocupacional para los empleados de la empresa?		Si
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 / AECAS. COMES

6. Falla por desastre natural*

1.	¿Existe un Plan de Emergencias documentado?		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 / 3 meses

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:

- Certificación ISO 27.001.
- PTO - Tecnología inmediato. - Protocolo de personal 2 a 4 meses.
- Por Políticas de Seguridad de la Información No es posible tomar fotografías de la Estructura tecnológica. Se hace inspección visual del data center.

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: Cobranzas

Cargo: Analista

Nombre: CARLOS ESCOBAR

Raul Arturo Tezano

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área: Tecnología

Cargo: Analista

Nombre: Raul Arturo Tezano

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área:

Cargo:

Nombre:

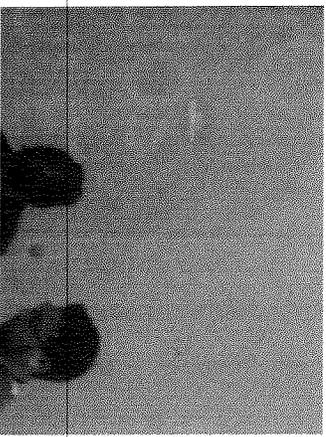
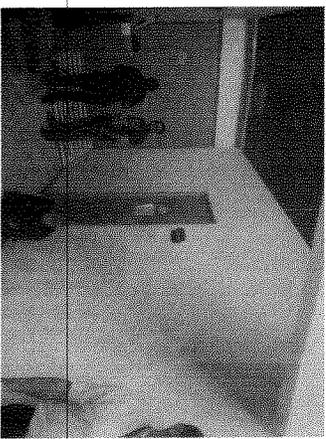
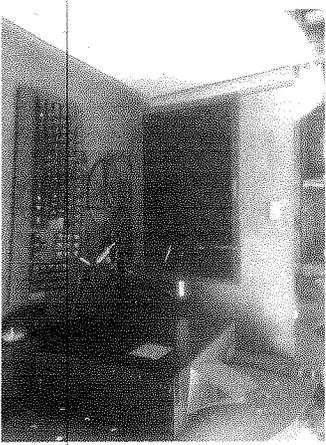
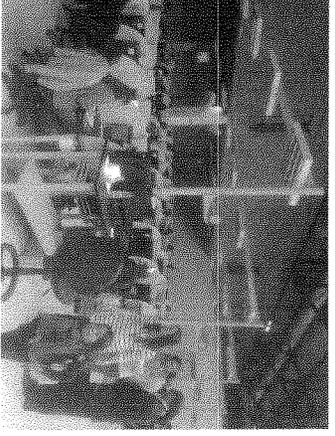
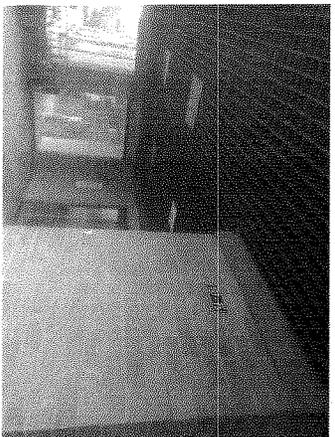
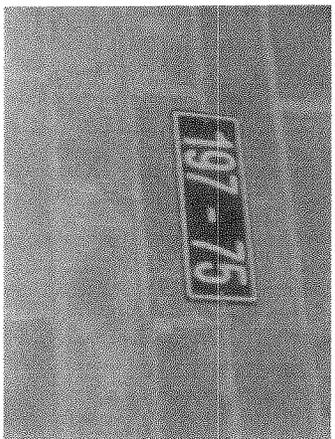
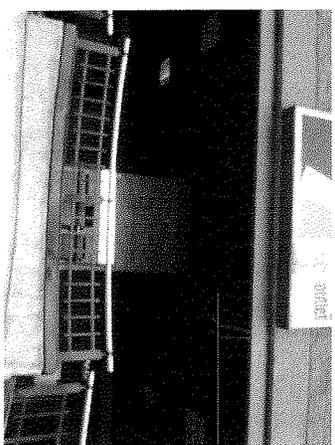
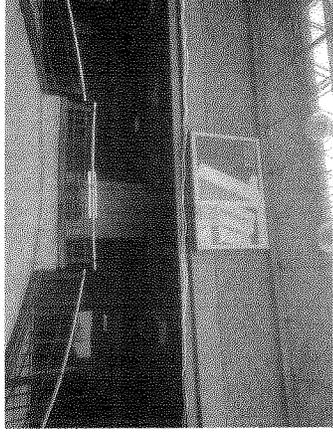
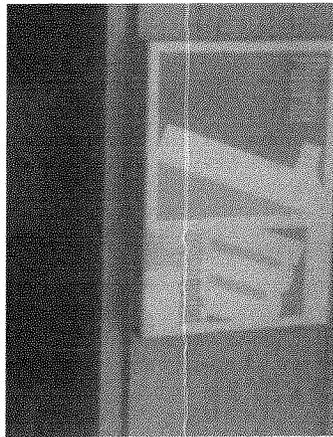
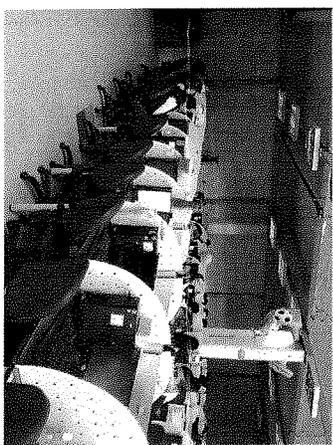
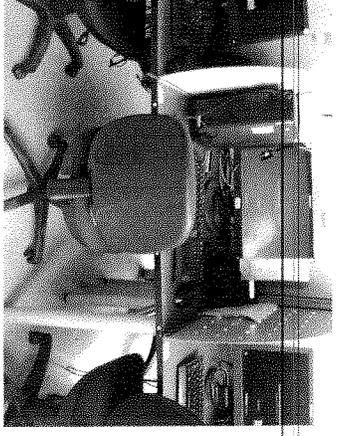
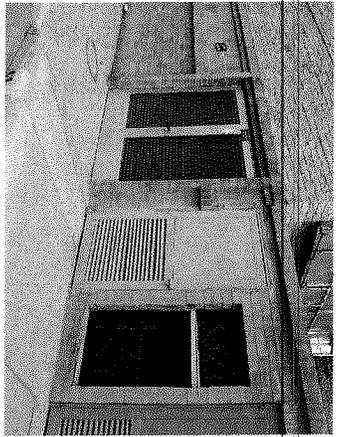
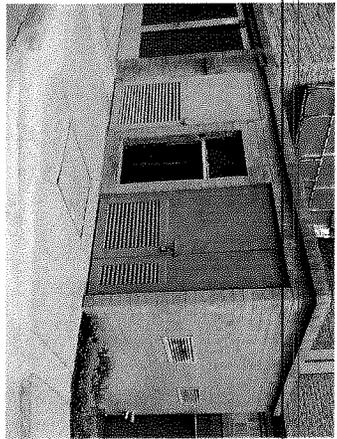
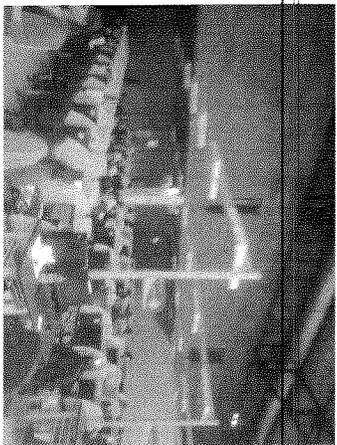
Luz Socorro Bermudez

Firma de Quien Atiende la Visita:

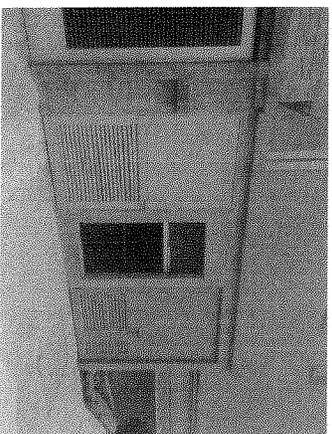
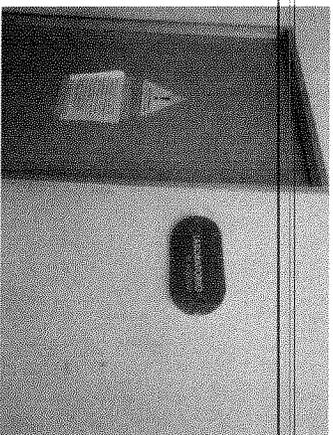
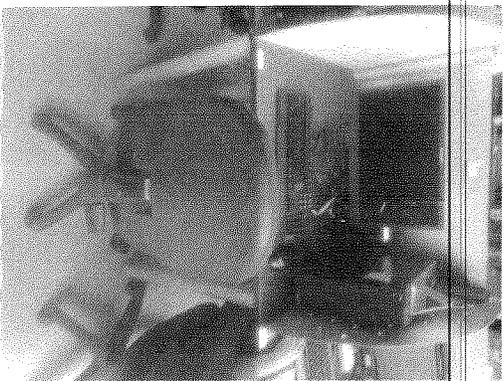
Área: Comercial

Cargo: Analista III

Nombre: Luz Socorro Bermudez



**VENTAS Y
SERVICIOS
MEGAULET**



VENTAS Y SERVICIOS MEGAULET

