

DOCUMENTO: Convocatoria a licitación RFP 9164709

SECCIÓN: ANEXO 1, CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

PAGINA: 14

PREGUNTA:

- 1) En el punto 4 con carácter “mandatorio” se solicita el envío de información sensible tal como margen de operación, ganancia, etc. Si bien se especifica que UNICEF Mexico analizará de manera confidencial dicha información, esos datos son de carácter privado y nunca se comparten, siendo parte de la gestión y planeación interna de cada empresa. ¿En caso de no especificar dichos datos en la propuesta, UNICEF Mexico descalificará la empresa? Afirmativo, es necesario y serán utilizadas para propósito interno y no serán divulgadas en ningún documento de adjudicación.

SECCIÓN: ANEXO 1, PROPUESTA ECONOMICA

PAGINA: 16-17

PREGUNTAS:

- 1) Para calcular el número de operadores necesarios es necesario considerar una duración promedio de cada llamada. Si bien nuestra empresa tiene experiencia en el sector, quisiéramos saber si UNICEF Mexico puede compartir la duración promedio de las llamadas con conversión éxitos en las diferentes campañas:
 - a. Nuevos socios llamadas salientes y llamadas entrantes (campaña 1 y 2) Promedio de llamada de 3 a 6 minutos
 - b. Comunicación a socios activos (campaña 3 y 4) Promedio de llamada de 8 a 10 minutos
 - c. Upgrade (campaña 5 y 6) Promedio de llamada 5 minutos
 - d. Donativo extra (campaña 7) Promedio de llamada 5 minutos
 - e. Cobranza (campaña 8) Promedio de llamada 6 minutos

Campaña 2

- 1) ¿En relación con la campaña 2 que incluye llamadas entrantes, UNICEF Mexico exige garantizar el nivel de servicio por encima de un valor establecido? Esto aplica especialmente para la evaluación del tiempo de espera en la línea para las personas que se comunicarán a la línea de atención. Sí, una tasa de servicio igual o superior al 85% y un Tiempo de espera igual o inferior a 20 segundos (máximo)
- 2) ¿En relación con la pregunta anterior, UNICEF Mexico puede compartir su experiencia respecto a la simultaneidad de las llamadas que se haya presentado en el pasado? Se realizará durante la fase de adjudicación de contrato.