

RFI/RFQ Requerimientos de Información – Servicios de
Gestión, Administración y control de Cartera



EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. ESP

RFI / RFQ

SERVICIOS DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CARTERA

BOGOTÁ D.C., Enero de 2019



ADVERTENCIA:

Los presentes requerimientos de información/cotización no constituyen una cotización mercantil para ninguna de las partes y no genera obligación comercial en la etapa precontractual o contractual en cualquiera de sus instancias; adicionalmente, en desarrollo de la lealtad y ética comercial, solicitamos y nos comprometemos a que la información entregada por nosotros y suministrada por cada uno de los interesados se mantenga en **estricta confidencialidad**.

ACLARACIONES A LAS CONDICIONES PLANTEADAS

El interesado podrá solicitar aclaraciones respecto del contenido de este documento, mediante solicitud escrita dirigida a la cuenta de correo electrónico adriana.perezr@etb.com.co, dentro de los dos días hábiles siguientes al envío de esta solicitud de información.

ETB dará respuesta escrita a las solicitudes recibidas, mediante el mismo medio dentro de los dos días siguientes hábiles, al vencimiento del plazo previsto en el párrafo anterior.

LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA COTIZACIÓN

La fecha límite para la entrega de la información solicitada en el presente RFQ, es el 04 de febrero de 2019, por medio digital vía correo electrónico a la dirección adriana.perezr@etb.com.co. La cotización económica se desea en formato Excel y que permita copiar la información.

Por favor adjuntar el certificado de cámara y comercio de la empresa.

CALENDARIO DE EVENTOS

A continuación, se establecen las fechas de los eventos más relevantes en relación con el presente RFQ

- | | |
|---|--------------------------------|
| • Publicación | Fecha 23/01/2019 |
| • Recepción y respuestas de inquietudes | Fecha 23/01/2019 al 01/02/2019 |
| • Última fecha de recepción de cotización | Fecha 04/02/2019 |

HOMOLOGACIÓN

Agradecemos su participación en el presente estudio de mercado. Igualmente lo invitamos a surtir y/o actualizar el proceso de homologación como proveedor de ETB, el cual le permitirá ingresar a nuestras bases de datos de proveedores. Para tal efecto, deberán contactar a RISKS INTERNATIONAL SAS, a través de Leydi Paola Murillo al teléfono: 571-3819458. Extensión 150, Celular 57-3177348650. Correos electrónicos gestionproveedores@risksint.com; contactos@risksint.com.

También pueden iniciar su registro de forma directa en la página www.proveedorhomologado.co siguiendo las instrucciones indicadas en este portal.

ETB aclara que adelantar un estudio de mercado, análisis de precios o la participación en los mismos no obliga a ETB a contratar con los participantes.

1 Contenido

1.	INTRODUCCION.....	5
2.	ALCANCE	5
3.	ANTECEDENTES.....	6
3.1.	Operación del Modelo de Gestión y Administración	7
3.1.1.	Distribución de las Etapas de Facturación	7
3.1.2.	Segmentación por Nivel de Riesgo.....	8
3.1.3.	Asignación Gestión por Servicio Cuentas Activas.....	9
4.	Proceso de cartera actual	10
4.1.	Proceso actual de cartera	10
4.1.1.	Proceso actual de gestión de cartera clientes corporativos	11
5.	PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL ESTUDIO	13
6.	CAPACIDAD TÉCNICA DEL INTERESADO	13
6.1.	REFERENCIAS.....	13
6.2.	CAPACIDAD DE OPERACIÓN EN COLOMBIA.....	14
7.	OTROS REQUERIMIENTOS.....	14
7.1.	Flujo Funcional	14
7.1.1.	Asignación Gestión por Servicio Cuentas en Retiro por Falta de Pago..	15
7.2.	Actividades a Desarrollar	16
7.2.1.	Scoring de Cobranza, segmentación y perfilación de clientes para estrategias consistentes y con resultados medibles.....	16
7.2.2.	Scoring de datos de contactabilidad	16
7.2.3.	Procesamiento de información e inteligencia para verificar si las acciones se han cumplido con el cliente	16
7.2.4.	Ingreso WEB para terceros	17
7.2.5.	Perfilamiento de usuarios con permisos y rol asignados	17
7.2.6.	Workflow parametrizable por campaña.....	17



7.2.7.	Tableros gráficos de control y reportes.....	17
7.2.7.1.	Otros Informes para la Gerencia de Facturación y Cartera.	18
7.2.7.1.1.	Presentaciones particulares de datos almacenados en la base.....	18
7.2.7.1.2.	Cálculo de indicadores particulares de datos almacenados en la base.	18
7.2.7.1.3.	Análisis para toma de decisiones.....	18
7.2.8.	Insumos.....	20
•	Recepción Periódica de Archivos (diarios/semanales/mensuales).	20
•	Validación Periódica de archivos (diarios/semanales/mensuales).....	20
•	Cargue Periódico de archivos (diarios/semanales/mensuales).....	20
•	Recepción de Etapas y ciclos (diarios/semanales/mensuales)	21
•	Cargue de Etapas y ciclos.....	21
•	Actualización de variables.....	21
•	Modificación de la estructura de archivos recibidos	21



1. INTRODUCCION

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** en adelante **ETB** está interesada en recibir información técnica y económica para la prestación de servicios de Gestor de Cartera, de acuerdo con lo indicado en el presente documento.

El presente documento tiene como objeto, indagar en el mercado los posibles proveedores, los avances que se tienen en la actualidad en soluciones y/o servicios de Gestión, administración y control de cartera para empresas de telecomunicaciones, así como recoger información que permita emitir unos términos de referencia más ajustados a la realidad de ese sector en el mundo, de tal forma que se satisfagan las necesidades actuales de ETB.

Este documento es de carácter netamente informativo y no constituye ningún tipo de concurso o invitación privada o pública para selección de un proveedor de servicios de Gestión, administración y control de cartera que requiera ETB. Por tal motivo el acceso a este documento no implica ningún tipo de compromiso comercial o contractual que pueda vincular jurídicamente a ETB.

Se entiende entonces que el no responder este documento, tampoco inhabilita a la empresa para participar en el eventual proceso de contratación del servicio de Gestión, administración y control de cartera, que se pueda generar con objeto de la recopilación de respuestas dadas al presente documento. No obstante, los posibles oferentes deben comprender que el documento final que se elabore, para la contratación del servicio, estará enriquecido con las respuestas que den a la presente invitación de solicitud de información, por lo que es una oportunidad importante para que muestren las particularidades de sus productos y servicios.

2. ALCANCE

Con este RFI/RFQ ETB desea recibir respuestas por parte de los proveedores con experiencia en la prestación de servicios de Gestión, administración y control de cartera para los servicios de ETB mediante una herramienta tecnológica que los surta, así como los respectivos servicios de ingeniería que se requieran para la integración de la solución con la que se prestara dicho servicio, al igual que, su puesta en funcionamiento, capacitación, soporte y mantenimiento de la herramienta.

En tal sentido, ETB solicita que los proveedores que participen en este RFI/RFQ entreguen información técnica y económica detallada. En caso tal que el Interesado no cumpla con alguna de las condiciones expresadas en el alcance, se solicita que los interesados indiquen claramente en su propuesta, cuales son las condiciones propias en las que está en capacidad de ofertar sus servicios a ETB acorde a los requerimientos estipulados en el presente documento.

3. ANTECEDENTES

ETB cuenta con tres modelos de *scoring* de cobranza: uno para clientes que se encuentran al día, otro para clientes que se encuentran en mora con los servicios activos y un tercero para clientes a quienes se les ha retirado los servicios y que se encuentran en cobro pre jurídico.

Para los modelos al día y en mora adicionalmente se cuenta con una segmentación de 5 grupos para la definición de las estrategias a aplicar. Los segmentos definidos actualmente son Hogares & Personas, Móviles, Pymes, Gobierno / Empresas y Regiones.

Esta segmentación evoluciona conforme lo hace el negocio y puede ampliarse o contraerse en el tiempo.

Actualmente ETB tiene en promedio 1.150.000 cuentas facturando, que equivalen en promedio a aproximadamente 980.000 clientes, ingresan aproximadamente 25.000 clientes nuevos en promedio al mes y presenta **1.900.000** cuentas en retiro por falta de pago con gestión de recuperación en agencias de cobranza.

En promedio, mensualmente se suspenden **145.000** cuentas, se retiran por falta de pago **20.000** cuentas, ingresan **960.000** pagos, se suministra base detallada de productos activos por cuenta de **14.800.000** registros y una base demográfica de **7.500.000** registros.

Lo anterior es únicamente con fines informativos para que el Interesado dimensione la capacidad tecnológica para el manejo de registros y la conformación de las bases de datos requeridas y presente la cotización respectiva.

A continuación, se detalla la información que corresponden a la base fuente para todo análisis, calificación, definición, segmentación, seguimientos, informes y demás trámites y labores que lo requieran. Esta información puede ser complementada con datos relevantes que puedan apoyar la gestión, y es suministrada mensualmente y/o por cortes de generación acordes a su proceso origen:

DATOS BÁSICOS DEL CLIENTE:

- **Teléfono.** o número de conexión
- **Nombre del cliente** Nombres y apellidos del cliente
- **Identificación.** número de identificación del documento del cliente
- **Tipo de identificación** tipo de documento del cliente (C.C, C.E, NIT)
- **Dirección** del predio donde están instalados los servicios
- **Estrato.** Estrato donde está ubicado el predio
- **Dirección de reparto.** Dirección reportada para entrega de la factura
- **Otro teléfono de contacto.** Si existe un teléfono fijo o celular diferente al número de conexión

INFORMACIÓN DE PRODUCTOS:

- **Número Cuenta Revchain.** Número de identificación de la cuenta de facturación
- **Fecha de solicitud:** Antigüedad de la solicitud
- **Fecha de instalación.** Fecha de instalación de los diferentes servicios
- **Código del servicio.** Código de identificación del servicio
- **Tipo de servicio.** Descripción del servicio
- **Servicios suplementarios** Código y descripción de los servicios suplementarios.
- **Categoría** Código y descripción de las categorías.



- **Estado del Servicio** (activo, suspendido por pago, retiro, RFP, SC, RC, SE)
- **Planes** asociados al producto
- **Actividad Económica** del lugar de instalación
- **Uso económico.** Del servicio (Residencial, Comercial)
- **Segmento.** De acuerdo con las clasificaciones de ETB.

Un mismo cliente puede presentar varias cuentas y servicios acorde al proceso de aprobación e ingreso a la compañía.

INFORMACION DE SUSPENSIONES Y RECONEXIONES:

- Cuenta de facturación
- Tramite (suspensión, reconexión, retiro por falta de pago)
- Fecha de solicitud del trámite

INFORMACIÓN DE RECLAMOS:

Reclamos registrados respecto al mes anterior

- Teléfono
- Tipo de reclamo
- Valor del reclamo
- Solución del reclamo
- Estado del reclamo

INFORMACION SOBRE RECAUDO:

- Cuenta de facturación
- Valor a pagar
- Valor Pagado
- Fecha y hora de Pago
- Entidad recaudadora

3.1. Operación del Modelo de Gestión y Administración

3.1.1. Distribución de las Etapas de Facturación

A continuación, se detalla la distribución de los procesos de facturación según las etapas y componentes en cantidad de clientes. Esta información es suministrada en promedio semanalmente acorde a los cortes y procesos de generación con el fin de ser segmentada y clasificada para los procesos de gestión de cobranza, es importante tener en cuenta que para ciclos de LTE se tienen seis cortes (0,5,10,15,20,25) y para fijo se tendrán tres cortes:

ETAPA	CICLO	CANTIDAD CLIENTES
GOBIERNO Y PYMES	18-19-17-37-67-68-69-64	60.000
HOG&PER / 1ª COBRE	38 - 39	96.000
	32 - 31	132.000
	33 - 40	44.000
HOG&PER / FIBRA	16	210.000
	87	38.000
HOG&PER / 3ª COBRE	51 - 49	50.000
	70 - 71	60.000
	52-53-58	90.000
	54 - 50	26.000
MOVIL LTE	55 - 61-62	70.000
	56-57 - 59-63	51.000
	90-91	93.000
	92-93	93.000
	94-95	83.000
MOVIL LTE CORPORATIVO	96	780
	97	
DATOS	79-66-88	3.200
	81-82-86-85	
	84	
REGIONES	LLANOS	17.000
	CUCUTA	7.000

Esta clasificación puede cambiar en el tiempo en la medida que evolucione el negocio.

3.1.2. Segmentación por Nivel de Riesgo

ETB desea:



- Calificar al cliente a nivel individual (por cuenta) y/o consolidado por Número de Identificación, la segmentación del riesgo basado en modelos estadísticos y analíticos propios y/o definidos por ETB.
- ETB desea el análisis de segmentación generado mensualmente de acuerdo al comportamiento al interior de la organización y bajo los distintos componentes de evaluación tales como segmento del mercado, altura de mora, estado de la cartera y con capacidad de incluir nuevas variables de mercado, sociodemográficas o las que ETB considere dentro de su análisis.
- ETB desea un análisis de segmentación semestral que incluya el comportamiento externo, bien sea en el mismo sector o a nivel general, el cual complemente la segmentación que se realiza a nivel comportamental al interior de ETB.

3.1.3. Asignación Gestión por Servicio Cuentas Activas

ETB desea que el interesado califique al cliente y le asigne la estrategia, generando los avisos o notificaciones que sean necesarios para adelantar la cobranza preventiva o coactiva. En la actualidad se utilizan las siguientes matrices para la asignación de gestión por servicio:

FIBRA				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$150.000 * YLR FACT > \$20.000 / TODO NUEVOS / FACTURA > 1				
FIBRA CASA DE COBRANZA		FIBRA GESTION INTERNA		FIBRA SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	14.158	4.152	820	19.130
2	625	3.156	1.409	5.190
3	2.535	52		2.587
> 4	41	1		42
Total	17.359	7.361	2.229	26.949
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	26.177	25.802	143.729	195.708
2	6	43	31	80
3	49	1		50
> 4				
Total	26.232	25.846	143.760	195.838
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.589	3.734	10.890	16.183
2	37	375	101	513
3	132	4		136
> 4				
Total	1.728	4.113	10.991	16.832
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				
LTE (Incluye Pymes)				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$150.000 * YLR FACT > \$20.000 + TODO NUEVOS + FACTURA > 1 + FINANCIACION.				
LTE CASA DE COBRANZA		LTE GESTION INTERNA		LTE SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	3.660	1.357	25.185	30.182
2	3.545	3.273	12.073	18.891
3	8.743	146	3.895	12.784
4	11	2	24	37
Total	15.959	4.778	41.157	61.894
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	3.622	77.408	63.032	144.062
2	43	173	285	501
3	100	2	250	352
4			2	2
Total	3.765	77.583	63.569	144.917
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.326	32.869	20.242	54.437
2	298	255	709	1.262
3	46	15	66	127
4	3			3
Total	1.673	33.139	21.017	55.829
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				

RFI/RFQ Requerimientos de Información – Servicios de Gestión, Administración y control de Cartera



MASIYO (Incluye Pymes)

ASIGNACION CASAS DE COBRANZA:
 * FACTURA I RIESGO ALTO YLR FACT > \$80.000
 * YLR FACT > \$20.000 / TODO NUEVOS / FACTURA > 1

MASIYO CASA DE COBRANZA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	7.476	262	33	7.771
2	462	7.716	12.138	20.316
3	2.753	1.640		4.393
4	1.113	96		1.209
Total	11.804	9.714	12.171	33.689

MASIYO GESTION INTERNA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	24.417	96.394	277.869	398.680
2	1	39	178	218
3	46	42		88
4	2			2
Total	24.466	96.475	278.047	398.988

MASIYO SIN GESTION

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.687	14.705	43.458	59.850
2	42	740	683	1.465
3	260	114		374
4	77	46		123
Total	2.066	15.605	44.141	61.812

* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión

* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000

FTTC

ASIGNACION CASAS DE COBRANZA:
 * FACTURA I RIESGO ALTO YLR FACT > \$50.000
 * YLR FACT > \$20.000 / TODO NUEVOS / FACTURA > 1

FTTC CASA DE COBRANZA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	34.663	7.979	328	42.970
2	2.525	3.955	816	7.296
3	4.435	28		4.463
4	29	2		31
Total	41.652	11.964	1.144	54.760

FTTC GESTION INTERNA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.195	19.046	40.150	60.391
2	1	15	11	27
3	19			19
4				
Total	1.215	19.061	40.161	60.437

FTTC SIN GESTION

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.404	1.508	2.555	5.467
2	63	206	62	331
3	89			89
4				
Total	1.556	1.714	2.617	5.887

* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión

* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000

EMPRESARIAL

ASIGNACION CASAS DE COBRANZA:
 * DESDE FACTURA I YLR FACT > \$80.000
 * TODO NUEVOS

EMPRESARIAL CASA DE COBRANZA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1		2.905	3.469	6.374
2	10	316	223	549
3	7	51	44	102
4	3	42	5	50
Total	20	3.314	3.741	7.075

EMPRESARIAL GESTION INTERNA

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1		141	4.031	4.172
2	33	84	2	119
3	16	48	1	65
4	28	5	2	35
Total	77	278	4.036	4.391

EMPRESARIAL SIN GESTION

# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	3	1.624	1.036	2.663
2	37	559	48	644
3	73	227	2	302
4	163	24	1	188
Total	276	2.434	1.087	3.797

* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión

* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000

Aunque no se describen en el documento (cantidad de registros menores a 25.000), para el caso de la cartera de regionales existe su propia matriz de estrategias.

Las estrategias y su aplicación son sujetas a revisión y actualización conforme a las recomendaciones del interesado y/o definiciones por parte de ETB.

Todo el proceso de gestión de cartera se debe realizar dentro de la misma herramienta y los asesores o ETB podrá alimentar los resultados de su gestión ya sea por actualización en línea o por lote de carga.

4. Proceso de cartera actual

4.1. Proceso actual de cartera

Se da una clasificación de los clientes de acuerdo a: su calificación mensual de riesgo (Riesgo alto, riesgo medio y riesgo bajo) y las suspensiones de servicio que haya presentado en un periodo de tiempo determinado (actualmente 6 meses). La anterior clasificación de las cuentas, se realiza con cada ciclo de facturación.

Con base en lo anterior, se definen unas acciones o planes de cartera a ejecutar durante el mes, que consisten en notificaciones tipo: IVR, SMS, mail, banner, llamadas desde las casas de cobranza, de acuerdo a cada momento luego de generada la factura del cliente (Disponibilidad de factura, pre vencimiento, vencimiento, antes de suspensión, en suspensión, etc.). Dichas acciones o planes de cartera terminan para ese periodo, una vez el cliente paga el total de lo adeudado.

Para gestión de cobro de clientes retirados por cartera, se genera otro spool con la información anteriormente mencionada, y de manera adicional, el saldo de la cartera es discriminado por conceptos facturados de ETB y otros operadores.

Diariamente se corren dos procesos de actualización de pagos de las cuentas asignadas a cobro externo, con el fin de entregar la novedad de pagos a las casas de cobranza.

El proceso de cierre de ciclos de facturación: En este proceso se verifica los saldos de cartera al momento del cierre y se aplican los intereses moratorios que previamente se han configurado, y se evoluciona la mora de la cuenta respecto a la actual. Se ejecutan las acciones asociadas a la altura de mora del cliente tales como suspensiones o retiros por pago, previa validación de las cuentas excluidas de los procesos de suspensión y retiro (cuentas de cliente con reclamos pendientes de cierre o clientes con condiciones especiales). Teniendo en cuenta la parametrización definida para la cuenta, segmento o tipo de cliente. El sistema tiene la capacidad de aplicar los pagos en línea y comparar el mismo contra el saldo de la cuenta y según la parametrización definida, generar el trámite de reconexión del servicio de manera automático.

Dentro del proceso de cartera se genera el informe de cartera por edades: (Resumen y detalle) el cual contiene la siguiente información: Cuenta de facturación, saldos pendientes de pago, con su respectiva altura de mora, segmento, UEN (unidad empresarial de negocios) tecnología, código de facturación, estados de la cartera (activo, retiro castigado, retiro no castigado etc.)

Posterior a la generación del informe de cartera por edades se genera un informe de la provisión calculada de acuerdo a reglas parametrizables en el sistema que tienen que ver con diferentes variables tales como: segmento de clientes, UEN, altura de mora, riesgo de cartera, tipos de cartera: Comercial hogares, comercial gobierno, empresas y datos, comercial proveedor de servicio, comercial operador internacional y comercial retiros por pago. Y de otro lado la cartera no comercial. Con esta variable se deben configurar los porcentajes de provisión a aplicar según corresponda. Dado lo anterior, ETB desea que este proceso se pueda implementar en el facturador que se llegase adquirir.

4.1.1. Proceso actual de gestión de cartera clientes corporativos

Este proceso consta de dos partes:

- **Suspensión de los servicios:** El área de operación genera la base de datos de cuentas candidatas a ser suspendidas. Esta base corresponde a las cuentas que no tienen pago y han logrado la altura de mora para ser suspendidas o retiradas (ejemplo procedimientos de reclamación: 2/4: Se suspende en la segunda factura generada y se retira en la cuarta factura generada y sin pagos). Esta base es analizada por el equipo de Cartera y se le realiza la siguiente depuración para poder determinar con exactitud cuáles cuentas deben ser suspendidas y cuáles excluidas:

Procedimiento para alistar el archivo:

- a. Recibir el insumo del área Producción facturación, derivado del inventario de la UEN EMPRESAS E INFRAESTRUCTURA.
- b. Dentro de los campos de Nombre de Cliente, Segmento y valor Salesforce, se debe cruzar desde la base del CRM por NIT y traer estos campos (estos datos son tenidos en cuenta en la validación de los analistas conforme a la matriz de cartera establecida); los que no se encuentren se deben validar y verificar si son de masivos.
- c. Finalidad: Identificación rápida y efectiva de los clientes a suspender por segmento.
- d. Incluir los servicios activos e inactivos de revchain
- e. Incluir Campo Categoría (Portafolio Básico-Portafolio Superior)
- f. Incluir la fecha del último pago recibido por cuenta.
- g. Incluir acuerdos de pago
- h. Actualizar el saldo en Revchain (sistema facturación) y RMCA (sistema de cartera)

Criterios a tener en cuenta para las exclusiones:

- Se excluyen las cuentas con acuerdo de pago vigente y que estén cumpliendo dicho acuerdo.
- No deben existir más de 2 exclusiones consecutivas por cuenta, (a menos que sea un cliente con condición especial), tiempo suficiente para resolver la situación que dio origen a la exclusión del proceso de suspensión o retiro.
- Se excluyen todos los clientes de segmento Gobierno Nacional y Distrital. Es de aclarar que en caso de que el analista lo decida se deben suspender.
- Se excluyen las cuentas que cuenten con pago reciente durante el último mes, y adicionalmente que cubra el 70% de la deuda.
- Se excluyen las cuentas anteriores del proceso concursal.
- Se excluyen cuentas en reclamación, que sean validadas y solicitadas por el área de Experiencia al Cliente
- **Campañas gestión cartera:** Actualmente se realizan 5 campañas teniendo en cuenta la matriz de gestión de cartera y sus criterios (por tipo de valor cliente):
 1. **Preventiva:** Campaña diseñada para notificar el vencimiento de la primera factura
 2. **Notificación deuda:** Campaña con notificación a cuentas con 2 o más facturas pendientes
 3. **Casas de cobranzas:** Al vencimiento de la primera factura se envía notificación de falta de pago.
 4. **Notificación suspensión:** Notificación para la suspensión de los servicios, dos facturas vencidas o más
 5. **1ra factura vencida:** Al vencimiento de la primera factura se envía notificación de falta de pago.

5. PRESENTACIÓN DE LA RESPUESTA AL ESTUDIO

Como respuesta al presente estudio de mercado ETB desea que el Interesado entregue la siguiente información:

1. Nombre de su compañía, NIT, fecha de constitución, presencia en Colombia y servicios, certificado de cámara de comercio de la empresa. Por favor diligenciar la siguiente tabla, de acuerdo con la información solicitada:

RAZON SOCIAL	NIT	FECHA CONSTITUCION	REPRESENTANTE LEGAL	SOCIOS	DOMICILIO

2. Respuestas RFQ: ETB espera que el interesado entregue la información que se solicita en el RFQ, indicando explícitamente CUMPLE o NO CUMPLE al requerimiento planteado o información solicitada por ETB, en cada uno de los puntos y luego si aplica proceder a explicar su respuesta. Se espera que todos los documentos que integren el RFQ, sean redactados en idioma español.
3. Vigencia de la cotización: Indicar la vigencia de la cotización presentada.
4. Valores estimados de los ítems (COP\$), detallados en el Anexo Financiero adjunto. Entregar cotización en Excel y PDF.

Es importante aclarar que la presentación de la respuesta al presente estudio de mercado no representa compromiso para ninguna de las partes a excepción del compromiso que tiene ETB de mantener estricta confidencialidad sobre la información suministrada.

6. CAPACIDAD TÉCNICA DEL INTERESADO

6.1. REFERENCIAS

ETB desea que el interesado suministre referencias de contratos y/o soporte de proyectos con los equipos aquí descritos. Para ello es necesario informar:

- a. Nombre de la operadora o cliente e información de contacto.
- b. Perfil de la operadora (sector de la economía, tamaño, segmentos de cliente atendidos por los sistemas / servicios).
- c. Solución suministrada y tiempo de uso en el cliente.
- d. Tamaño del proyecto (p.e.: Cantidad de clientes/licencias).

6.2. CAPACIDAD DE OPERACIÓN EN COLOMBIA

ETB desea que el interesado suministre información sobre su infraestructura operacional en Colombia para implementación y soporte, incluyendo:

- a. Dirección de las oficinas en Colombia.
- b. Número total de empleados con experiencia técnica en los equipos ofrecidos, indicando como certifica la experiencia.

7. OTROS REQUERIMIENTOS

ETB desea que el servicio a contratar soporte una serie de necesidades de los procesos de gestión de cartera de ETB, de la siguiente forma:

Desde el proceso de gestión cartera que actualmente funciona para todos los clientes de ETB y basados en su categoría de cliente y riesgo asigna un plan de cartera que tiene varias acciones a ser ejecutadas, envío de mail, envío de SMS, banners, llamadas por IVR y suspensiones.

Cuando los clientes que ingresan a este proceso realizan el pago de sus facturas los planes de cartera para cada cliente se van cancelando (los clientes no reciben más notificaciones de esta gestión), y para los clientes de los que no se tiene esta acción se deben continuar con las acciones establecidas para cada plan de cartera.

7.1. Flujo Funcional

- El proceso inicia con la facturación en RevChain (sistema de facturación), esta información debe ser cargada como insumo, al igual que la información de riesgo de las cuentas de clientes.
- Basados en el estado actual del servicio y el comportamiento de pago de los últimos 6 meses de los clientes se calcula una categoría para cada cliente (este valor debe ser parametrizable).
- Basados en la categoría y riesgo de los clientes se calcula un plan de cartera para cada cliente
- Cada plan de cartera tiene diferentes acciones asociadas como las siguientes:
 - a. IVR
 - b. Banner
 - c. SMS
 - d. Suspensión
 - e. Mail
 - f. Cartas de cobro
 - g. Visitas
 - h. Asignación a cobro externo

Cuya ejecución debe ser parametrizada a partir de la fecha de vencimiento de cada factura en días.

- Aquellos clientes que reporten pagos saldrán del plan de gestión de cartera.
- Para los clientes que lleguen a la fecha de suspensión sin pago reportado serán ejecutadas las acciones en el proceso de *Collection* de suspensiones reconexiones y retiros, según sea el caso.

Asimismo, ETB desea:

- ETB desea que el interesado combine la información existente para notificar la nueva asignación para gestión, los teléfonos de contacto posibles (tanto internos de ETB como disponibles y posibles por información del interesado) para facilitar la ubicación del cliente.
- ETB desea que una vez aprobado cada ciclo de facturación, la herramienta debe notificar a la casa o al usuario que debe gestionar que tiene nueva asignación de cartera para que dé inicio a la gestión.
- ETB desea que la herramienta esté en capacidad de modelar cada uno de los planes de cartera a partir de variables tales como tipo de cliente, altura de mora, estado de la cartera, dentro de los insumos o externas que se deban ingresar por carga.
- El sistema debe integrar y generar los reportes de gestión necesarios para evaluar el recaudo y la gestión de las agencias, la efectividad de las estrategias aplicadas y demás valoraciones posibles con el fin de tener retroalimentación del comportamiento de los modelos y seguimiento a las estrategias diseñadas y la correcta aplicación en las casas de cobro.
- ETB requiere que el interesado cuente dentro de su herramienta y/o servicio con la base de almacenamiento de las gestiones históricas que se le efectúen a cada cuenta, de manera cronológica y con las seguridades necesarias para que estas no puedan ser modificadas, y que puedan ser consultadas una a una o masivamente.
- El sistema o servicio debe poder notificar o enviar mensajes en línea con respecto a novedades de última hora, nuevos incentivos, y otras novedades de interés del asesor de Gestión de Cartera.
- ETB requiere que el interesado dentro de sus servicios contemple la liquidación de las comisiones y/o honorarios a cada casa de cobranza de acuerdo con una serie de condiciones definidas de acuerdo a la efectividad en la recuperación, la cual debe poder ser configurada y/o parametrizado.

7.1.1. Asignación Gestión por Servicio Cuentas en Retiro por Falta de Pago

Se realiza cuando el cliente no cancela su última factura, dependiendo de la política de Suspensión y Retiro con la que haya sido definido y/o según el servicio (política que puede cambiar dependiendo de la dinámica del negocio). En el proceso de pos facturación se procede a ordenar el retiro de los servicios por falta de pago. En este proceso el interesado debe trabajar con ETB desde el cierre de pos facturación hasta la asignación de la cartera a las diferentes agencias de cobranza que ETB determine y en las condiciones que, en conjunto con el interesado y la información estadística disponible, maximice la efectividad de la gestión.

ETB desea que el interesado contemple los siguientes aspectos:

- ETB desea que una vez ejecutado el proceso de cierre, se califique los clientes que ingresan al estado de retiro por falta de pago (con base en el modelo establecido para clientes en retiro por falta de pago), se les asigne la estrategia y la casa de cobranza que llevará a cabo la gestión.

- ETB desea que una vez se carguen los insumos de cuentas retiradas por falta de pago se debe generar la asignación a casas de cobro y debe poder ser consultada y gestionada en línea por la casa de cobranza.
- ETB desea que se pueda reasignar toda o una parte de la cartera siguiendo criterios de las variables o en caso de ser necesarios manualmente para poder comparar efectividad, como también que permita incluir insumos externos como por ejemplo bases complementarias de contacto para mejorar la contactabilidad.
- De igual manera ETB podrá cambiar las reglas de asignación de clientes en la medida que haya cambios en el negocio o que por resultados deba ser redefinida.

7.2. Actividades a Desarrollar

7.2.1. Scoring de Cobranza, segmentación y perfilación de clientes para estrategias consistentes y con resultados medibles.

El servicio debe contemplar la parametrización y categorización de los clientes con ingreso de variables que pueden ser ingresadas externamente o cálculo de variables internas como riesgo comportamental. Se debe poder identificar las gestiones para todo tipo de cartera: Preventivo, Administrativo, Pre Jurídico, Jurídico, Cartera castigada, Comisiones, gastos y honorarios, Informes e indicadores de gestión, Promesas, negociaciones y acuerdos de pago, Calendario mensual por cobrador, Procesos de Asignación automáticos, Administración de bienes en dación de pago.

Se debe contemplar la asignación de la cartera de acuerdo con variables parametrizables como: nivel de riesgo, tecnología del servicio, altura de mora, monto de cartera, estado de cartera, tipos de cliente, etc.

ETB desea que la población recibida sea calificada de acuerdo con las *scorecards* desarrolladas y sean asignadas para gestión interna a ETB y/o a las respectivas casas de cobranza de acuerdo con la estrategia, para ser gestionados según la segmentación y acciones a realizar.

7.2.2. Scoring de datos de contactabilidad

Se debe contemplar el ingreso de información de contactabilidad de los clientes ya sea desde el CRM o información que tenga ETB por otros procesos alternos o ingreso directamente a la herramienta a partir del resultado de las gestiones realizadas.

7.2.3. Procesamiento de información e inteligencia para verificar si las acciones se han cumplido con el cliente

El sistema debe permitir evaluar cada una de las campañas parametrizadas a partir de las variables definidas para medición, este tipo de seguimiento debe poder extraerse en informes tipo texto, xls, power point y/o cualquier estructura editable para análisis posterior.

7.2.4. Ingreso WEB para terceros

El servicio debe contemplar el ingreso de usuarios externos a ETB, a través de URL con perfilamiento y roles asignados a cada tipo de usuario, estos usuarios solo podrán consultar la información que les sea asignada a gestión. Este ingreso se estima para uso de las casas de cobranza o interventor del contrato de casas de cobranza, la herramienta en todo caso debe funcionar en ambientes web, y en lo posible funcionar mediante APP para uso por smatphone y/o tablets

7.2.5. Perfilamiento de usuarios con permisos y rol asignados

La herramienta debe poder controlar el ingreso y permisos a los cuales tiene acceso por medio de un módulo de administración en los que se perfilen los clientes por rol y con permisos parametrizables hacia cualquiera de las funcionalidades.

7.2.6. Workflow parametrizable por campaña

Debe poder administrar y parametrizar en su totalidad la campaña de cobranza, teniendo en cuenta cada una de las variables que para tal fin se incluyan dentro del modelo para clasificar los clientes y categorizarlos.

7.2.7. Tableros gráficos de control y reportes

Informe de pagos	Productividad	Gestión
Cartera por edades	Tiempos muertos	Visitas
Resumen de cartera	Comisiones	Gestiones x horas
Recuperación	Control horarios	Diario de gestión
Análisis por variable		Efectividad
Medición resultados		Gestiones x usuario
Provisiones		Planilla de clientes
Causales de no pago		Promesas
Cientes en jurídico		Evaluación Promesas
Movimientos cartera		Gestión detallado

A continuación, se especifica la lista de informes que ETB desea que sean generados, expuestos y soportados:

ETB desea que el interesado suministre información sobre recaudo, calculando los indicadores del recaudo general de la compañía, por tipo de cliente (segmento), por etapa de facturación, por altura de mora, por antigüedad del cliente, por servicios asignados a los clientes. En general por cada una de las variables que tiene en la información recibida.

ETB desea que los informes se puedan parametrizar y generar en la herramienta para ser ejecutados con la frecuencia que se requieran. Estos informes deben poder almacenarse para poder en algunos casos realizar las comparaciones históricas que ETB requiera dentro de su análisis de recuperación de cartera o de eficiencia de las campañas de cobranza.

7.2.7.1. Otros Informes para la Gerencia de Facturación y Cartera.

ETB desea que la herramienta esté en capacidad de generar entre otros reportes: cifras de recaudo mensuales, metas de recaudo, análisis específicos como provisiones, refinanciaciones, suspensiones, pagos extemporáneos, comportamientos y hábitos de recaudo, de nunca pago y otros que sean requeridos por ETB.

El servicio debe contemplar, Asesoría y consultoría, funcionamiento dentro de las mejores Prácticas, debe ser parametrizable y dinámica. Informes en línea para toma de decisiones
Mantenimiento, evolución y soporte ágil.

7.2.7.1.1. Presentaciones particulares de datos almacenados en la base.

ETB desea que la herramienta pueda generar informes con distintos indicadores obtenidos con la información almacenada en la base de datos según la necesidad de ETB. Para apoyar las presentaciones que ETB requiera elaborar para apoyar decisiones o cambios en las estrategias de cobro implementadas o por implementar.

7.2.7.1.2. Cálculo de indicadores particulares de datos almacenados en la base.

ETB desea poder utilizar este seguimiento para calcular indicadores que pueden ayudar a evaluar el comportamiento de la población vigente de la entidad, pero cuyo comportamiento pasa a ser objeto de otro tipo de análisis que conduzcan a mejorar la relación con el cliente y permanencia con ETB. Ello quiere decir que la base de datos debe tener la posibilidad de realizar cálculos de los datos allí almacenados creando indicadores que se requieran para estudios especializados de temas puntuales y cuyo entregable será el informe de los mismos bajo las especificaciones que indique ETB.

7.2.7.1.3. Análisis para toma de decisiones

ETB desea que el interesado contemple los siguientes informes y/o reportes:



- ETB desea que la herramienta pueda apoyar en el seguimiento a la gestión y operación de las agencias de cobranza de manera mensual y acumulada de acuerdo con la información resultado de gestiones ingresadas por cada casa, los informes de gestión deben apoyar la decisión de realizar ajustes de estrategias, validaciones de operación y seguimiento a la operación. Cabe anotar que la información sobre la cual se trabajará deberá incluirse en la base de datos del Gestor y debe ser consultada en línea por los asesores para gestión o por ETB para su control de gestión de cartera. El alcance final es poder validar la correcta operación de las estrategias, su correcta aplicación y que los resultados sean coherentes con los esperados en los modelos y sean variables que retroalimenten los mismos.
- ETB desea que la herramienta pueda apoyar en la redistribución de las cuentas de los clientes en retiro por falta de pago cuando ETB lo estime conveniente.
- ETB desea que la herramienta pueda realizar seguimiento a la efectividad de las campañas de gestión preventiva, coactiva y de clientes en retiro por falta de pago, teniendo en cuenta las estrategias definidas con el fin de maximizar los resultados de gestión o en su evento realizar ajustes a los modelos estadísticos.
- ETB desea que la herramienta provea la base de clientes con el nivel de riesgo comportamental generado a partir de los modelos estadísticos para ser utilizado como insumo en el cálculo de la provisión.
- ETB desea que mediante los informes que provea la herramienta, se puedan evaluar permanentemente los resultados de las estrategias frente a las cifras de recaudo.
- ETB desea que el proveedor le garantice la oportunidad y continuidad de la operación de la herramienta.
- ETB desea que el interesado le garantice la creación de bases de datos con la información entregada por ETB y la resultante del proceso de calificación y de la gestión proveniente de las casas de cobranza, de tal forma que se genere una fuente de información completa y estructurada que se actualizará periódicamente y permitirá el mejor uso de la misma.
- ETB desea que el interesado presente un modelo de la arquitectura de aplicaciones e integración de la solución.
- ETB desea que el interesado describa cada componente de la arquitectura de aplicaciones.
- ETB desea que el interesado describa las opciones de integración de la solución.
- ETB desea que el interesado presente un modelo de la arquitectura de infraestructura, seguridad y continuidad de la solución.



- ETB desea que el interesado describa cada componente de la arquitectura de infraestructura, seguridad y continuidad de la solución.
- ETB desea que el interesado describa las opciones y condiciones de licenciamiento de la solución para usuarios finales.
- ETB desea que el interesado describa las opciones y condiciones de licenciamiento de software y licencias de terceros que utilice la solución.
- ETB desea que el interesado describa las políticas de respaldo de la información.
- ETB desea que el interesado describa la disponibilidad de la aplicación.
- ETB desea que el interesado describa los requerimientos de información para la solución.
- ETB desea que el interesado describa las salidas de información de la solución.

7.2.8. Insumos

- Recepción Periódica de Archivos (diarios/semanales/mensuales).

ETB desea que la herramienta esté en capacidad de recibir los archivos diarios, semanales y/o mensuales con información relativa a facturación, recaudo, gestión de las casas de cobranza, universo de clientes con sus productos y servicios asociados, y demás archivos con información relevante para el proceso.

- Validación Periódica de archivos (diarios/semanales/mensuales).

ETB desea que cada archivo sea validado antes de cargarlo, de manera que se puedan generar alarmas, detectar anomalías y corregirlas a tiempo. Esto significa que el interesado debe garantizar que la información enviada cuente con todos los criterios de manejo de bases de datos en cuanto a completitud y coherencia.

- Cargue Periódico de archivos (diarios/semanales/mensuales).

ETB desea que cada archivo sea cargado y a su vez alimentará una base de datos que contendrá el histórico de recaudo, gestiones y todas aquellas actividades necesarias en análisis posteriores que permitan maximizar la efectividad de las estrategias y retroalimenten los modelos estadísticos. Esta base de datos debe ser almacenada dentro de la herramienta.



- Recepción de Etapas y ciclos (diarios/semanales/mensuales)

ETB desea que periódicamente (diarios/semanales/mensuales) la herramienta reciba la información relativa a la facturación, correspondiente a las Etapas y ciclos de Facturación que maneja ETB. La periodicidad de entrega puede variar dependiendo del ciclo de facturación y los cambios que se realicen por dinámica del negocio.

- Cargue de Etapas y ciclos

ETB desea que cada envío sea agregado a una base que guardará toda la información de manera conjunta para poder ser usada en diversos análisis, almacenada por el interesado y sin restricción de tiempo.

- Actualización de variables

ETB enviara con la frecuencia que se requiera un archivo con actualización de las variables relevantes para el *scorecard* como las relacionadas con la información sobre cliente, producto, reclamos, retiros, facturación, suspensiones, reconexiones y demás información relevante para el proceso, de los cuales se extraen variables sociodemográficas, información de comportamiento e información complementaria para el desarrollo de los análisis y definiciones necesarias.

- Modificación de la estructura de archivos recibidos

ETB desea poder dejar parametrizable la estructura de los archivos que se toman como insumos del Gestor con el fin de que no queden fijos con cierta cantidad de campos o parámetros, sino que se puedan modelar de acuerdo con la necesidad del negocio.

FIN DEL DOCUMENTO