

Preguntas y respuestas

1. ¿El canal de WhatsApp es una línea verificada? ¿O cuentan con una plataforma? De ser así solicitamos mencionar ¿qué plataforma utilizan?

R. La línea no se encuentra verificada, se reciben y contestan solo mensajes de texto a través de la plataforma CRM contactvox.

2. ¿Cuál es el nivel de servicio objetivo? 80/20, 70/30 o 90/10?

R. se espera responder a todas las llamadas, videollamadas y mensajes entrantes sin dejar ninguna como no contestada.

3. Volumen de llamadas, video/llamadas entrantes, que se atienden a través del canal de voz, se solicitan datos por intervalo de 30 minutos, por día y mes. Volumen total de llamadas a nivel departamental.

R. En promedio se reciben 3,000 llamadas mensuales, 50% de la ciudad de La Paz, 21% de la ciudad de Cochabamba, 20% de la ciudad de Santa Cruz y el resto de los demás departamentos, es importante tener cobertura máxima para todas las personas que quieran comunicarse con Familia Segura a nivel nacional, el objetivo es incrementar las llamadas de todos los departamentos.

4. Se requiere que indiquen ¿cuál es el tiempo promedio de atención?

R. 1 hora por parte de I@s psicólogos, el operador debe derivar la llamada lo antes posible

5. En el caso de las RRSS indicar el volumen de las interacciones que se recibe por tipo de canal.

R. Servicio no solicitado en los términos de referencia.

6. Indicar el tiempo promedio de atención de las RRSS. ¿Las RRSS se atenderán en el mismo horario del canal de voz?

R. no se solicita servicio para atención de las redes sociales, solamente para llamadas y video llamadas entrantes y salientes de la línea de call center 800113040 y recepción y salidas de mensajes de WhatsApp al número 77797667.

7. ¿Cuál es el % máximo esperado de llamadas no contestadas (llamadas perdidas; no aplica para abandonos)?

R. Se espera contestar todas las llamadas.

8. ¿Cuál es el tiempo promedio de espera antes de abandonar la línea?; consolidado y por agente u operador de Contact Center. (Se puede obtener a nivel general, considerando que la llamada abandonada no está asignada todavía a un operador).

R. no se cuenta con este dato.

9. Las configuraciones necesarias, para la prestación de este servicio en todo el equipamiento de comunicaciones, tecnología e interconectividad, deberán ser puestas y desarrolladas en forma común y estrecha coordinación entre UNICEF y la empresa de Contact Center contratada, antes del inicio del

servicio para una correcta puesta en marcha de este. Se solicita indicar los sistemas que se manejan para la viabilidad de las conexiones o la complejidad que implica entre ambas partes (UNICEF - Proponente).

R. La plataforma de recepción de videollamadas, llamadas y mensajes de texto están a cargo y responsabilidad del call center en su totalidad, las configuraciones no son desarrolladas en conjunto a los sistemas ni plataformas de UNICEF.

10. Para la transferencia de las llamadas, videollamadas y mensajes a los especialistas psicólogos/as para la atención de los casos. Los protocolos establecidos y los flujogramas, ¿serán proporcionados por UNICEF?.

R. Si.

11. Los psicólogos voluntarios, ¿son personal de UNICEF, o deben ser contratados por el proponente?

R. personal de UNICEF