

PROVEEDOR SERVICIOS DE CHATBOT Y MENSAJERÍA VÍA WHATSAPP

CLE 35-2022

PREGUNTAS Y RESPUESTA

- 1) **Para la atención vía WhatsApp, ¿cuentan con línea de empresa verificada ante Meta (antes Facebook)?**

Sí

- 2) **¿Cuál es la cantidad de gestores y/o supervisores que estiman necesarios para atender las conversaciones de prospectos/socios/donantes?**

En principio 3 dedicados a atender los chats, además de un 1 supervisor.

- 3) **¿Cuál es el volumen promedio de atenciones que abordan por mes?**

Se estiman entre 1500 a 2000 conversaciones mensuales para el 2do semestre del 2022.

- 4) **1.2.1 Servicios requeridos: Equipo de agentes capacitados para responder a consultas o solicitudes, y para convertir prospectos a socios o donantes, quienes estarían atendiendo los chats 24/7 o en horarios específicos dependiendo de la campaña o necesidad del área. En caso de no contar con este servicio indicarlo en la propuesta. ¿Cuáles serían las características del puesto o la definición del perfil que deben cumplir los agentes y/o supervisores?**

Personas comprometidas con los intereses y valores de UNICEF, de cualquier edad, nacionalidad, profesión, con capacidad de responder en español neutro. Igualmente, se definirá el tono de las conversaciones con el proveedor contratado.

- 5) **1.2.2 Tasas de conversión de socios sobre conversaciones en landing pages y otros medios digitales.**

Por ahora, esperamos al menos un 15% de conversión de socios en chat de landings y un 10% en chat por emails.

- 6) **Para calcular la tasa de conversión de socios, ¿se deben considerar otros medios digitales no vinculados a la solución propuesta? ¿O se calcularía únicamente con los medios gestionados desde la plataforma ofrecida?**

Sólo se considerarán las conversiones realizadas dentro de la conversación en el chat, es decir, en las que hubo una asistencia y/o acompañamiento por parte de un agente.

- 7) **1.2.1 Servicios Requeridos: Plataforma de gestión de conversaciones que permita dar seguimiento, y acceder al histórico de mensajes, y que pueda integrarse a distintas plataformas de UNICEF como Salesforce, Mailchimp, u otra, con la opción de sumar nuevas integraciones en caso de ser necesario. ¿La integración con sistemas externos (ejemplo Salesforce) se podría hacer vía Rest API?**

Sí

- 8) La integración con plataformas de Unicef, ¿es para consultar datos que formarán parte del flujo de atención del ChatBot, se utilizarán durante la atención del gestor, como informe al cierre de la atención u otro uso no descrito?**

Principalmente pensando en automatizar procesos de captación de socios y actualización de datos de donantes actuales, así agilizamos la gestión desde el ejecutivo del chat hasta nuestra gestión interna de socios generados vía este canal.

- 9) 1.2.3 Otras consideraciones: Por ningún motivo, ninguna de las partes en la conversación, debe involucrar abiertamente información de pago en los mensajes. ¿Qué comportamiento se espera si llega un mensaje del socio/donante con datos de pago?**

Que se comunique a la persona que envió los datos los riesgos que implica compartir esta información junto con la notificación de que los datos serán borrados de forma inmediata. De manera interna, se espera que la plataforma elimine esos datos dentro de la conversación y no debe, por ningún motivo, quedar almacenada. Por último, se debe comunicar a UNICEF de lo ocurrido.

- 10) 1.2.3 Otras consideraciones: Si el prospecto/socio proporciona información de contacto, debe transmitirse esta información a nuestros sistemas (DPO/Salesforce u otro) y depurarse de la base del sistema del chatbot. No queda clara la necesidad de acceder al histórico de mensajes y el seguimiento que puedan requerir para prestar la atención correspondiente, con respecto a la necesidad de depurar la base del chatbot, ¿sólo se requiere depurar las gestiones concluidas en el chatbot o abarca las que además fueron derivadas al gestor?**

Ambas.

- 11) Especifique los criterios de elegibilidad del Licitante**

Todos los criterios están descritos en el documento de la licitación.

- 12) Si es necesario registrarse en Chile o si una entidad de la India es elegible para participar.**

Sí, solo si el servicio final puede ser entregado en un español neutro.

- 13) Proporcione amablemente detalles adicionales sobre el correo electrónico y las páginas de destino**

Las paginas de destino son www.unicef.cl/xxxxxx, por ejemplo www.unicef.cl/hazte-socio. Tenemos varias rutas que redirigen a varias landing pages gestionadas con el CMS DRUPAL. La dirección de correo electrónico que utilizamos es socioschile@unicef.cl.

- 14) ¿Todas las API están disponibles con UNICEF? También proporcione aclaraciones y detalles adicionales con respecto a la opción de agregar nuevas integraciones.**

No está clara la pregunta. Si se refiere a que las plataformas de UNICEF Chile tienen disponible una API, no sería el caso.

- 15) Dado que la RFP tiene un requisito para los servicios de mensajería de WhatsApp y chatbot, ¿el proveedor solo puede proporcionar la aplicación Chatbot? Por favor elabora**

No sólo debe proporcionar una aplicación de chatbot, esperamos más servicios como agentes, dashboard de analítica, supervisión de los agentes, entre otros.

16) ¿Todas las API están disponibles con UNICEF?

Pregunta duplicada.

17) Elabore su plan para utilizar nuestras API. Te pido que nos des más claridad

No está clara la pregunta. Si se refiere a que el proveedor entregará una API con el servicio de chatbot, debe comprender que es necesario además la administración de las conversaciones por medio de una plataforma amigable y que UNICEF Chile no cuenta con soporte informático. Por lo tanto, la solución debe estar lista para ser utilizada.

18) De acuerdo con la RFP, se menciona que necesita soporte las 27 horas del día, los 7 días de la semana por parte del proveedor, aclare cuál es la ubicación a la que se dirige, ¿es específica para Chile o hay más ubicaciones?

Sólo para Chile.

19) También le solicitamos que aclare los siguientes puntos: • Número de agentes requeridos. • Ubicación de Agentes. • Soporte requerido en qué idioma.

Mínimo 3 agentes con al menos 1 supervisor por turno, atento a la calidad del servicio y la alerta de dudas/consultas. Pueden estar en cualquier parte del mundo y se requiere la atención interna con UNICEF en español y la atención con el usuario final debe ser en español neutro.

20) Se requiere informe ¿Con respecto a qué conversación?

Sobre las conversaciones que se den en el mes y resultados generales cuantitativos y cualitativos, esto con el fin de tener un entendimiento del tipo de conversación, mensajes recibidos y donantes generados.

21) ¿Qué es la página de destino y otras plataformas?

Ver respuesta en pregunta 13.

22) ¿Se requiere la identificación del informe con respecto a qué conversión?

Tasa de conversión de socios sobre el total de mensajes.

23) Por favor, detalle la reunión mensual.

Reunión mensual de equipo de chatbot con UNICEF para revisar puntos de mejora cualitativos y resultados cuantitativos.

24) Proporcione más detalles sobre la información requerida.

Métricas para calcular tasa de conversión, efectividad, puntos de mejora en las conversaciones, en base a su experiencia.

25) Para agregar la siguiente cláusula Limitación de responsabilidad: La responsabilidad de los Licitantes en virtud del contrato se limitará al monto de las contraprestaciones que reciba

menos los costos asociados, hasta el momento en que la Solución de software esté bajo la garantía del Licitante. Después del vencimiento de la garantía y siempre que el Cliente haya celebrado un Contrato de mantenimiento anual (AMC) para el mantenimiento y soporte de la Solución de software, dicha responsabilidad se limitará al monto de las tarifas de AMC pagadas al Licitante durante el año calendario de dicha reclamación. Bajo ninguna circunstancia la responsabilidad del Licitante, independientemente de la naturaleza del reclamo, ya sea por contrato, agravio, responsabilidad estricta o cualquier otra teoría de responsabilidad, excederá la cantidad mencionada anteriormente. La limitación antes mencionada no se aplica a ninguna responsabilidad del Licitante con respecto a la violación de los Derechos de autor/Propiedad intelectual de terceros, así como a cualquier acto de negligencia grave, mala conducta o fraude por parte del Licitante o sus representantes que cause una pérdida directa al Cliente que cause mal funcionamiento o falta de funcionamiento del Software y cuando tales reclamaciones estén sujetas y sean decididas por los tribunales de justicia. El Licitante no será responsable de ningún daño especial, indirecto, incidental o consecuente de ningún tipo, incluidos, entre otros, la pérdida de uso, datos, ganancias, ingresos, negocios, ahorros anticipados, reputación y, en general, cualquier pérdida de un beneficio económico o carácter económico, que podrá ser considerado como consecuencia del siniestro. Lo anterior establece y constituye la totalidad de las obligaciones y responsabilidades del Licitante al Licenciario.

No es una pregunta.

- 26) Para agregar la siguiente cláusula: Derechos de propiedad intelectual. el Licitante por la presente confirma que: i. según el leal saber y entender del Licitante, la Solución de software no infringe ninguna propiedad intelectual de ningún tercero. ii. Todos los derechos de propiedad intelectual sobre la solución de software, las actualizaciones, la información confidencial y las marcas registradas pertenecen al Licitante y el Licitante los ha obtenido debidamente de fuentes autorizadas. b. el Cliente declara que; i. Por la presente, el Cliente renuncia expresamente a todos y cada uno de los Derechos de propiedad intelectual en la Solución de software. ii. El Cliente notificará de inmediato al Licitante sobre cualquier duplicación, distribución o uso no autorizado de la Solución de software por parte de terceros que llegue a conocimiento del Cliente y brindará al Licitante cualquier asistencia razonable que sea necesaria para (i) detener dichas actividades y (ii) recuperar y/o destruir dichas copias no autorizadas. iii. El Cliente no intentará registrar ninguna de las Marcas comerciales, nombres de empresas o nombres comerciales o cualquier logotipo utilizado o asociado con Software Solution ni intentará desarrollar o desarrollar de ninguna manera ningún producto que sea similar a cualquier parte de Software Solution. IV. Todos los derechos de propiedad intelectual con respecto a la Solución de software entregada al Cliente en virtud de esta RFP y el soporte y los servicios posteriores, incluidos, entre otros, arreglos, modificaciones o mejoras del producto que se lanzan en general (como paquetes de servicio de productos comerciales) o que se proporcionan al Cliente al prestar servicios (como soluciones alternativas, parches, correcciones de errores, correcciones beta y compilaciones beta) pertenecerá exclusivamente al Licitante. C. Indemnización Por el presente, el Licitante indemniza al Cliente de los costos y gastos derivados de la infracción de los derechos de terceros no afiliados por parte de la Solución de software, siempre que: (1) se notifique al Licitante con prontitud sobre la reclamación; (2) se otorga al Licitante control total e inmediato sobre la defensa y/o resolución de la reclamación, y el Cliente

coopera plenamente con el Licitante en dicha defensa y/o resolución; (3) el Cliente no perjudique de ninguna manera la conducta del Licitante de tal reclamo; y (4) la supuesta infracción no se basa en el uso de la Solución de software de una manera prohibida por esta RFP, de una manera para la cual la Solución de software no fue diseñada o de una manera que no cumple con las Especificaciones. d. Versión alterada El Licitante no será responsable de ningún reclamo de infracción basado en (a) el uso de una versión reemplazada o alterada de la Solución de software si la infracción se hubiera evitado mediante el uso de una versión actual o no alterada de la Solución de software que el Licitante puso a disposición del Cliente o (b) combinación, operación o uso de la Solución de software con software, hardware u otros materiales no proporcionados por el Licitante. mi. Responsabilidad Lo anterior establece la obligación y responsabilidad total del Licitante con respecto a la infracción de cualquier derecho de propiedad intelectual. F. Las disposiciones de esta Cláusula sobrevivirán a la terminación de este Contrato.

No es una pregunta.

27) ¿El cliente entregará el perfil de cargo del agente que responderá las dudas o consultas directas?

Por ahora no tenemos, pero se esperan personas comprometidas con los intereses y valores de UNICEF, de cualquier edad, nacionalidad, profesión, con capacidad de responder en español neutro. Igualmente, se definirá en detalle con el proveedor contratado.

28) Cuantos ejecutivos o agentes las dudas y/o consultas?

En principio 3 agentes dedicados a atender los chats más 1 supervisor por turno.

29) Cuantos y cuáles son los canales de atención

Por ahora formularios de captación en landing pages, email.

30) ¿Cuántos perfiles accederán a la plataforma de gestión de conversaciones?

De UNICEF debería ser 2: Nivel administrador y otro nivel lector o de reportería.

31) ¿Qué filtros se deberán considerar en el seguimiento de conversaciones?

Deben existir categorías de conversación, las más comunes son a) Adquisición, b) Retención, c) Información sobre UNICEF, entre otras.

32) ¿Como se deben ordenar los históricos?

Según fecha, categoría.

33) ¿En qué consiste la extracción de conversaciones?

Poder descargar un xls o csv con las conversaciones con el detalle de estas y en un rango de tiempo específico.

34) Cuáles y cuantos son los reportes de calidad que se hace referencia

Reporte mensual de cierre sobre performance y resultados.

35) ¿Cuáles y cuantos son los dashboards online con principales métricas?

Uno del que podamos obtener las métricas principales del canal para analizar efectividad.

36) ¿A qué se refiere “Tasas de conversión de socios sobre conversaciones en landing pages y otros medios digitales”?

Tasa de conversión de socios se refiere a la cantidad de socios generados sobre el total de mensajes atendidos, esto con el fin de evaluar efectividad.

37) ¿Qué tipo y cuantas capacitaciones se deben realizar a los equipos y supervisor?

Una principal al inicio, refrescar conceptos de forma mensual y en caso de emergencias hacer capacitaciones puntuales.

38)Cuál va a ser el nivel de perfilamiento de la plataforma.

No está clara la pregunta.

39) Donde estará la arquitectura de máquinas y BB.DD que alojará la plataforma.

Esta debería proporcionarla el proveedor.

40) WENI is a company based in Brazil and USA. We provide support for several government programs globally in line with regulations and security requirements. Also, our training, deployment, webinars, and documentation can be provided in English or Portuguese. Our system supports messaging in over 180 languages, including Spanish. Our system's UI supports English, Portuguese and Spanish. With this in mind, would WENI be eligible to be a provider since the documents will be provided in English or Portuguese?

Sí, se puede recibir la documentación en inglés.

41) Can WENI provide the proposal in English?

Sí, pero queda sujeto a decisión interna aceptarla o no.

42) Could you clarify the vision and desired use case/outcomes for the project?

Entregar atención via chat a las personas que ingresen a la página, responder dudas y facilitarles el proceso de inscripción como socios o socias de UNICEF.

43) Who would be building the chatbots and for what purpose?

El proveedor que estemos seleccionando.

44) Who are the key stakeholders leveraging the platform and in what ways?

El área de Private Fundraising and Partnerships (PFP) de UNICEF, con principal objetivo en la adquisición y retención de socios(as).

45) What are your most important priorities that must be achieved by this project?

Conversión de socios(as).

46) Do you require the provider to build the connections to a chatbot with human intervention to help in a real-time channel?

Sí.

47) If so, how many people (staff) will be backstage agents providing human interaction?

En principio 3 agentes dedicados a atender los chats más 1 supervisor por turno.

48) Who would be responsible for the content programming/design that will be shared with the audience?

El contenido lo preparamos y facilitamos desde UNICEF.

49) Is Unicef aware that the future shared messages (templates) will need to be pre-approved by the WhatsApp team?

Sí, es mandatorio que sean aprobados primero por UNICEF.

50) Once the initial deployment of the platform has finished (training and onboarding), would you like a continuous improvement service, focusing on developing the evolution of projects, during all course of the contract?

Sí

51) Will the staff need continuous assistance to develop the flows and other projects inside the platform, needing our team as co-builder projects?

Sí

52) How many channels (phone numbers) of Whatsapp the project will need?

Mínimo 1

53) Would you like to have a real-time monitoring dashboard to see over time?

Sí

54) If so, will the dashboard need to be based on specific software (like PowerBI, Tableau, etc)?

Power BI

55) What is the target number of contacts/audience?

Se estiman entre 1500 a 2000 conversaciones mensuales para el 2do semestre del 2022.

56) What is the desired timeline for implementation.

Deberíamos tener activo en máximo 1 mes el servicio de chats

57) Could you clarify which tasks the service provider is expected to lead and which are already done and/or are expected to be done by other stakeholders? For example, what is the level of involvement that you expect the service provider to have in the following areas:

a. Design of new educational content:

Nosotros entregamos el contenido, y el proveedor lo adapta para ser transmitido vía chat, lo que debe ser aprobado por UNICEF

b. Design of new features that do not already exist

Proveedor

c. Selection of monitoring indicators to be included in the dashboards

Se acuerdan entre el proveedor y UNICEF

58) ¿Cuál es el nivel de atención que se exige para los agentes capacitados que respondan al chat de forma continua y si este último punto debe ser incluido en el precio?

Esperamos que atiendan el 100% de las consultas recibidas con los estándares de calidad que acordemos. Si este punto lo tienen aparte, sí debe ser incluido en el precio.

59) ¿Cuál sería la Volumetría de las conversaciones y número que impactaría sobre la plataforma?

Se estiman entre 1500 a 2000 conversaciones mensuales para el 2do semestre del 2022.