

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO	Código: GP-R-13
	Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Versión: 04
		Página 1 de 19

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA

ADQUISICIÓN DE UN CRM, QUE PERMITA GESTIONAR LAS RELACIONES CON SUS CLIENTES Y AUTOMATIZAR LAS TAREAS DEL ÁREA DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

Convocatoria No. 595

BOGOTÁ D.C., 27/08/2024

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 2 de 19

TERMINOS DE CONFIDENCIALIDAD

CONVOCATORIA No 595

El presente documento de solicitud de información – RFI (Request For Information) forma parte de una etapa de investigación de mercado y etapa de planeación contractual que viene realizando **GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A.** con el fin de recolectar información de potenciales proveedores de servicios en el mercado que tengan capacidad de suplir o dar solución a las necesidades de contratación que tiene el Grupo Empresarial en Línea de: **Gestión de Relaciones con el Cliente**, o **CRM**, estrategia empresarial que consiste en softwares integrados basados en datos que ayudan a gestionar, rastrear y almacenar información relacionada con los clientes registrados de las empresas, para mejorar las relaciones con los clientes que resulten en ventas incrementales, impulsar la retención y lealtad de clientes, optimizar los procesos e interacciones a lo largo del ciclo de vida del cliente, minimizar el error humano y aumentar la eficiencia operativa.

La información que se desea recolectar en la presente solicitud tiene como objeto conocer:

- Potenciales proveedores de soluciones y servicios.
- Condiciones operativas y técnicas que aseguren la calidad del servicio.
- Experiencias de las firmas en la prestación del servicio.
- Metodologías apropiadas para la prestación del servicio
- Esquemas de facturación, licenciamiento y costos del servicio, entre otros aspectos.

Este RFI está dirigido a los proveedores que han tenido experiencia en la prestación de servicios de CRM para la gestión del consumidor analizando e impactando en el consumer journey, tanto para generar acciones de Mercadeo o mejorando la gestión del Servicio de Atención del Consumidor; puede ser una solución integral (Marketing + SAC) o especializada (Marketing o SAC) pero si es lo último, que sea integrable con un CRM complementario y ambas empresas deben hacer la propuesta (ej: CRM Marketing integrable con un CRM SAC). Debe incluir: sesiones de levantamiento de información para dimensionar correctamente, diagnóstico, servicio SaaS, integración por fases (entregar tiempos de cada fases y costos por fases), escalabilidad, sesiones de capacitación y actualización profesional, entrega de plataformas, integración técnica, soporte. Debe mostrar una implementación real anónima con fases, costos y resultados; contar con elementos de IA; 100% integración con canales de contacto cliente (teléfono, 4 buzones correo, WhatsApp, presencial, RRSS), automatización tareas (SAC, Fidelización, Digital).

Este documento es resultado del trabajo desarrollado por **GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. – en adelante GELSA** y para uso exclusivo de **GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. – GELSA**. Por razones de confidencialidad de la información, las ideas, conceptos, definiciones, aplicaciones, planes de trabajo y en general las soluciones contenidas en esta línea base de seguridad de la información, no deben ser revelados, usados, duplicados o publicados total o parcialmente, fuera de la Compañía u Organización, sin una autorización expresa escrita de **GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. – GELSA**.

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 3 de 19

GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. – GELSA no asume responsabilidad alguna por el hecho de realizar el presente requerimiento de información. Por consiguiente, GELSA está en libertad de: **I.** aceptar o no la información que se le presente como consecuencia de este requerimiento de información, **II.** contratar directamente con alguno de estos potenciales proveedores, o realizar un proceso de selección de proveedores a través de un RFP (Request for proposal) o el mecanismo que considere conveniente o simplemente continuar su etapa de planeación contractual con el fin de buscar otros proveedores del producto o servicio requerido en el mercado.

 <p>gelsa Grupo Empresarial en Línea S.A.</p>	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 4 de 19

Contenido

1.	DATOS DE LA EMPRESA PROPONENTE.....	5
1.1.	INFORMACIÓN GENERAL	5
1.2.	DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL.....	5
1.3.	INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	5
2.	REQUERIMIENTO.	5
3.	CONDICIONES GENERALES.....	6
3.1.	ACERCA DE GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. - GRUPO GELSA.....	6
3.2.	NECESIDADES DEL NEGOCIO.	6
4.	OBJETO Y ALCANCE DE LA INICIATIVA.	7
4.1.	Objetivo general.....	7
4.2.	Objetivos específicos.	7
4.3.	Alcance de la iniciativa.....	7
5.	REQUERIMIENTOS.....	8
5.1.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	9
5.2.	Requerimientos funcionales de la solución	11
6.	PARÁMETROS GENERALES.....	14
6.1.	Fechas de presentación	14
7.	DOCUMENTOS PARA PRESENTAR.....	15
8.	CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	16
8.1.	Documentos Jurídicos.....	16
9.	RECEPCIÓN DE INQUIETUDES.....	16
10.	HORA, FECHA Y LUGAR DE CIERRE DE LA INVITACIÓN PARA ATENDER EL RFI	17
11.	VALIDEZ DE LA PROPUESTA.....	17
12.	SOLUCIONES IMPLEMENTADAS.....	17
12.1.	Capacidad de operación en Colombia.	17
12.2.	Información sobre experiencia en soluciones implementadas.....	17
13.	MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN	18
14.	NO OBLIGACIÓN A CONTRATAR NI A REALIZAR PROCESOS DE SELECCIÓN OBJETIVA DE OFERENTES NI A LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATO Y TÉRMINOS DE CONFIDENCIALIDAD.	18
15.	COMPONENTE ÉTICO.....	18

 gelsa <small>Grupo Empresarial en Línea S.A.</small>	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO	Código: GP-R-13
	Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Versión: 04
		Página 5 de 19

1. DATOS DE LA EMPRESA PROPONENTE

1.1. INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre De La Empresa				
Número De Identificación Tributaria (NIT)				
N° De Matrícula Mercantil				
Fecha De Constitución				
Rol Único Tributario (Rut)				
Sector Económico				
Tamaño De La Empresa				
Número De Empleados De Su Compañía				
Objeto Social				
Tipo De Contribuyente				
Dirección				
Teléfono				
Correo Electrónico De Contacto En La Empresa				
Página Web				
1.2. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL				
Nombres Y Apellidos				
N° De Identificación				
1.3. INFORMACIÓN DE CONTACTO				
Suministre datos de contacto de personal encargado en caso de que nuestra compañía tenga dudas, solicitudes o requerimientos referente a la información entregada.				
N°	Nombres Y Apellidos	Cargo	Teléfono	Correo
1.				
2.				
3.				
4.				

2. REQUERIMIENTO.

GELSA y su marca PAGA TODO, están interesado en **CONTRATAR UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y EXTRATÉGICA DE CRM PARA OPTIMIZAR Y RENTABILIZAR SUS ACCIONES DE MARKETING Y SERVICIO AL CLIENTE** en los términos que se señalan dentro del presente documento y de acuerdo con las condiciones generales de contratación que le aplique al servicio solicitado.

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 6 de 19

3. CONDICIONES GENERALES.

3.1. ACERCA DE GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. – GRUPO GELSA

Llevamos más de dos décadas haciendo historia, con una experiencia en la que hemos consolidado un nuevo sector de la economía: Multiservicios; especializándonos en conectar a cientos de compañías con sus millones de usuarios, soportados con nuestra empresa de tecnología Datacenter Colombia S.A.S.

A través de nuestra red multiservicios Paga Todo, comercializamos juegos, recargas, pagos, giros, corresponsalía bancaria, entre otras soluciones innovadoras que desarrollamos cada año con el consumidor al centro de todo avance y lanzamiento, que hoy nos posicionan como uno de los grupos empresariales más grandes de Colombia. Somos la primera compañía multiservicios, que aprovecha la amplia cobertura en la región capital, para incursionar en la investigación de mercados, mediante una nueva agencia, IDEL, enfocada en brindar servicios y data estratégica para procesos internos y organizaciones de diferentes sectores de la economía.

Nuestro capital humano está compuesto por más de 14.000 colaboradores directos e indirectos. Nos caracterizamos por tener un enfoque de inclusión e innovación social, que nos permite llevar progreso y bienestar a miles de familias que hoy hacen parte de nuestra comunidad empresarial, siendo también los principales benefactores de la Fundación Social Sueños de Vida, con la que integramos nuestro Plan de Gestión Social, fortaleciendo la equidad, el empoderamiento, la educación en valores y el cuidado ambiental.

3.2. NECESIDADES DEL NEGOCIO.

Contratar una(s) herramienta(s) para la Gestión de Relaciones con el Cliente, o CRM, que nos permita materializar nuestras estrategias empresariales de incrementar ingresos operacionales y la satisfacción de los grupos de interés, al integrar en la operación diaria softwares integrados basados en datos que se recopilen de los clientes internos y externos de la compañía que ayudan a gestionar, rastrear, analizar, almacenar información y diseñar acciones o soluciones para los clientes registrados en nuestras bases de datos, y mejorar las relaciones con los mismos, que resulten en ventas incrementales, impulsar la retención y lealtad de clientes, optimizar los procesos e interacciones a lo largo del ciclo de vida del cliente, minimizar el error humano, desarrollar nuevos productos y/o servicios a la medida y aumentar la eficiencia operativa. Los datos para analizar deben incluir historial, tendencias, información del consumidor y comportamiento, así como pensiones y relaciones entre la data.

 gelsa <small>Grupo Empresarial en Línea S.A.</small>	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO	Código: GP-R-13
	Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Versión: 04
		Página 7 de 19

4. OBJETO Y ALCANCE DE LA INICIATIVA.

4.1. Objetivo general.

Definir la estrategia de CRM y solución tecnológica que más se adapte a GELSA, para la gestión de relacionamiento con clientes (Internos y Externos) de forma parcial por etapas pero escalable en el tiempo, que nos permita materializar nuestras estrategias empresariales de incrementar ingresos operacionales y la satisfacción de los grupos de interés, al complementar la operación diaria con softwares integrados basados en datos de los clientes de la compañía que ayudan a gestionar, rastrear, analizar, almacenar información y diseñar acciones o soluciones para los clientes registrados en nuestras bases de datos, y mejorar las relaciones con los mismos, que resulten en ventas incrementales, impulsar la retención y lealtad de clientes, optimizar los procesos e interacciones a lo largo del ciclo de vida del cliente, desarrollo de nuevos productos y/o servicios, minimizar el error humano y aumentar la eficiencia operativa.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- **Optimizar CADA ETAPA DEL CICLO DEL CLIENTE (Conocimiento → Recompra o Reactivación)**
 - Análisis de datos, tendencias y relaciones
 - Continuamente optimizar el modelo de relacionamiento
 - Perfilamiento y segmentación de clientes (transaccional)
 - Fidelización de clientes
 - Rentabilidad del proceso de Marketing
 - Gestión de oportunidades de venta
 - Automatización de acciones de marketing
 - Ventas incrementales
 - Efectividad de campañas
 - Realmente agregar valor al consumidor de la marca a través de nuestras acciones

- **Optimización del Servicio y Atención al Cliente**
 - Seguimiento de contactos, clientes, PQRS
 - Control de acciones
 - Minimización de riesgos
 - Reducción del tiempo de respuesta
 - Incrementar la lealtad y satisfacción de los clientes

- **Colaboración entre equipos**

4.3. Alcance de la iniciativa.

Contratación de un CRM e Integración con los demás sistemas de información de la Compañía, con el propósito de obtener una gestión 360º de ventas, marketing, atención al cliente interno y externo, y todos los puntos de contacto; con un proceso de aprovechamiento de las diferentes

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 8 de 19

interacciones con el cliente, utilizando los conocimientos obtenidos, mejorando la satisfacción general del cliente y ofrecer a la empresa la optimización de las ventas y la oportunidad de generar negocios futuros.

➤ **COTIZACIÓN DEBE INCLUIR:**

*** Abiertos a recibir propuesta que impliquen Integración con otras empresas en algunas fases*

- Servicio SaaS
- Por fases desde el inicio con fechas aproximadas, costos y licencias
- Opciones de Modelos Predictivos Base y Ad Hoc
- Módulos incluidos:
 - MVP
 - Onboarding
 - SAC (Soporte & Tratamiento de Datos)
 - Marketing
 - Fidelización
 - App Ventas
- Escalable (si aumentan los datos recopilados o el uso de la herramienta)
 - Ahorros posibles si se integran fases
 - Total cost of ownership de la propuesta
- Sesiones de Levantamiento de Información para dimensionar correctamente
- Piloto
- Contratación de licencias o adquisición de plataformas tecnológicas
- Capacitación y asesoría constante
- Costo detallados (Integración, usuarios, licencias, tecnología, etc)
- Acompañamiento y asesoría continua (business reviews)
- Mínimo 2 sesiones de capacitación y/o actualización al año a equipo Gerencial y Junta Directiva
- Recibir y analizar información en tiempo real
- Reportería en línea
- Enfoque en incrementalidad de las propuestas planteadas

5. REQUERIMIENTOS.

Gelsa y su marca **PAGA TODO PARA TODO**, desean que los interesados en su respuesta al presente documento incluyan y presenten punto a punto **cómo cumplen a las especificaciones técnicas y funcionales contenidas en este capítulo**, así como, en los casos en que el interesado lo considere conveniente, podrá dar una explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo cumple. Esta explicación contendrá la información necesaria y suficiente para tal fin. Se entiende que, con la marcación de una de las columnas para cada fila, el requerimiento funcional se acomoda al criterio especificado.

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO	Código: GP-R-13
	Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Versión: 04
		Página 9 de 19

Se solicita que la respuesta a las especificaciones técnicas o funcionales mantenga la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman. Los interesados mencionarán explícitamente cuándo una funcionalidad o característica descrita no es soportada y las razones por las cuales no es soportada, o si está en evaluación indicando el tiempo de respuesta de esta validación; en todo caso el tiempo de respuesta de esa validación se deberá ajustar al cronograma previamente definido en este documento. Adicionalmente se solicita informar qué otras funcionalidades que no se encuentran en las preguntas son soportadas por el oferente.

Los interesados tendrán en cuenta que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con la implementación que realmente tiene el software o servicio.

5.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Marcar con una x los ítem que cumplan o no, y de tener una alternativa dejarlo en ítem como observación.

ITEM	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Servicio de soporte		
2	Capacitación de uso de herramientas		
3	Sesiones de levantamiento de información		
4	Sesiones de integración tecnológica		
5	Componentes de Inteligencia Artificial		
6	Seguridad de la Información de última generación y constantemente actualizada		
7	Plataformas versión web y aplicación		
8	Reportes exportables y gráficas		
9	Análisis de tendencias		
10	Integración de todas las bases de datos de Gelsa		
11	Análisis e integración de todos los canales de comunicación con el consumidor por proceso (SAC & Mercadeo)		
12	La solución propuesta debe ser bajo esquema SAAS. (Software As A Service). Orientada a objetos, multicapas completamente transaccionales, garantizando la integridad de los datos en todas sus operaciones.		
13	Al ser una solución SAAS, el oferente debe presentar la arquitectura completa de la solución. El centro alterno de datos, el plan de recuperación de desastres, nivel de centros de datos principal y alterno (Level 3, Level 4, Etc), y certificaciones (PCI DSS, Hacker Safe, ISO, IEEE, Etc).		
14	La solución propuesta debe ser modular, paramétrica y configurable.		

 <p>gelsa Grupo Empresarial en Línea S.A.</p>	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 10 de 19

ITEM	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	CUMPLE	NO CUMPLE
15	La solución propuesta debe ser modular. Que maneje los conceptos de Alta Cohesión y Bajo Acoplamiento a nivel interno de sus componentes.		
16	La fuente de Datos de la solución centralizada debe ser Postgress, MySQL, Oracle o SQL Server, en sus últimas versiones.		
17	Los usuarios del aplicativo se pueden autenticar a través del LDAP (Directorio Activo)		
18	La arquitectura del Core del sistema CRM, de sus módulos y de sus componentes deben estar basadas y compiladas en 64 bits.		
19	El sistema ofertado debe permitir multiprocesos y multihilos en su solución		
20	La solución debe permitir la integración con las aplicaciones CORE de la compañía. A través de web services, ODBC u otro medio que garantice la interconexión en línea y tiempo real. No está permitida la integración por archivos planos.		
21	La solución debe permitir la automatización de copias de seguridad utilizando las características del administrador corporativo del RDBMS presentada.		
22	Sistema debe contar con alta disponibilidad, mínimo el 99.96% en línea. El 0,04 % corresponde al tiempo de ventanas de mantenimiento del sistema.		
23	El proponente debe garantizar soporte 7x24x365. Esto incluye una infraestructura y equipo de call center propio con capacidad de direccionar los 3 niveles de servicio. (Alta, media y baja).		
24	Debe considerarse alcance nacional y soporte presencial y remoto. Para este último, el oferente debe proveer herramientas de acceso remoto al equipo de tecnología de GELSA S.A. y/o su proveedor tecnológico DATACENTER COLOMBIA SAS o quien designe GELSA S.A.		
25	El proponente debe garantizar la creación de usuarios ilimitados de la plataforma sin generar costos adicionales.		
26	El proponente debe estar en la capacidad de realizar integraciones con cualquier sistema ERP		
27	La solución presentada debe manejar la filosofía cero papel		
28	La información hacia y desde los sistemas de información de GELSA S.A. debe ser cifrada.		
29	El sistema debe permitir la creación y administración centralizada de usuarios y a su vez debe permitir una visualización por Región, Centro		

 <p>gelsa Grupo Empresarial en Línea S.A.</p>	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO	Código: GP-R-13
	Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Versión: 04
		Página 11 de 19

ITEM	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	CUMPLE	NO CUMPLE
	de Costo, Unidad de Negocio, Municipio, Departamento al igual que su administración.		
30	El sistema debe permitir la configuración de alertas y su notificación a diferentes grupos de personas, ejemplo alerta por montos en devoluciones, alertas por palabras clave (ej: demanda, tutela)		
31	Debe contener un módulo centralizado de seguridad y accesos al aplicativo, que permita la asignación de roles y perfiles de usuario por cada opción del aplicativo. Asociadas a los perfiles por cargo. Salvaguardando la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información procesada a través de la solución		
32	Que permita el manejo de esquemas Single Sign On.		
33	Las contraseñas de acceso deben contar con: 1. Políticas de seguridad robustas (mínimo 8 caracteres, números y letras, mayúsculas y minúsculas) 2. Cambio de contraseñas con una frecuencia definida (parametrizable) 3. Las contraseñas almacenadas deben estar cifradas con algoritmos robustos de la industria (AES 256, RSA 248 o SHA 3)		
34	La solución no debe permitir que el usuario pueda alterar la información por base de datos.		
35	Debe contener un módulo de auditoría, en donde mínimo se puedan registrar de manera automática Usuario, Tipo de Operación realizada (Creación, Visualización, Eliminación y actualización), fecha de la transacción, Estación o PC, Datos antes de modificar la data y después de modificada, y poder registrar otras transacciones que GELSA S.A. considere sensibles.		
36	El sistema debe ofrecer un módulo de integración preferiblemente nativo, para el intercambio de datos con soluciones internas y externas, con la finalidad de minimizar tiempos en implementación.		
37	Debe estar en la capacidad de realizar desarrollos para un módulo o aplicación que facilite y permita la integración con otros módulos o sistemas heredados que no hagan parte de la solución adquirida y que afectan el Core financiero.		

5.2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN.

A continuación, se presentan los requerimientos funcionales que el proveedor debe cumplir y que serán evaluados en cada una de las propuestas.

 <p>SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO</p> <p>Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente</p>	Código: GP-R-13
	Versión: 04
	Página 12 de 19

ITEM	FUNCIONALIDAD DE LA SOLUCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
1	El sistema debe permitir registrar al cliente de manera manual, automática o como la defina Gelsa. Información básica: Tipo de Documento, Numero de Documento, Email, y los demás campos que defina Gelsa como Básicos.		
2	El sistema debe contener un validador de campos. (Numéricos, Alfanuméricos, tamaño de los campos, caracteres especiales, validador de @ en los campos de email, etc).		
3	El sistema debe contener pantallas desplegadas, pop ups, o similares, de opción única, para facilitar a operación del asesor comercial y evitar la digitación manual.		
4	El sistema debe permitir enrolar al cliente al escanear su documento de identificación. (Cedula de Ciudadanía). Nombre completo, Fecha de Nacimiento, Genero. Para otros documentos de identificación (Pasaporte, Cedula de Extranjería, Etc) puede hacerse de manera manual.		
5	El sistema debe generar la autorización del cliente para el tratamiento de sus datos personales a través de la huella o firma de documento impreso al momento de la autorización. Debe generar la autorización del cliente en caso de requerimiento de entidad competente.		
6	El sistema debe contener una opción para que un cliente o un asesor de Gelsa pueda actualizar su información básica. Ejemplo: Email, Ciudad, Dirección, Etc.		
7	El sistema debe contener una opción para que un cliente pueda darse de baja de emails, notificaciones automáticas, previamente autorizadas. De igual manera esta opción puede realizarse a través de un asesor de Gelsa.		
8	El sistema debe llevar la información detallada por cada una de las transacciones del cliente. Incluida la georreferenciación y el canal de venta utilizado (Punto de Venta, Terminal Móvil Android, APP Android - IOS, y Sucursal virtual).		
9	El sistema debe permitir identificar a los asesores comerciales por cada Transacción detallada del cliente. (Fecha, Hora, Georreferenciación, Canal, Producto, Terminal utilizada o PC, Valor, Etc)		
10	El sistema debe permitir que los asesores comerciales se les calculen sus comisiones asociadas por producto		
11	El sistema debe permitir identificar a los clientes que a través del Contact Center (DatSERVICE Versión 9.4) o el que en su momento tenga implementado GELSA SA, presenten Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR) y hacer un seguimiento al mismo y trazabilidad.		

ITEM	FUNCIONALIDAD DE LA SOLUCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
12	El sistema debe permitir identificar a los clientes que a través del IVR (Dyalogo Version 3.4.85) o el que en su momento tenga implementado GELSA SA, presenten Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR) y hacer un seguimiento al mismo y trazabilidad.		
13	El sistema debe permitir integración con Chatbot de GELSA SA (WhatsApp, Zendesk, etc) o el que indique GELSA en su momento.		
14	El sistema debe permitir la interacción con Redes Sociales.		
15	El sistema debe permitir el envío individual, masivo, o grupal de emails, para aquellos clientes que autorizaron su envío.		
16	El sistema debe permitir el envío individual, masivo, o grupal de SMS, para aquellos clientes que autorizaron su envío.		
17	El sistema debe permitir segmentación de clientes (Por Edad, Genero, Estrato Socio Económico, Producto, Valores, Etc)		
18	El sistema debe permitir catalogar a los clientes (Eje: Platinum, Oro, Plata, Bronce) dependiendo de factores que seleccione GELSA (Ventas, Producto, Canal, Etc).		
19	El sistema debe permitir catalogar a los Asesores Comerciales (Eje: 5 Estrellas, 4 Estrellas, 3 Estrellas) dependiendo de factores que seleccione GELSA (Ventas, Producto, Canal, Etc).		
20	El sistema debe permitir la generación de campañas para el segmento de clientes que seleccione GELSA		
21	El sistema debe poder conectarse o contar con un módulo de fidelización (Premios, Puntos, Precios Especiales, etc) parametrizable por personal de Gelsa, que se asocie o pueda redimir con la billetera virtual del APP Paga Todo. Permitiendo promociones y bonificaciones de manera paralela y no excluyente.		
22	El sistema debe permitir el canje de puntos de Pagatodo con sistemas de fidelización de otras franquicias (Eje: Lifemiles, Puntos Colombia, leal, etc)		
23	El sistema debe contar con un módulo que permita prospectar Comportamientos de Ventas (Por Zona, Región, Municipio, Vendedor, Producto, Canal, Etc)		
24	El sistema debe contar con un Dashboard paramétrico para determinar comportamientos de los clientes, ventas, productos, canales, asesores comerciales.		
25	El sistema debe contar con un Dashboard paramétrico para determinar comportamientos de los clientes en referencia a: Ingresos que genera, productos o servicios que prefiere, frecuencia de compra, tiempo		

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 14 de 19

ITEM	FUNCIONALIDAD DE LA SOLUCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
	promedio de visitas, percepción de la atención recibida, valoración de los canales de atención.		
26	Los cambios de clave de los usuarios pueden realizarse de manera remota por personal autorizado.		
27	Creación de consultas para usuario final que permitan por módulo o proceso revisar periódicamente los accesos		
28	El oferente debe considerar la migración de data (Información de los clientes actuales) del sistema actual al nuevo sistema propuesto para su correcta operación y funcionamiento. Debida Diligencia.		
29	La información enviada hacia y desde nuestros puntos de venta, terminales móviles, sistemas de información debe viajar de manera encriptada con los protocolos de seguridad en sus últimas versiones (Https, SSL/TLS versión 3 o superiores).		
30	En el caso que la solución CRM del tercero deba realizar integraciones web services con otros servicios, la solución debe usar criptografía asimétrica a través de cualquiera de los siguientes protocolos: 1. Protocolo JSON (JWT, JWE Y JWS) 2. Certificados WS Security 3. OAuth 2.0		
31	Debe tener un módulo Generador de Reportes, en donde los usuarios puedan armar reportes de acuerdo con necesidades propias, independientemente de los reportes que ya vienen con la solución. Entre otros: Permitir que, con un solo reporte, se pueda obtener la información necesaria para los diferentes informes solicitados, sin necesidad de tener que generar múltiples reportes.		

6. PARÁMETROS GENERALES

6.1. Fechas de presentación

ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Publicación de RFI	27/08/2024	09/09/2024
Solicitud aclaraciones de proponente interesado en entregar información. Deben ser remitidas por escrito	25/09/2024	26/09/2024
Sesión de aclaración de inquietudes hora 9:00 am sesión teams	27/09/2024	27/09/2024
Recepción de información solicitada en el RFI	01/10/2024	01/10/2024
Presentación de credenciales y caso práctico real	04/10/2024	04/10/2024

 <p>gelsa Grupo Empresarial en Línea S.A.</p>	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 15 de 19

7. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR.

El documento de respuesta al RFI deberá estar estructurado de la siguiente manera:

1. Portada
2. Índice
3. Información y presentación general de la Organización (proponente)
4. Experiencia del PROPONENTE
5. Modelo de solución propuesto:
 - Módulos disponibles y propuestos por etapas con costos por persona/transacciones
 - Modelos predictivos disponibles + resultados casos reales
 - Integraciones necesarias (correos, bases de datos, softwares, redes sociales, webs, etc.)
 - Modelo de conectividad (batches, tiempo real)
 - Reportes en línea
 - # Usuarios
 - Soporte
 - Recursos educativos & capacitaciones
 - Seguridad & Cumplimiento
 - Piloto
 - Business Reviews
6. Requerimientos (deben ser cubiertos en el orden de los requerimientos técnicos y funcionales descritos)
7. Metodologías para utilizar
8. Plan de contingencia
9. Oferta económica

a. La oferta económica debe incluir la totalidad de los costos directos e indirectos que genere la consultoría, capacitación, horas de desarrollo etc. y demás inherentes a la ejecución del objeto del contrato.

b. La oferta debe presentarse en moneda legal colombiana.

c. La oferta debe discriminar el IVA si aplica.

NOTA. Se deberá presentar la oferta económica en un folio o sobre independiente, donde anexe la siguiente información:

10. Plan de Capacitación.
si se requiere, se ajustará de acuerdo con la solución o iniciativa requeridas.
11. Esquema de servicio y soporte técnico.
si se requiere, se ajustará de acuerdo con la solución o iniciativa requeridas
12. Beneficios de la solución propuesta relacionados a cada uno de los requerimientos mencionados en el numeral 5.1.

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 16 de 19

8. CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta deberá presentarse en:

- Original, 2 copias y copia en medio digital DVD o USB (OBLIGATORIO).
- Todos los documentos físicos deben estar debidamente foliados desde la primera hoja hasta la última (en números enteros consecutivos), y los sobres deben encontrarse rotulados así:

Nombre del proveedor:	
Numero de la convocatoria:	
Producto y/o servicio al que esta ofertando:	
Cantidad de Folios:	
Dirigido a:	

La propuesta deberá presentarse en original, la cual deberá ser rotulada con el nombre del proponente, contar con un índice general (donde se relacionen en forma clara los documentos de esta, en el mismo orden aquí señalado) y acompañado con los documentos indicados a continuación:

8.1. Documentos Jurídicos.

- a.** Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal.
- b.** Fotocopia del **Certificado de la Existencia y de Representación Legal**, expedido por la Cámara de Comercio correspondiente, con fecha de expedición no mayor de 1 mes anteriores a la fecha de cierre de la INVITACIÓN. Aplica solo para Colombia y personas Jurídicas.
- c.** Documento que acredite la existencia de la empresa legalmente constituida en Colombia y/o país de residencia.
- d.** **Fotocopia registro único tributario (RUT)**, donde se establece el régimen al cual pertenece, debe no ser mayor a los últimos dos años.

9. RECEPCIÓN DE INQUIETUDES.

Las inquietudes o preguntas relacionadas con la presente invitación deberán ser enviadas vía email a las siguientes direcciones:

jose.rojas@gelsa.com.co y angie.soto@gelsa.com.co desde el día 27 de agosto de 2024 hasta el día 02 del mes de septiembre del año 2024 hasta las 5:00 p.m.

 <p>gelsa Grupo Empresarial en Línea S.A.</p>	<p>SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO</p> <p>Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente</p>	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 17 de 19

Por favor enviar las inquietudes en el formato anexo. “Inquietudes Proponentes”.

10. HORA, FECHA Y LUGAR DE CIERRE DE LA INVITACIÓN PARA ATENDER EL RFI

La invitación para atender el RFI se declarará cerrada el 09 de septiembre 2024, a las 4:00 PM, a través de entrega física en sobre cerrado, que serán entregados en las instalaciones de GELSA, ubicadas en la Calle 26 No. 69 D 91, recepción 1, en la ciudad de Bogotá. D.C. a nombre de **Proceso de compras GELSA**, y rotulado de acuerdo con el numeral 8.

Si GELSA lo estima conveniente podrá prorrogar el término de cierre de la invitación para atender el RFI.

Después de entregada la información no se permitirá el retiro total o parcial de los documentos aportados, ni se aceptará ninguna información complementaria ni aclaratoria, cualquiera que sea el motivo argumentado, a menos que sea GELSA la que la solicite.

Tal y como aparece en la cláusula de confidencialidad, el contenido de la información entregada será de carácter reservado.

11. VALIDEZ DE LA PROPUESTA

El proponente deberá indicar el término dentro del cual puede considerarse válida su propuesta, dicho término empezará a contarse desde la fecha fijada para el cierre de la invitación y no podrá ser inferior a sesenta (**60**) días hábiles.

12. SOLUCIONES IMPLEMENTADAS

12.1. Capacidad de Operación en Colombia.

El interesado deberá suministrar información sobre su operación en Colombia para implementación y soporte, detallándolo en la oferta.

12.2. Información sobre experiencia en soluciones implementadas.

El proponente debe acreditar al momento de realizar el RFP por parte de Gelsa una experiencia mínima de 5 años en la implementación de la solución ofertada. Soportes que serán solicitados y verificados.

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 18 de 19

13. MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

Podrán participar en forma independiente, las personas naturales y jurídicas legalmente constituidas y domiciliadas en Colombia, cuyo objeto social consista en proveer soluciones tecnológicas.

14. NO OBLIGACIÓN PARA CONTRATAR NI A REALIZAR PROCESOS DE SELECCIÓN OBJETIVA DE OFERENTES NI A LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATO Y TÉRMINOS DE CONFIDENCIALIDAD.

La entrega de información por parte de personas interesadas en atender el presente requerimiento de información no obliga a GELSA a adjudicar y/o a suscribir contrato con alguna de las mismas, dado que corresponde a un proceso planeación contractual y de investigación de mercado en la búsqueda de potenciales proveedores de bienes y servicios

Toda la información que entrega y solicita GELSA y la que suministran los proveedores se considera confidencial y no podrá ponerse a disposición de terceros para su uso.

Los proveedores interesados en atender el presente RFI, deberán mantener la confidencialidad sobre toda la información que suministra GELSA en la presente solicitud de información, no la utilizarán para la presentación de sus servicios en otras organizaciones ni la utilizarán para cualquier otro fin distinto al que acá se pretende. El potencial proveedor de los servicios y GELSA se comprometen a mantener en secreto esta información confidencial y deberán adoptar todas las medidas razonablemente necesarias para garantizar que ella no sea revelada o divulgada por sus empleados o agentes en cumplimiento del compromiso acá establecido.

Con la entrega de la información solicitada en el RFI, el proveedor o persona interesada en atender el requerimiento de información reconoce que, si GELSA decide no realizar un proceso de selección objetiva de proveedores o contratar directamente con alguno o todos de los proveedores que entreguen información para atender el presente requerimiento por cualquier circunstancia, no podrá hacer ningún tipo de reclamación posterior, ya sea por los costos en que ha incurrido para atender el RFI , o por cualquier otro tipo de gasto que hubiere incurrido ya que este RFI no constituye oferta comercial, ni promesa de contrato ni corresponde a un proceso de selección objetiva de proveedores y/o de licitación privada, entre otros.

15. COMPONENTE ÉTICO.

En todas las actuaciones derivadas de las estipulaciones de los términos del presente requerimiento de información, el proveedor interesado en atender el presente requerimiento de información

	SOLICITUD DE INFORMACIÓN (RFI) TÉCNICO Adquisición de un CRM para una empresa multi servicios y de juegos de suerte y azar, que permita gestionar relaciones con los clientes a nivel Marketing y Servicio al Cliente	Código: GP-R-13
		Versión: 04
		Página 19 de 19

obrará con la transparencia y la moralidad que la Constitución Política y las leyes de la República de Colombia consagran.

En caso de advertirse hechos constitutivos de corrupción de parte de un proveedor en esta etapa de planeación contractual e investigación del mercado, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar, podrá rechazar la información entregada y no tenerla en cuenta dentro de los análisis que discrecionalmente realiza en la búsqueda de potenciales proveedores.

Toda consulta deberá formularse por escrito, no se atenderán consultas personales, ni telefónicas. Ningún convenio verbal con el personal de GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A., podrá afectar o modificar ninguno de los términos aquí estipulados.

Los proveedores interesados en atender el presente requerimiento de información con la sola entrega formal a GELSA de la información solicitada en la oportunidad establecida en el presente RFI, AUTORIZAN A GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. PARA VERIFICAR TODA LA INFORMACIÓN QUE EN ELLA SUMINISTREN.

Los proveedores interesados en atender este requerimiento de información deberán informar al comité de compras de GELSA, sí en su estructura organizacional tienen relación directa o indirecta con algún empleado, miembro de Grupo Empresarial en Línea S.A. – GELSA o Datacenter Colombia S.A.S, hasta tercer grado de consanguinidad, segundo grado de afinidad y primer grado de afinidad.