



“Canal Remoto de Servicios Tributarios II (CRST II)”

Los interesados en obtener un Título de Autorización deberán contar con la experiencia para la operación y administración de servicios relacionados con un centro de contacto y atención por canales remotos (Contact Center), debiendo acreditarla en al menos uno de los servicios que se describen más adelante, donde se demuestre que utilizan tecnología de vanguardia en plataforma omnicanal, procesos certificados y probados inherentes, conforme a las mejores prácticas y estándares de la industria, y que cuenten con capacidad técnica, operativa y administrativa para proporcionar servicios de información y atención a clientes a través de los siguientes medios remotos de comunicación:

1. Posiciones de Servicio.

Que incluyan todos los recursos necesarios para la operación del centro de contacto, tales como: infraestructura física y tecnológica, recursos humanos, capacitación, equipo de soporte a la operación en sitio, licencias, administración y supervisión, así como la conectividad necesaria para operar y transaccionar con otros aplicativos; dichas posiciones pueden ser operadas desde instalaciones del prestador de los servicios o en las del contratante.

2. Servicio de Tráfico Telefónico.

Prestación de servicios de comunicación entre los usuarios del servicio (clientes) y el centro de contacto, a través de tráfico telefónico fijo y móvil, nacional e internacional.

El servicio de tráfico debe incluir llamadas de entrada (inbound) y llamadas de salida (outbound), gestionadas por medio de un sistema de respuesta interactiva (IVR).

3. Servicios digitales de comunicación.

Prestación de servicios de comunicación e interacción con los usuarios (clientes) para otorgar servicios, transacciones y acceder a trámites, a través de los siguientes medios:

- Gestión de Mensajes de Texto Corto (SMS) a números celulares.
- Servicios de comunicación interactiva mediante mensajes y gestión de grupos.
- Servicios de Comunicación Enriquecida (RCS).
- Servicio de Chat para diversas plataformas tecnológicas.
- Herramienta para la gestión unificada de Redes Sociales.
- Video llamadas en diversas plataformas.
- Envío masivo y personalizado de correos electrónicos.
- Herramienta de Blog para ofrecer información a usuarios.
- Servicios de asistencia y atención virtual (Bots).

4. Servicios de gestión de la operación.

El prestador del servicio debe contar con herramientas, procesos y sistemas de gestión de la operación del centro de contacto, entre ellos, los siguientes:

- Monitoreo y supervisión de operación.
 - Base de Conocimientos (Machine Learning).
 - Gestión de calidad del servicio.
 - Gestión de las interacciones con el usuario (Customer Relationship Management - CRM).
 - Factibilidad técnica de acceso a aplicativos y base de datos de sus contratantes.
 - Licenciamiento.
-