

**PLAN DE CONSULTORÍA Y TRANSFORMACIÓN CRM Y  
EXPERIENCIA DE CLIENTE**

**EXP. 18/345 - 2000014064**

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
Madrid, Diciembre 2018

## **1. OBJETO DEL SERVICIO**

IFEMA ha establecido como objetivo estratégico mejorar la relación y gestión actual con todos sus clientes, y por ello, ha decidido incluir en su plan de transformación la implantación de un nuevo sistema CRM que cubrirá el ciclo completo de la Experiencia de Cliente, y que sustituya a la solución actual.

En la actualidad la actividad comercial de IFEMA se centra principalmente en la organización de certámenes relacionados con los diferentes sectores económicos, así como en la gestión de sus espacios e infraestructuras para la realización de toda clase de actividades: desde ferias organizadas por terceros, a convenciones, congresos y cualquier tipo de reunión o evento.

A este respecto, y con carácter previo a la implantación de una solución, se requiere de un servicio de evaluación de las diferentes soluciones CRM, que permita concluir qué solución de mercado es la que mejor se adecúa a los requisitos y necesidades particulares de la entidad.

El objeto del contrato es ayudar a IFEMA a seleccionar la solución CRM que mejor se adapte a los requisitos y necesidades actuales de gestión y control de la relación con los clientes. Una vez completado el proceso de evaluación de las diferentes soluciones, se precisa la recomendación de la que mejor se adapte a las necesidades para la toma de decisión con IFEMA. Sobre la solución elegida se realizará el diseño de un plan de transformación que permita completar con éxito la implantación de la solución seleccionada.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ALCANCE**

El servicio se basa en la evaluación de un conjunto de soluciones CRM atendiendo a los requisitos y necesidades establecidos por IFEMA.

El adjudicatario inicialmente deberá definir, junto a IFEMA, la especificación de requisitos y necesidades que deberá cumplir la solución CRM que dará cobertura al ciclo completo de la Experiencia de Cliente (Ventas, comercio online, marketing y servicios), y posteriormente realizar la evaluación de los criterios asociados a las soluciones que ofrecen los diferentes fabricantes.

Una vez realizado el análisis del cumplimiento de requisitos de cada solución, se presentará la solución más adecuada para IFEMA, y el adjudicatario deberá diseñar un plan de transformación que permita la implantación de la solución con garantías.

Asimismo, respecto a la solución propuesta y dentro del plan de transformación propuesto, el adjudicatario deberá realizar un informe respecto a los costes y plazos necesarios para su implantación, fases de la misma, incluyendo recomendación en cuanto a módulos iniciales, integraciones y posible paralelización de los trabajos.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá realizar asesoramiento a la contratación en la futura licitación o licitaciones.

### 3. TAREAS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO

Las tareas integradas en el servicio que debe proporcionar el adjudicatario serán las siguientes:

#### 3.1 Entendimiento de la situación actual

Al comienzo del proyecto, IFEMA compartirá con el adjudicatario toda la información relacionada con los procesos comerciales (marketing, agenda comercial, ventas, comercio online, call\_center, atención al cliente, etc.) y de los sistemas de información e infraestructura actual, con el objetivo de que éste comprenda la situación de partida, analice cómo están configurados los procesos comerciales y cuál es la volumetría actual. Se tendrán en cuenta los procesos que se realizan actualmente y los que se pretenden cubrir en el futuro.

Se analizarán los diferentes orígenes y fuentes de datos de cara a una solución que centralice toda la información en un único repositorio de datos.

Completado el entendimiento de la situación actual, el adjudicatario deberá realizar una evaluación de los procesos comerciales actuales de IFEMA.

Esta situación actual, incluyendo los procesos recogidos a alto nivel (diferenciado los actuales y los que se pretende cubrir) debe constituir el (Entregable 1 del proyecto).

#### 3.2 Definición de requisitos

El adjudicatario deberá extraer los requisitos de los procesos comerciales que hayan sido facilitados por IFEMA y establecer conjuntamente los criterios de evaluación de soluciones CRM.

El adjudicatario deberá analizar el mapa de procesos y sistemas, para tener en cuenta la integración o migración de las BB.DD existentes al nuevo CRM.

El conjunto de criterios de evaluación de las soluciones CRM se determinará en base al análisis de los diferentes tipos de requisitos de IFEMA, que al menos serán: Requisitos funcionales asociados a los procesos comerciales actuales y futuros, requisitos de usuario, requisitos de integración y de migración, requisitos de arquitectura, costes (licenciamiento, implantación, infraestructura, mantenimientos posteriores asociados, etc), rapidez de implantación, posibilidad e inmediatez de implementación de servicios y soluciones para los clientes, plan de continuidad de la solución acorde a la evolución de mercado, penetración y soporte de la solución en el mercado, módulos a implantar, cloud/onpremise, partners disponibles, penetración en el sector ferial, etc.

El adjudicatario añadirá los criterios que estime necesarios y que aporten valor al análisis.

Para cada uno de los criterios de evaluación que se planteen como resultado de la toma de requisitos, se deberá codificar una criticidad y un peso en función de la importancia del mismo. Los licitadores en su propuesta deberán proponer un modelo inicial de evaluación de herramientas.

La metodología debe cubrir que parte de los procesos cambiarán al adaptarse a la solución, por lo que el proveedor deberá interpretar que solución se adapta mejor al negocio con la reingeniería que habría que realizar posteriormente.

### 3.3. Evaluación de criterios

El adjudicatario deberá realizar una evaluación de los criterios establecidos y validados con IFEMA respecto de las siguientes soluciones:

- SAP
- Microsoft
- Salesforce
- Otras soluciones que se consideren adecuadas a las necesidades y requerimientos de Ifema, teniendo en cuenta que éstas podrían ser soluciones completas de un único fabricante, o estar compuestas por distintos productos integrados de diferentes fabricantes. El adjudicatario podrán añadir estas opciones al estudio, siempre con el visto bueno de Ifema. Adicionalmente, Ifema también podrá añadir diferentes opciones.

Las soluciones a evaluar deberán ser un mínimo de 4 y un máximo de 5.

El adjudicatario deberá determinar los módulos, elementos, componentes, suscripciones, etc. de cada una de las soluciones CRM, que recomendarán como adecuados a los requisitos de Ifema.

Para realizar el análisis comparativo de las diferentes soluciones, se deberán establecer elementos de comparación entre módulos o funcionalidades equivalentes entre las soluciones, de forma que las comparativas de costes sean adecuadas y ofrezcan un valor diferencial comparable y útil.

Se realizará una evaluación según los criterios establecidos y de acuerdo a las necesidades de Ifema. Se tendrán en cuenta todos los factores y pesos establecidos y se realizará el análisis de acuerdo a la metodología propuesta por el adjudicatario.

Ifema podrá solicitar la realización de demostraciones (no pruebas de concepto) en forma de presentaciones, de las soluciones que se estime necesario.

Ifema podrá requerir la inclusión de nuevos criterios de evaluación no tenidos en cuenta previamente y solicitar una segunda iteración del análisis.

La evaluación deberá dar como resultado inicial una recomendación motivada con dos opciones diferentes:

- CRM: selección de un CRM (producto completo de un único fabricante) que cubra todas las necesidades.
- Solución Híbrida: un CRM de base integrado con otras soluciones top del mercado especialistas en determinados procesos.

A continuación el adjudicatario deberá indicar a Ifema las ventajas e inconvenientes de cada una de estas opciones finalistas, y establecer la recomendación final con la solución definitiva que considere más adecuada para Ifema.

Como resultado, el adjudicatario presentará un **Informe de la evaluación de soluciones CRM (Entregable 2 del proyecto)**, con el análisis completo de las conclusiones y recomendaciones.

Sobre la solución elegida se realizará el Plan de Transformación solicitado.

### 3.4 Plan de Transformación

El adjudicatario deberá diseñar un plan de transformación para la implantación de la solución CRM seleccionada por IFEMA.

Como idea inicial, éste Plan de transformación debería contener, los siguientes elementos que deberán ser documentados con detalle:

- Definición de cada uno de los siguientes proyectos que deberá acometer Ifema, teniendo en cuenta Ifema podrá incluir algún otro proyecto:
  - Proyecto Oficina técnica de control de la implantación (PMO)
  - Proyecto de adquisición de licencias o suscripciones de la solución seleccionada
  - Proyecto de implantación de la solución CRM en IFEMA
- Análisis de las bases de datos u otras fuentes de datos a integrar
- Documentación detallada de cada una de las fases de cada proyecto y las diferentes tareas que debe incluir cada uno de ellos (análisis, diseño, implantación de cada uno de los módulos, migración de datos, integraciones con sistemas existentes, formación, etc.)
- Posibilidad de paralelización, sinergias entre proyectos y *quick-wins*
- Integraciones a realizar con otros sistemas de Ifema (p.e. SAP)
- Estimación del equipo de trabajo interno de Ifema necesario para la puesta en marcha de los proyectos.
- Estimación de la duración de cada proyecto (planificación estimada), sus posibles dependencias y la colaboración que se pueda requerir de IFEMA en cada una de ellas
- Definición detallada de todas las tareas asociadas a la puesta en marcha de la solución
- Tareas relacionadas con la gestión del cambio a realizar en Ifema.
- Plan de costes. Dicho plan, deberá incluir una estimación de costes para cada uno de los proyectos del plan de transformación.
- Análisis de costes de licenciamiento.
- El plan de transformación incluirá la documentación detallada necesaria para confeccionar los requerimientos técnicos de cada uno de los proyectos.
- Asesoramiento a la contratación en la futura licitación/es (elaboración de pliego/s de bases, prescripciones técnicas y económicas, análisis de ofertas técnicas y económicas, emisión de informe no vinculante). Según se indica en el apartado punto 3.5 del presente pliego de prescripciones técnicas. Para ello deberán realizar:
  - Redacción de los pliegos de bases, de forma que el adjudicatario adecúe el contenido de las recomendaciones aceptadas y elabore las bases de la licitación, debiendo contemplar cada uno de los aspectos tanto técnico, administrativos y económicos del mismo, tales como:
    - ✓ Periodo de contratación.
    - ✓ Presupuesto de licitación.
    - ✓ Determinación de criterios de solvencia técnica y económica.
    - ✓ Prescripciones técnicas.
    - ✓ Criterios de adjudicación del contrato.
    - ✓ Penalidades.
    - ✓ Etc.

Los apartados indicados anteriormente son los considerados más significativos, sin embargo, IFEMA facilitará al adjudicatario un pliego tipo actualizado en el que figuren la totalidad de apartados.

- En caso de que se haya decidido una implantación onpremise, el adjudicatario deberá entregar un estudio detallado de los requerimientos de infraestructuras que necesitará implantar Ifema.

Como resultado, el adjudicatario deberá presentar un **plan de transformación para la implantación de la solución CRM que deberá incluir toda la documentación solicitada (Entregable 3 del proyecto)**. El plazo máximo para la entrega de esta documentación es 10 semanas desde la firma del contrato.

### 3.5 Asesoramiento de Contratación.

Durante las licitaciones que se vayan produciendo como resultado del plan de transformación se realizará en un máximo de tres pliegos lo siguiente:

- Asistencia para la revisión administrativa, redacción de informe de valoración técnico/ económico de las ofertas presentadas.

Concluido el periodo de contratación, el adjudicatario realizará las siguientes tareas:

- ✓ Revisión requisitos de solvencia solicitados. En este caso, IFEMA podrá solicitar la colaboración del adjudicatario en la revisión y validación de la documentación requerida para la acreditación de la solvencia técnica y económica de las empresas presentadas.
- ✓ Redacción de informe de valoración de las ofertas técnicas presentadas, en función de los criterios de adjudicación del contrato y justificación de ofertas técnicas no admisibles si las hubiere. La estructura de dicho informe atenderá a las instrucciones que IFEMA determine en su momento y, en cualquier caso, las conclusiones de dicho informe no serán vinculantes para IFEMA.
- ✓ Redacción de informe de análisis económicos en función de los datos resultantes de la apertura pública de propuestas económicas.
- ✓ Redacción de informe final de propuesta de oferta más ventajosa y conclusiones. Las conclusiones de dicho informe no serán vinculantes para IFEMA.

Observaciones importantes:

- Toda la documentación entregada por IFEMA o aportada por la empresa consultora adjudicataria, será de uso exclusivo de IFEMA y deberá considerarse información confidencial, quedando prohibida su reproducción total o parcial, así como su comunicación pública por cualquier medio.
- El contenido de los informes relacionados con las ofertas presentadas indicados anteriormente u otros que pudieran ser necesarios tendrán carácter no vinculante para IFEMA.

### **3.6 EQUIPO DE TRABAJO**

Para la realización de las tareas definidas, se considera necesario un equipo de trabajo que integre al menos:

- Un gestor de proyecto con una experiencia mínima de 8 años en funciones de gestión y dirección de proyectos de consultoría y/o implantación de soluciones CRM Con titulación académica que avale conocimientos tecnológicos.
- Dos consultores especialistas con más de 3 años de experiencias en proyectos de características similares al objeto del presente pliego (selección o implantación de soluciones CRM) con titulación académica que avale conocimientos tecnológicos.

Entre todos los integrantes, se deberán reunir los conocimientos y experiencia necesarios sobre las soluciones a evaluar, así como los que corresponda para la ejecución satisfactoria de los trabajos.

Se considera que el equipo de proyecto asignado, contará con la colaboración de los expertos que corresponda por parte del proveedor, para trabajar los aspectos que lo requieran dentro del alcance del proyecto.

Se deberá incluir el detalle de los perfiles profesionales de cada una de las personas que vaya a ejecutar los proyectos, sin incorporar datos personales.

El personal asignado al proyecto no podrá ser cambiado sin acuerdo previo con IFEMA al respecto y deberá cumplir los requisitos anteriormente indicados.

IFEMA se reserva el derecho de cotejar la experiencia incluida de cada uno de los perfiles propuestos.