

**IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE PROYECTO DE CRM SOBRE
PLATAFORMA SALESFORCE**

EXP.: 20/137 – 2000017856_2000017898

CONSULTAS REALIZADAS

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA, relacionadas con el expediente de referencia

1. Buenas tardes, Dada la solvencia técnica y económica solicitada, las empresas con el nivel de partnership Platinum de Salesforce podrían disponer de la capacidad necesaria para acometer el proyecto. El nivel de partnership solicitado (Global Strategic partner) tiene como valor diferencial ser partner Platinum de Salesforce en USA, UK, Alemania y Oceanía (por tanto no deja ser un partner Platinum en el entorno local con fuerte presencia internacional). Entendemos que pueda tratarse de una errata de la Institución Ferial de Madrid solicitar el mencionado nivel, dejando sin posibilidad de concurrir a la licitación a ninguna empresa con presencia únicamente en Europa. ¿Podrían confirmarnos si efectivamente se trata de una errata? Gracias

Tal y como se establece en el Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, punto 7.4, el nivel de solvencia requerido a los licitadores del Lote 1 incluye el requisito de nivel de partnership "Global Strategic" con Salesforce. Existen varios valores diferenciales entre los niveles de partnership Platinum y Global Strategic, al margen del citado, que se consideran relevantes y de impacto para la ejecución del proyecto.

2. en el pliego administrativo, se indica que se puede presentar bien al lote 1 y lote 2 o bien al lote 2. nuestra duda es si se puede presentar solo al lote 1. gracias

No. Las empresas interesadas en licitar deberán de presentarse a los lotes de acuerdo se detalla en el apartado E1.3.- División en Lotes del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

“Por la naturaleza del servicio, los licitadores tendrán las siguientes opciones:

- Presentar su oferta para el Lote 1 y el Lote 2
- Presentar su oferta solamente para el Lote 2

*Por tanto, **no se admitirán ofertas que sólo se presenten para el Lote 1.**”*

3. se indica una tabla de los perfiles que participan y por otro lado la tarifa máxima para los perfiles (SALESFORCE, SAP, .NET y JAVA), es correcto la interpretación de que la tarifa a aplicar de SALESFORCE es para todos los perfiles que no son .NET, SAP o JAVA (por ejemplo: TESTER/QA, Release Manager, Consultor Data GoVernance, consultor Data Quality)

Tal y como se establece en el apartado 8.2.- Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas del Anexo I - Cuadro de características, la tarifa máxima únicamente aplica a las tecnologías descritas: Salesforce, .NET, SAP y Java.

4. 5. Buenos días Deseabamos confirmar que no es necesario contar con el certificado de compañía nivel “Global Strategic” del Salesforce Consulting Partner Program. Gracias. La pregunta formulada sobre la



necesidad del certificado "Global Strategic" del Salesforce Consulting Partner Program. Disculpas, estaba referida al LOTE 2 del concurso. Disculpen.

No. Efectivamente no se solicita para la presentación de oferta para el Lote 2. Se deberá facilitar, en caso de resultar la mejor oferta, la documentación de solvencia que para este lote se fija en el apartado 7.4 Solvencia Técnica o Profesional, del Anexo I - Cuadro de características.

6. IFEMA ha adquirido licencias en modo servicio de Salesforce, que será la plataforma sobre la que trabajen los adjudicatarios del presente pliego. Adicionalmente a las funcionalidades básicas de la edición Marketing Cloud Pro ¿Se han agregado funciones adicionales?

Se consideran las funciones descritas a lo largo del Pliego de Prescripciones Técnicas y las incluidas en las licencias que se recogen en el apartado 2. Antecedentes del mismo.

7. Capacidad de configurar campañas de cualificación de clientes incluyendo cuestionarios y encuestas, pudiendo almacenar los datos de valoración (resultados) tanto a nivel individual de cliente como global para estadísticas y gestión de datos. ¿Disponen de una herramienta concreta de encuestas que se deba integrar? ¿Cuál es la herramienta?

Actualmente no se dispone de una herramienta para encuestas. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por IFEMA.

8. ¿Disponen de una solución explotación (BI) para la que se deban exportar los datos? ¿Cuál es la herramienta?

Actualmente se están analizando diferentes soluciones líderes del mercado incluyendo PowerBI y Tableau. No obstante, la decisión sobre el uso de la/s herramienta/s BI aun no es definitiva.

9. El modelo de journey, además de la cantidad de pasos ¿Considera otras tareas como la integración de fuentes de datos externas?

Sí. Se consideran todas aquellas tareas que apliquen con los pasos de los diferentes journeys a definir con el adjudicatario

10. ¿Disponen de una definición detallada de Journey, que considere las tareas relacionadas a datos, segmentaciones, canales y/contenidos?

Actualmente se dispone de una aproximación inicial de determinados Journeys basados en Salesforce. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por IFEMA.

11. Informes Usuario Informes de Eventos Informes Segmentos Clientes Informes Presupuesto Inversiones. La realización de estos informes requiere de funcionalidades avanzadas que no tiene Marketing Cloud por defecto, y que aporta la herramienta Datorama ¿Han considerado disponer de licencias de Datorama para la creación de esos informes?



Actualmente se están analizando diferentes soluciones líderes del mercado incluyendo PowerBI y Tableau. No obstante, la decisión sobre el uso de la/s herramienta/s BI aun no es definitiva.

12. El adjudicatario del lote 1 será responsable de la configuración y puesta en marcha de estas integraciones a través de conectores estándar. ¿Disponen de una definición de un modelo de datos que querrían implementar en Marketing Cloud?

Sí. Se dispone a alto nivel. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

13. ¿El envío de los correos electrónicos se realizará desde los servidores de Salesforce o deben hacerse de servidores diferentes?

Salesforce deberá tener integración con Microsoft 365. Dependiendo de los emails a enviar se deberá abordar la solución óptima.

14. ...identificar los datos sensibles y establecerá la política que regule su uso aceptable, así como el cumplimiento de las regulaciones legalmente establecidas a tal fin... ¿Disponen de un modelo de suscripción (boletines, comunicados, etc.)? ¿Disponen de una definición o modelo de centro de bajas a las suscripciones?

Sí. Se dispone pero a nivel muy básico basado en la herramienta actual de emailing o las aplicaciones internas que deberán migrarse a Salesforce. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

15. ...descubrir aquellas incidencias detectadas en la calidad y linaje de los datos con el fin de poder realizar las correspondientes acciones... ¿Disponen de una definición de mínimos para los datos de un potencial cliente para que pueda formar parte de un journey o de una campaña?

Sí. Se dispone de una forma básica. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

16. ...El proceso de migración y conversión de datos cubre la carga de la información existente en los sistemas actuales y que IFEMA considere relevante para la operación de la nueva plataforma CRM... ¿Disponen de una definición de nuevos campos calculados, métricas o dimensiones que deban ser consideradas para Marketing Cloud?

Sí, de una forma básica. Se deberá definir y ampliar en función de los requerimientos que se detallen en la fase correspondiente del proyecto.

17. Gestión y mantenimiento de los entornos sandboxes de desarrollo y test...Marketing Cloud, a diferencia de otras nubes de Salesforce, no dispone de entornos de pruebas o entornos de desarrollo. Una practica



muy útil, recomendada por Salesforce, es la utilización de una Business Unit adicional para pruebas y utilizar la funcionalidad del Deployment Manager de Marketing Cloud. ¿Han considerado es posibilidad, la de contratar una Business Unit para las pruebas?

No. Inicialmente solo se trabajará con una única Business Unit.

18. Puesta en producción de funcionalidades de emailing (carga de datos manual hasta que se complete la migración de datos) en el MES 3Según la propuesta de Fases (Fase 1: Implantación y Fase 2: Soporte, estabilización y mantenimiento) Marketing Cloud debería entrar en producción en el mes 3, pero en ese momento no están finalizados los proyectos de calidad y gobierno del dato. ¿Disponen de una definición alternativa de modelo de datos para poder entrar en producción?

Se deberá realizar un proceso de carga de datos en CRM para poder operar con las ferias que lo precisen.

19. Puesta en producción de funcionalidades de emailing (carga de datos manual hasta que se complete la migración de datos) en el MES 3. ¿Disponen de una definición de qcuales son las funcionalidades requeridas para "emailing" ue deben entrar en producción?

Sí. Inicialmente se considera: diseño y envío de mailings, estadísticas e informes e integración con Google Analytics. Adicionalmente como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

20. En el ámbito del proyecto, se deberá construir / configurar la integración de la plataforma CRM con al menos los siguientes sistemas:....¿Existen conectores para la integración con las aplicaciones detalladas en la página 47?


Actualmente no. Tal y como se indica en el detalle en esa misma página, estos sistemas deberán ser analizados e integrados con la plataforma Mulesoft.

21. Los componentes básicos de dichos sistemas están formados por alrededor de 100 servicios web que deberán ser analizados e integrados con la plataforma Mulesoft. ¿Están desarrollados ya? ¿Hay que desarrollarlos? En caso de estar desarrollados, ¿están los wsdl o el api soap disponible? ¿otro fichero en el que se encuentre la especificación del servicio?

Dentro de las tareas que debe abordar el adjudicatario, se encuentra la de modificar, eliminar o desarrollar los servicios web que sean necesarios para las integraciones requeridas, tal y como se especifica en la pág. 47. De los servicios web ya desarrollados sí que existe el wsdl.

22. Los componentes básicos de dichos sistemas están formados por alrededor de 100 servicios web que deberán ser analizados e integrados con la plataforma Mulesoft. ¿Hay alguna taxonomía de dichos servicios que los clasifique por complejidad, independientemente de que estén desarrollados o no?

Actualmente no existe ninguna clasificación por complejidad.

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

23. os componentes básicos de dichos sistemas están formados por alrededor de 100 servicios web que deberán ser analizados e integrados con la plataforma Mulesoft. ¿Hay alguna taxonomía de dichos servicios que los clasifique por tecnologías, independientemente de que estén desarrollados o no?

La mayoría de los servicios actuales están desarrollados en tecnología .NET

24. Para el Lote 1, ¿se considera acreditada solvencia por parte de empresa Gold Partner de Salesforce?

No. Tal y como se establece en el Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, punto 7.4, el nivel de solvencia requerido a los licitadores del Lote 1 incluye el requisito de nivel de partnership "Global Strategic" con Salesforce.

25. Las licencias de Sales y Service Cloud, ¿tienen algún tipo de restricción contractual diferentes a la estandar de licencia?

Tal como se establece en el apartado 2. Antecedentes del Pliego de Prescripciones Técnicas, Ifema ha adquirido licencias en modo servicio de Salesforce, que será la plataforma sobre la que trabajen los adjudicatarios. Concretamente se han adquirido 100 licencias de usuario de Sales Cloud Enterprise Edition y 100 licencias de usuarios de Service Cloud Enterprise Edition. Las características de las licencias indicadas se encuentran disponible en la web de Salesforce.

26. La licencia de Marketing Cloud Pro, ¿Qué addons tiene incluidos? (journey builder, mobile connect, etc.)

Se considera inicialmente los incluidos en la licencia de Marketing Cloud definida en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

27. ¿Cuál es la versión de Mulesoft contratada?

Tal como se establece en el apartado 2. Antecedentes del Pliego de Prescripciones Técnicas, Ifema ha adquirido licencias en modo servicio de Salesforce, que será la plataforma sobre la que trabajen los adjudicatarios. Concretamente se ha adquirido Mulesoft Anypoint Platform Base, suscripción en modo Cloud.

28. ¿ Todos los grupos feriales estarán en una única Org de Salesforce, o habrá varias?


Se intuye que sí. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

29. ¿El ámbito del proyecto incluye toda la analítica de los sites de Ifema?

Sí.

30. ¿ Todas las campañas de la página web que genera Ifema serán controladas por Marketing Cloud?

En su mayoría sí.

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
---	---	--

31. ¿La generación de propuestas adhoc de servicios de clientes, se generará en Salesforce o de forma externa?

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

32. ¿Existe algun conector de la centralita AVAYA ya disponible para enlazar con Salesforce? Por favor detallar version si procede

Actualmente no se dispone de un conector con AVAYA. No obstante pueden consultarse los conectores estándar incluidos en la plataforma Mulesoft.

33. ¿Está dentro del alcance del proyecto la configuración del IVR?

La configuración del IVR la realiza el proveedor de servicios de contact center, que provee la infraestructura telefónica y de CTI a Ifema. Si parte de la configuración del IVR tuviera que definirse en Salesforce, entonces sí debería desarrollar este trabajo el adjudicatario.

34. ¿Qué canales se quieren abrir dentro de la Omnicanalidad de Salesforce? (chat, bot, voz, whatsapp, etc.)

Tal y como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, incluyendo los canales de atención, que deberán ser validados por Ifema.


35. ¿Dónde residen actualmente los productos? ¿Cuántos productos y catálogos existen actualmente y habría que cargar en Salesforce? ¿Será Salesforce el maestro de productos?

La definición de los productos que se venden a través del e-commerce está actualmente en SAP. La definiciones sobre dónde van a residir estos productos se valorarán en el marco del proyecto. Para el 2021 dentro del catálogo del e-commerce actual hay aproximadamente 750 artículos y para el 2019 (último año celebrado con todas las ferias) se generaron sobre 500 combinatorias para determinar el catálogo personalizado de cada expositor en relación a su espacio, tipo de montaje, sector, etc. y se crearon 253 catálogos diferentes.

36. ¿Salesforce será el maestro de Identity provider principal?

Actualmente Ifema dispone de Microsoft Active Directory. Tal y como se establece en el apartado 5. Integraciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, corresponde al adjudicatario llevar a cabo las integraciones del CRM con el resto de los sistemas y aplicaciones de Ifema incluyendo el directorio activo. Adicionalmente como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

37. ¿Cuál va a ser el maestro de clientes? Por favor indicar volumetrías de carga y sincronización con sistemas externos

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema. Como cifra de referencia en el año 2019 se tienen alrededor de 3.500.000 visitantes y 33.000 expositores como principales clientes.

38. Los partners estratégicos de servicios ¿tendrán interacción a través de Salesforce, comunidad?

Los partners de servicios de Ifema (empresas que colaboran con Ifema en la ejecución de los servicios) van a interactuar con la propia Ifema y con nuestros clientes a través de Salesforce. En determinados ámbitos, se consideran una tipología más de cliente con un marco de gestión específico.

Tal y como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución en este ámbito.

39. En caso de tener que realizar un portal de partners con comunidades entendemos que las artes gráficas y diseños serán facilitados por Ifema ¿es correcto?

Sí, Ifema desde la Dirección de Marketing facilitará los diseños y artes gráficas que se requieran.

40. ¿La firma de contratos es digital?

La firma de contratos con los clientes actualmente no es digital, pero podría ser un requisito de proyecto. Tal y como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, tratándose los aspectos relacionados con la firma electrónica de contratos.

41. ¿Las órdenes de compra y facturación se llevarán desde Salesforce?

Tal y como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, tratándose los aspectos relacionados con compras y facturación.

42. ¿Los formularios de Google deben ser migrados a Marketing Cloud como parte del alcance del proyecto?

Sí, los formularios se gestionarán desde Salesforce.


43. ¿Se usará la pasarela de pago de Salesforce commerce o será una custom?

Tal y como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución.

44. ¿El ticketing para el B2C será finalmente ONEBOX?

Sí. Actualmente ONEBOX es el adjudicatario de este servicio.

45. Las estrategias de los eventos de marketing digital ¿se llevarán a través de Salesforce?

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

Sí, la mayor parte de ellos.

46. ¿Cuál es la herramienta de BI? por favor detallar fabricante/versión

Actualmente se están analizando diferentes soluciones líderes del mercado incluyendo PowerBI y Tableau. No obstante, la decisión sobre el uso de la/s herramienta/s BI aun no es definitiva.

47. ¿Que herramienta es la que se tiene de sugerencia de productos para hacer upsell y cross sell?

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución (incluida la selección de herramientas a utilizar), que deberá ser validado por Ifema.

48. ¿Se esta considerando desarrollo de conectores custom o los nativos de Mulesoft?

Tal y como se estable en el apartado 5. Integraciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, corresponde al adjudicatario llevar a cabo las integraciones del CRM con el resto de los sistemas y aplicaciones de Ifema a través de la plataforma Mulesoft. El adjudicatario será responsable de la configuración y puesta en marcha de estas integraciones a través de conectores estándar. No obstante, para aquellas soluciones específicas para las que no exista conector, el adjudicatario deberá diseñar, implementar y mantener la API de integración con las mismas.

49. ¿En la version de SAP R3 existente, se tiene el hub de integraciones?

Las integraciones de los sistemas actuales tienen con SAP se han realizado principalmente a través de servicios web, servicios Windows y RFC's. También con otros sistemas externos a través de SAP HCI-CPI.

50. ¿Con qué tipos de bases de datos se cuenta (motores)?

Actualmente se dispone de Informix, Oracle y SQL Server

51. ¿Cuál es la volumetría de registros aproximada a cargar de sistemas externos a Salesforce incluyendo históricos?

Antes de realizar la migración de datos, será necesario realizar un trabajo previo de QA, descrito en el punto 7 Calidad de Datos del Pliego de Prescripciones Técnicas. Como cifra de referencia en el año 2019 se tienen alrededor de 3.500.000 visitantes y 33.000 expositores como principales clientes. Adicionalmente como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, incluyéndose los requerimientos necesarios para la realización de la migración de datos, que deberán ser validados por Ifema.

52. ¿Se usará cloudfp o mule 4 on premise?



Tal como se establece en el apartado 2. Antecedentes del Pliego de Prescripciones Técnicas, Ifema ha adquirido licencias en modo servicio de Salesforce, que será la plataforma sobre la que trabajen los adjudicatarios. Concretamente se ha adquirido Mulesoft Integration Platform, en modalidad cloud. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, incluyendo el conjunto de conectores a utilizar, que deberán ser validados por Ifema.

53. ¿Hay una estimación de número de integraciones a realizar mediante servicios web?

Tal como se establece en el apartado 5. Integración del Pliego de Prescripciones Técnicas, los componentes básicos de dichos sistemas están formados por alrededor de 100 servicios web que deberán ser analizados e integrados con la plataforma Mulesoft.

54. ¿Hay una estimación de número de integraciones a realizar mediante procesos batch?

No. No existe esta estimación. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, incluyendo las integraciones necesarias.

55. ¿Qué sistemas externos van a ser maestro (clientes, facturas, productos, etc)?

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

56. ¿Se quiere integrar con el gestor de correo? Si es así, por favor, ¿pueden detallar producto y versión?


Sí. Salesforce deberá tener integración con Microsoft 365. Tal y como se detalla en el apartado 5. Integraciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, en el ámbito del proyecto, se deberá realizar la integración de la plataforma CRM con diferentes sistemas, entre los que se incluye el servidor de correos.

57. Para la gestión de productos, ¿se plantea utilizar alguna herramienta CPQ?

Actualmente no se dispone de herramienta CPQ. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución (incluida la selección de herramientas), que deberá ser validado por Ifema.

58. ¿Hay que realizar custom activities para la integración con las diferentes plataformas?

Tal y como se establece en el apartado 5. Integraciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, corresponde al adjudicatario llevar a cabo las integraciones del CRM con el resto de los sistemas y aplicaciones de Ifema a través de la plataforma Mulesoft. El adjudicatario será responsable de la configuración y puesta en marcha de estas integraciones a través de conectores estándar. No obstante, para aquellas soluciones específicas para las que no exista conector, el adjudicatario deberá diseñar, implementar y mantener la API de integración con las mismas.

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
---	---	--

59. ¿Qué volumen de artículos hay que importar a Salesforce de Knowledge base?

No se dispone de esa información. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

60. ¿Los artículos tendrán flujos de aprobación?

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

61. ¿Hay niveles de SLA tener en cuenta en Service Cloud?

En la operación del Contact Center actual sí se tienen SLAs de servicio. Algunos se refieren a la gestión del servicio en sí, y no estarán incluidos en la plataforma, y otros se refieren a indicadores de la propia plataforma, y es de esperar que se trasladen a Salesforce, adaptándolos al nuevo entorno.

62. ¿Se contempla la utilización de macros service cloud?

Tal y como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, pero es previsible que sí se utilicen macros.

63. ¿Existe algún sistema de envío de encuestas? Si es así, por favor, ¿pueden detallar los tipos y periodicidad?

Actualmente no se dispone de ninguna herramienta de encuestas. Las encuestas se realizan a expositores y visitantes con carácter general a cierre de feria. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.


64. ¿Qué redes sociales se van a habilitar?

Se pueden considerar como referencia las siguientes redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn, TikTok. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

65. ¿Cuál es el chat que se va a habilitar? ¿Salesforce Live agent?

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

66. ¿Con qué sistemas de control de acciones se debe contar? (Jira, planner, etc)

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

El uso de las herramientas necesarias para la gestión de este proyecto tendrá que estar definidas y disponibles al comienzo del proyecto. Como se establece en el apartado 4.2 Lote 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, para las actividades de seguimiento y control se empleará una herramienta informática de gestión de proyecto aportada por el adjudicatario del lote 2. El suministro de la/s herramienta/s corresponde al adjudicatario, que deberá ser validado por Ifema.

67. ¿Qué sistemas de documentación se usarán? (confluence, wiki, etc)

El uso de las herramientas necesarias para la gestión de este proyecto tendrá que estar definidas y disponibles al comienzo del proyecto. Como se establece en el apartado 4.2 Lote 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, para las actividades de seguimiento y control se empleará una herramienta informática de gestión de proyecto aportada por el adjudicatario del lote 2. El suministro de la/s herramienta/s corresponde al adjudicatario, que deberá ser validado por Ifema.

68. ¿Existe alguna herramienta de gestión de entornos/despliegues? (Git, copado, etc.)

No, no existe en la actualidad una herramienta para este proyecto en concreto. Tal y como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario deberá proveer las herramientas necesarias para la correcta ejecución y gestión, cuya selección deberá ser validada por Ifema.

69. ¿Existirá alguna herramienta de gestión de impacto y análisis de riesgo como Panaya?

Tal y como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario del mismo deberá proveer las herramientas necesarias para la correcta ejecución y gestión, cuya selección deberá ser validada por Ifema.

70. ¿Existirá alguna herramienta para la definición de quality gates?


Tal y como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario del mismo deberá proveer las herramientas necesarias para la correcta ejecución y gestión, cuya selección deberá ser validada por Ifema.

71. ¿Hay una estimación del número de perfiles y sesiones de formación que se desea celebrar?

Tal y como se indica en el punto 6. Gestión del Cambio del apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, dentro de esta tarea del servicio el adjudicatario deberá llevar a cabo todas las actividades de gestión del cambio necesarias para garantizar el éxito de la iniciativa, venciendo la resistencia al cambio y propiciando un cambio cultural de la entidad. Las sesiones necesarias se establecerán durante el desarrollo del proyecto.

72. Registro en web de clientes (visitantes y expositores) y solicitud de participación en todos los canales a una feria / evento. Tanto B2B como B2C con su portal de clientes. El registro de participación, ¿se realizará en el nuevo portal de comunidades? ¿O se debe actualizar la página que se usa actualmente?

El sitio donde se va a realizar no está definido. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema. Es probable que se decida evolucionar los procesos actuales.

73. Elaboración de propuestas comerciales y cotizaciones de alquiler de espacio en IFEMA, incluyendo una estimación del área a ocupar por el cliente y un cálculo del presupuesto. La presupuestación de servicios puede implicar procesos comerciales diferenciados según la naturaleza de los mismos. ¿La cotización y cálculo del presupuesto se realizará mediante procesos en Salesforce? ¿O se realizará en sistemas externos y viajarán a Salesforce mediante integración?

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

74. Planes de precios. ¿Se debe llevar a cabo toda la cotización y presupuestos de los precios, con tarifas, descuentos, etc? ¿Se ha valorado la posibilidad de incluir CPQ?

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

75. La solución de Service Cloud deberá integrarse con el sistema de telefonía del proveedor de IFEMA ¿Qué solución CTI se utiliza actualmente?

Actualmente, se dispone de Avaya Aura 7 e ICR Evolution v10.8.

76. ANEXO I AL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES. PUNTO 8.1. Documentación. ¿El número de páginas máximo para el sobre 2 es 75 (25 para metodología y 50 para enfoque y organización)? ¿O podemos añadir anexos con temas relevantes como CVs y referencias?

La propuesta presentada incluyendo anexos debe ajustarse a las páginas que se indican en el Anexo I - Cuadro de características.


77. ¿Se ha considerado incluir CPQ para la gestión de tarifas y presupuestos o se debe cubrir con la licencia de Sales?

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución (incluyendo selección de herramientas en caso necesario), que deberá ser validado por Ifema.

78. Especificar si se ha considerado licencias de Social Media para poder dar cobertura a redes sociales en el Contact Center

Se ha adquirido Service Cloud Enterprise Edition. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

79. ¿Existirá licencia de Knowledge base?

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

En el apartado 2. Antecedentes del Pliego de Prescripciones Técnicas, se describen las licencias que Ifema ha adquirido en modo servicio. Se analizarán posibles licencias adicionales.

80. Herramienta CTI de Contact Center (actualmente Avaya): Especificar versión y si es On-Premise o Cloud

Actualmente, se dispone de Avaya Aura 7 e ICR Evolution v10.8. ICR on premise y cloud, ambas.


81. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. 2.3 TIPOLOGIA DE PRODUCTOS (página 10). ¿Podeis darnos una volumetría aproximada del número de productos por cada uno de los tipos definidos que se tengan que comercializar desde el ecommerce?

Se detallan a continuación las volumetrías (los servicios que no tienen número son porque no hay artículos definidos en estos momentos):

- Stands modulares y accesorios (148)
- Stands de diseño libre
- Electricidad y acometidas de modulares (2)
- Agua y aire comprimido (9)
- Decoración gráfica (37)
- Electricidad diseño libre (36)
- Telecomunicaciones (36)
- Limpieza (7)
- Puntos de cuelgue (16)
- Mobiliario y complementos (75)
- Audiovisuales e informática (52)
- Plantas (69)
- Carretillas (38)
- Equipos frío y cocina (85)
- Merchandising (145)
- Logística (13)
- Promoción y publicidad
- Servicios complementarios (Aparcamiento, Azafatas, Seguros, etc.) (15)

82. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. 2.3 TIPOLOGIA DE PRODUCTOS (página 10). ¿Podemos suponer que los diferentes productos/servicios que se vendan en el ecommerce -tanto los genéricos que aplique a diferentes segmentos de clientes, como los productos add-hoc para clientes concretos- serán gestionados desde Sales y en el ecommerce solamente se añaden los atributos específicos necesarios para mejorar la experiencia de usuarios durante el proceso de venta online?...

No. Actualmente existen productos específicos muy ligados a la participación en los eventos que pueden llegar a gestionarse desde Sales y otros productos que se venden una vez confirmada la participación que se venden a través del e-commerce. En todo caso, la definición exacta de cómo se van a gestionar se realizará durante el proyecto.

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

83. **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. 2.3 TIPOLOGIA DE CLIENTES (página 12).** Además de los clientes que deban ser dados de alta directamente en Sales, ¿debemos suponer que se podrán realizar altas de clientes para segmentos concretos directamente desde el ecommerce B2B?...

Sí. Podría suceder. En la actualidad, es el caso de las empresas de montaje, que pueden darse de alta desde el e-commerce si no son clientes previos de Ifema.

84. **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. (página 19).** "En función de la fecha de contratación, se pueden aplicar precios distintos a los mismos servicios." ¿Quién es el maestro de precios de los productos/servicios?...

En la actualidad es SAP. Sin embargo, la estrategia de precios debe ser flexible y debe contemplar variables como plazos, tipo de clientes, ofertas de última hora, etc., que pueden no ser gestionadas por SAP y estar dentro del marco de Salesforce. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

85. **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Página 19.** "Debido a la naturaleza dispar de los servicios, los formatos en los que la información de estos se presenta y se puede (o no) contratar se adaptan a cada categoría específica."... ¿Podéis darnos un número aproximado de los formatos de presentación de estos servicios para inferir el número de páginas de detalle de servicio y procesos de contratación que tendríamos que implementar?...

En la actualidad existen alrededor de 18 formatos distintos.


86. **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Página 20.** "...o realizar el pedido de manera presencial en el recinto." ¿Estos pedidos presenciales los realizarán comerciales de IFEMA a través del ecommerce o sería desde otra interfaz?. En caso de ser otra interfaz, ¿los clientes podrían consultar los datos de los pedidos desde el ecommerce?

En la actualidad se pueden realizar desde otra interfaz (SAP) o desde el propio e-commerce. Sin embargo, este proceso puede evolucionar y el e-commerce debe tener un modo de trabajo para usuario interno que puede ser distinto que el del cliente y que debe canalizar todo lo que se contrate internamente de servicios.

87. **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Página 20.** "Cada cliente contrata servicios individualmente"... ¿Los organizadores definen el listado de clientes habilitados para la contratación de servicios o son clientes que se puedan dar de alta por primera vez desde el ecommerce?...

En el proceso actual, los datos de los clientes son proporcionados por el Organizador y es IFEMA quien los da de alta en SAP para que puedan usar el e-commerce para contratar servicios. El e-commerce actual también está preparado para que el Organizador dé de alta a los clientes. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por IFEMA.

88. **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Página 20.** "El Organizador debe tener acceso a la evolución de la contratación de servicios dentro del Catálogo y a otros informes que requiera."... ¿El

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

acceso a estos informes se realizarán a través del portal del ecommerce?...¿desde su área de usuario o los organizadores accederán de otra forma a esa información?, ¿son los informes que aparecen en el documento de pliego de prescripciones técnicas en la página 34?

Se considerará al organizador una tipología más de clientes que tendrá su propia definición y marco de trabajo. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

89. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Página 21. "Adicionalmente IFEMA dispone tanto para visitantes profesionales de un registro profesional a incorporar en CRM así como, una plataforma de venta de entradas marca blanca, ONEBOX, para todo el ticketing en B2C". Entendemos que esta plataforma de venta de entradas marca blanca no es propósito de esta iniciativa y que no afectaría al portal B2B ecommerce.

Se deberá integrar la BB.DD de visitantes provenientes de ONEBOX si fuese utilizado en una feria (invitaciones, etc.).


90. Cuando el PPT habla de Migración de datos en su página 50 ¿Cuáles son las volúmetrías y las entidades que se quiere migrar?

Antes de realizar la migración de datos, será necesario realizar un trabajo previo de QA, descrito en el punto 7 Calidad de Datos del apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Como cifra de referencia en el año 2019 se tienen alrededor de 3.500.000 visitantes y 33.000 expositores como clientes principales. Adicionalmente como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución, incluyéndose los requerimientos necesarios para la realización de la migración de datos, que deberán ser validados por Ifema.

91. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Página 22. "Un visitante que va a asistir a una feria de IFEMA recibe un descuento para otro evento o feria que se realiza en las mismas fechas, y que podría aprovechar para visitar en paralelo."... ¿qué tipos de descuentos queréis que se apliquen en el ecommerce?. ¿Descuentos % a nivel de línea de pedido y para segmentos de clientes determinados?, ¿a través de códigos promocionales?.

Este tipo de venta no está enmarcada dentro del e-commerce actual. En todo caso, como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

92. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Página 34. "Alta de producto". ¿Tenéis una idea aproximada del número de atributos que compondrían un producto?... Entendemos que el maestro de productos no estaría en el ecommerce y que solamente sería necesario modelar aquella información que sería necesario mostrar en el portal ecommerce.

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

Los atributos de los artículos en estos momentos están dentro de un módulo de SAP (WAS) que se dejará de utilizar con el nuevo e-commerce. En la actualidad existen alrededor de 18 formatos distintos de productos, cada uno con atributos diferenciados.

93. **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Página 34. "Reporting - Informe ecommerce Venta de Servicios". ¿Qué usuarios tendrían acceso a esta información?... ¿el acceso a la misma debería ser desde el portal ecommerce B2B?**

Los usuarios que accedan a los informes, el tipo de acceso y los propios informes se definirán durante el desarrollo del proyecto. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

94. **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Página 34. "Informe". El listado de informes que aparece identificados en la tabla, ¿deben estar accesibles desde el portal de ecommerce B2B?, en caso afirmativo, ¿qué tipos de usuarios tendrían acceso a los mismos?**

Los usuarios que accedan a los informes, el tipo de acceso y los propios informes se definirán durante el desarrollo del proyecto. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

95. **¿Se va a poder contar con BU para tener diferentes entornos de MKT Cloud?**

No, se plantea trabajar sobre una única Business Unit.

96. **Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 36 del PPT, respecto a los customer journeys, ¿pueden compartir información acerca de los mismos?**


En el punto 3.3. Marketing Cloud del Pliego de Prescripciones Técnicas se comparte la información actual de los journeys. La definición y concreción de los mismos forma parte del alcance del servicio que prestará el adjudicatario. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

97. **¿Se esta considerando alguna herramienta de extracción de información?**

Actualmente se están analizando diferentes soluciones líderes del mercado incluyendo PowerBI y Tableau. No obstante, la decisión sobre el uso de la/s herramienta/s BI aun no es definitiva.

98. **¿Que porcentaje de calidad del dato existe en las diferentes bases de datos dentro del ecosistema de IFEMA?**

No se dispone de esta métrica. En cualquier caso el valor variará en función de las anualidades que se tomen como población para analizarlo.

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

99. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 36 del PPT, Journeys: Además se especifican la conexión con diversas plataformas como Goole u otros. ¿Qué otras plataformas son estas?

Por ejemplo Notificaciones push, Onebox. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

100. En general y en relación a todos los requerimientos de reporting, ¿Estais considerando el uso de alguna herramienta de BI tipo Einstein?

Actualmente se están analizando diferentes soluciones líderes del mercado incluyendo PowerBI y Tableau. No obstante, la decisión sobre el uso de la/s herramienta/s BI aun no es definitiva.

101. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 36 del PPT, se especifica la conexión con diversas plataformas como Goole u otros. Según el licenciamiento adquirido no se contempla el conecto de GA360, por tanto entendemos que la conexión con Goole se refiere al traspaso de parámetros UTM en las comunicaciones, ¿es correcto?

Google Analytics 360 da la opción de integrarse nativamente con Salesforce Sales Cloud y Marketing Cloud. Entendemos que toda licencia de GA360 incorpora esta opción. La conexión de Google Analytics y Sales Cloud permite, por ejemplo, disponer de información offline de ventas (del CRM de Salesforce) en la interfaz de GA 360. La integración de Salesforce Marketing Cloud con la solución de analítica de Google que, entre otras capacidades, centraliza datos y potencia la activación de audiencias, se definirá en el ámbito del proyecto.

102. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 35 del PPT, se requiere el lanzamiento de encuestas y cuestionarios. Se entiende que dicha herramienta de encuestas debe estar implementada en Sales/Service Cloud, ¿Es correcto? En caso negativo, se entiende que la encuesta será lanzada a través de Marketing Cloud, ¿Es correcto?


No existe herramienta como tal. Se lanzarán las encuestas dentro de los journeys definidos en Marketing Cloud.

103. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 35 del PPT, ¿Qué volumen de encuestas estima Ifema que va a necesitar?

Como aproximación se puede considerar mínimo 120 al año, al menos una o dos por feria o producto propio.

104. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 35 del PPT, ¿Se requiere separar a los clientes B2C y B2B en distintas Business Unit? ¿Las comunicaciones de email se enviarán desde el mismo sender? ¿La calidad de datos es homogénea entre B2C y B2B?

No, no será necesario. Se crearán segmentaciones o audiencias y éstas se usarán en función de la campaña o estrategia.

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
---	---	--

105. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 35 del PPT, ¿Cuál será el volumen de envíos de email mensuales? ¿y el máximo diario?

Anualmente en actividad normal se pueden considerar alrededor de 20 millones de envíos, con una distribución mensual variable ligada al calendario de actividad.

106. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 35 del PPT, ¿Cuál será el volumen de envíos de email mensuales? ¿y el máximo diario?

Anualmente en actividad normal se pueden considerar alrededor de 20 millones de envíos, con una distribución mensual variable ligada al calendario de actividad.

107. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 37 del PPT, en la categoría de Informes, los distintos tipos de Informes que se enumerarán podrán tener su origen en distintas fuentes o sistemas de información más allá de Salesforce Marketing Cloud, ¿Es correcto?

Sí, es correcto.

108. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 36 del PPT, se hace referencia en el módulo de Journey la generación de acciones automáticas (triggers). ¿Se pretende realizar esta interacción únicamente con datos del módulo de Salesforce CRM o se quiere incluir algún sistema externo?

Se tendrán que incluir sistemas externos que apliquen a algún journey en concreto como servicio de notificaciones push.

109. Sobre el punto Antecedentes (licencias) en la pág 6 del PPT, ¿Cuáles son las cuentas requeridas a integrar en Advertising Studio?

Pueden considerarse algunas como GMP, Facebook, LinkedIn y RR.SS. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.


110. El en punto Devolución del Servicios, en la pág 61 del PPT, los dos meses mínimos de la devolución del servicio para LOTE 1 estarán incluido dentro de los 18 meses de Fase 2?

Sí, efectivamente están incluidos en los 18 meses de la fase 2.

111. Sobre el punto 3.1 Sales Cloud pág 32 del PPT, ¿Existe algún sistema actualmente para la generación de pdf?

No. No existe.

112. Sobre el punto 2.5.1 Ventas pág 14 del PPT, ¿Se prevee firma digital? en caso afirmativo ya existe plataforma? cual es dicha plataforma?

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

113. Sobre el punto 2.Diseño de la Solución pág 41 PPT, ¿SSO existe? en caso afirmativo, ¿teneis alguna herramienta tipo IAM?

Actualmente Ifema dispone de Microsoft Active Directory. Tal y como se establece en el apartado 5. Integraciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, corresponde al adjudicatario llevar a cabo las integraciones del CRM con el resto de los sistemas y aplicaciones de Ifema incluyendo el directorio activo. Adicionalmente como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

114. Podríamos tener datos técnicos de Visual space como que tipo de integraciones ofrece? tipos de servicios? documentación sobre esta herramienta.

La documentación sobre esta herramienta podrá estar disponible y se proporcionará en el caso de precisarlo y requerirlo durante el proyecto.

115. Sobre el punto 3.1 Sales Cloud pág 32 del PPT, Los workflows prefdefinidos mencionados (gestión de altas, gestión de solicitudes de baja, gestión de impagos, gestión de recuperación de deuda/equipos y gestión incidencias por tipología y canales), ¿se trata de flujos internos que se desarrollarán en Salesforce o requieren de alguna integración con SAP o cualquier otro sistema?


Es previsible que se requiera desarrollarlo en Salesforce y que en determinados casos requieran de integración con otros sistemas. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

116. Sobre el punto 3.1 Sales Cloud pág 30 del PPT, ¿Cómo se determina el responsable comercial de cada tipología de cliente? ¿Se determina en SAP/otro sistema y se enviará a Salesforce o ha de determinarse en Salesforce mediante la implementación de determinada lógica (territorio geográfico, tipología, facturación...)?

Actualmente se determina en base a unos parámetros básicos organizativos. La previsión es que se definan otros parámetros que se especifiquen en Salesforce, pero este proceso se definirá durante el desarrollo del proyecto. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

117. Sobre el punto 3.1 Sales Cloud pág 32 del PPT, respecto al programa de invitados. ¿Se registrará en Salesforce el invitado y se le podrá solicitar alojamiento/traslado desde Salesforce enviando esta petición a SAP?

La implantación de ese proceso en Salesforce no está definido al detalle, es parte del análisis de requerimientos del proyecto. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

118. Sobre el punto Comercialización Proactiva de Servicios pág 18 del PPT, el equipo de venta de estos servicios ha de gestionarse en salesforce o solo poder consultarse desde salesforce? Además necesitaríamos saber si tiene alguna relación con Visual Space y de que forma es la relación, tienen reserva de espacio?

El equipo de Venta de Servicios sí trabajará en Salesforce y tendrá procesos de venta diferenciados para determinados servicios, que son distintos a la venta de participación realizada en otros equipos comerciales.

119. Sobre las págs 35, 39 y 65 del PPT, las encuestas de calidad y de marketing se tiene alguna plataforma ya pre-establecida o hay que proponer una por parte del licitador?

Actualmente se está valorando la herramienta.

120. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 36 del PPT, DMP: Etiquetado de sitios y recolección de datos: Se habla de +100websites para el onboarding de data de navegación en el DMP, ¿tienen todos esos websites un Tag Manager, cuál? Adicional a esto, ¿cuentan esos sites con un data layer único y transversal del cual poder extraer variables transversales comunes a todos los sitios?

Sí, tienen Google Tag Manager. En la actualidad todas cuelgan de ifema.es, a modo de ejemplo: Ifema.es/fitur. Todas tiene GTM y un Data Layer Transversal. La propuesta de Data Layer específico para DMP ya está creada, pero no implementada.

121. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 36 del PPT, DMP: Etiquetado de sitios y recolección de datos: ¿Cuenta la herramienta de ticketing con un Datalayer?

Sí. Granular y completo en cada una de sus páginas (Single Page Application)


122. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 36 del PPT, DMP: Etiquetado de sitios y recolección de datos: ¿Cuenta Ifema con un adserver para hacer tracking de la actividad de medios con el DMP?

Ifema trabaja con el paquete publicitario de Google: CM, DV360, SA360, Google Ads. Además desde el lado del Publisher, con Ad Manager.

123. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 36 del PPT, DMP: Etiquetado de sitios y recolección de datos: ¿Busca Ifema conectar el CRM al DMP para poder identificar a clientes o anteriores compradores?

Es uno de los objetivos del proyecto, lograr cualificar a los clientes o potenciales cliente y activarlos desde el DMP.

124. Sobre el punto 3.3. Marketing Cloud pág 37 del PPT, DMP: Soporte en la operación de campañas: El pliego habla de envío de audiencias a un DSP, además de previamente contar con Advertising Studio para activar vía entorno Google y Facebook. ¿Valoramos nuestra propuesta entonces basado en conectar

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

el DSP con un único DSP de mercado así como con Advertising Studio? ¿No se contempla conectar con otras herramientas tipo herramienta de Testing/Personalización como Google Optimize o Adobe Target?

Sí, se valora Optimize para aplicar reglas o resultados del DMP pero ya una vez implementado éste. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

125. Sobre el punto 3.2. Commerce Cloud pág 34 del PPT, Proveedores de Pago Habilitados o que se puedan habilitar (ejemplo, paypal, Ingenico, ADYEN) para los diferentes productos y servicios. Posibilidad de integración de nuevos servicios de pago.

Sí, podría existir. Se valorará durante el proyecto. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

126. Sobre el punto 3.2. Commerce Cloud pág 34 del PPT, ¿Existe actualmente un maestro de Productos y Servicios para integrar con Commerce? ¿Fuente de imágenes?

Sí, existe un maestro de Servicios con imágenes.

127. Sobre el punto 3.2. Commerce Cloud pág 34 del PPT, Estado de Pedidos. ¿Cuáles son los estados que se quieren considerar?

No está definido el detalle de los estados, es parte del trabajo de análisis de requerimientos. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

128. Sobre el punto 3.2. Commerce Cloud pág 34 del PPT, ¿Quién se encargará en el proyecto de la Gestión de alta de productos/servicios (inventario, creación de relaciones recomendadas, etc)?


El adjudicatario (previa definición y solicitud de Ifema).

129. Decomisionado de Sistemas: se tiene ya identificado algún sistema legacy de decomisionado para el proyecto? Si es así, indicar cuál y el detalle del sistema que sea posible (Objetos/procesos de negocio)

Sí, éste es uno de los objetivos del proyecto. En el punto 4. Desarrollo de aplicaciones del apartado 4.1. Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas se describen las aplicaciones/procesos a sustituir.

130. Sobre la presentación, las ofertas para los dos lotes se presentan en los mismos sobres, es decir, hay un único sobre 1, un único sobre 2 y un único sobre 3, ¿correcto?

Sí, efectivamente se presentan de esta manera, identificando en la oferta si se presenta a los lotes 1 y 2 o únicamente al lote 2.

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
---	---	--

131. ¿Cuántas Unidades Organizativas (Business Units) se van a adquirir dentro del licenciamiento de Marketing Cloud?

Inicialmente una. Se valorará diferentes opciones para contar con otra adicional.

132. ¿Se han definido desde negocio los casos de uso / journeys a implementar? Sino es así, ¿se espera que durante el proyecto el proveedor defina conjuntamente con negocio dichos casos de uso?

Algunos casos están definidos a alto nivel. Se trabajará en la definición con el adjudicatario. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

133. ¿Se tienen que migrar las campañas del sistema actual? ¿Cuántas campañas habría que migrar y que complejidad tienen?

Sí. El número y la complejidad se identificará con el adjudicatario. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

134. Entendemos que durante el rampup habrá una gestión en paralelo del sistema anterior y el nuevo. ¿Se espera del proveedor que realice la ejecución de las acciones en ambos entornos o únicamente en SFMC?

Entre Ifema y el adjudicatario ambas plataformas.

135. Formación: ¿cuáles serán las áreas destino y receptores de la formación? Por favor detallar incluyendo si se requiere formar a personal externo como agencias

Tal y como se indica en el punto 6. Gestión del cambio, del apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, dentro de esta tarea del servicio el adjudicatario deberá llevar a cabo todas las actividades de gestión del cambio necesarias para garantizar el éxito de la iniciativa, venciendo la resistencia al cambio y propiciando un cambio cultural de la entidad. El alcance de la formación se definirá en el ámbito de proyecto, validándose por Ifema.


136. SMS: ¿Se ha contratado con el propio Salesforce o hay que integrar con otro proveedor de envíos?

Salesforce por el momento.

137. SMS: ¿Se ha contratado con el propio Salesforce o hay que integrar con otro proveedor de envíos?

Salesforce por el momento.

138. Comunicaciones por SMS, EMAIL, PUSH: ¿Se van a enviar en idiomas adicionales al castellano? Si es así, por favor detallar

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

Sí. Castellano e inglés con carácter seguro. Adicionalmente en función de los eventos se puede contemplar cualquier otro idioma, como por ejemplo: ruso, chino, francés, italiano, portugués, alemán, etc.

139. ¿Se espera por parte de proveedor el diseño y maquetación de emails / landing pages o únicamente las adaptaciones para introducirlas en SFMC?

Ifema cuenta con diseños corporativos de mailing y landing pages, que el adjudicatario deberá implementar en SFMC (basados en los manuales de marca).

140. ¿Sobre qué tipo de acciones será necesario desarrollar un workflow de autorización?

Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño de la solución, que deberá ser validado por Ifema.

141. ¿Se esta considerando alguna herramienta de extracción de información?

Actualmente se están analizando diferentes soluciones líderes del mercado incluyendo PowerBI y Tableau. No obstante, la decisión sobre el uso de la/s herramienta/s BI aun no es definitiva.

142. Para el punto de migración de datos, ¿Quién sería el responsable de la extracción de los datos de los sistemas origen? ¿y de la limpieza de los mismos?


Como se establece en el punto 8 del apartado 4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, la migración forma parte de las responsabilidades del adjudicatario. El adjudicatario será responsable de la ejecución de cualquier tarea que sea requerida para garantizar que el sistema esté operativo en el momento del arranque o arranques parciales que se establezcan. El proceso de migración y conversión de datos cubre la carga de la información existente en los sistemas actuales y que Ifema considere relevante para la operación de la nueva plataforma CRM.

143. Identificar los MDM (Herramientas). ¿Existe un MDM consolidado?

Actualmente no se dispone de una solución concreta de MDM, siendo objeto del servicio como parte del Gobierno de Datos descrito en el punto 6 del apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, la identificación e integración de los procesos claves del negocio, los MDM, el ciclo de vida de los datos y el cumplimiento de las normativas establecidas durante el programa del Data Government. El adjudicatario deberá acceder a la información, creando y administrando los MDM.

144. ¿Existen herramientas de Gobierno, Calidad, Catálogo, ... ? Se contempla adquirir herramientas de Gobierno/Calidad/Catálogo

Actualmente no se dispone de las herramientas de gobierno de datos o calidad datos. Como se establece en el apartado 4.1 Lote 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas corresponde a las fases iniciales del proyecto realizar el análisis de requerimientos y el diseño técnico de la solución (incluyendo la selección de herramientas), que deberá ser validado por Ifema.

 <p>IFEMA Feria de Madrid</p>	<p>Consultas del servicio Implantación CRM 2020</p> <p>Exp 20/137</p>	<p>Dirección de Compras y Logística</p>
--	---	--

La valoración debe ceñirse exclusivamente a las partidas reflejadas en el fichero de Oferta Económica, no es preciso valorar ninguna referencia no incluida en el mismo.

**EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES,
QUEDANDO AFECTOS EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO**

Dirección de Compras y Logística
Octubre 2020