



ÍNDICE

1. OBJETIVO Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA LICITACIÓN	1
1.1 Objetivos principales	1
1.2 Alcance de las actividades y grupos de interés de la OMT	2
1.3 Antecedentes	3
1.3.1 Programa informático de CRM vigente	3
1.3.2 Desafíos	3
2. REQUISITOS GENERALES	4
2.1 Lista de requisitos funcionales	5
2.2 Requisitos de compatibilidad	8
2.3 Lista de bases de datos	9
2.4 Lista de requisitos no funcionales	9
3. OTROS REQUISITOS ESPECÍFICOS	10
3.1 Idioma	10
3.2 Imagen institucional	10
3.3 Migración de la información	10
3.4 Garantía y mantenimiento	10
3.5 Alojamiento	11
4. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS	11
5. CALENDARIO PROPUESTO Y DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS	12

DOCUMENTO III:

Condiciones

1. OBJETIVO Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA LICITACIÓN

El propósito de esta licitación es el de solicitar propuestas de cualquier empresa interesada para desarrollar y aplicar una solución integral de gestión de relaciones con el cliente (CRM, por sus siglas en inglés) para manejar la base de datos de contactos de la organización, las relaciones con los miembros y las actividades de los medios de comunicación. Para todas las empresas interesadas en la licitación, los requisitos técnicos, así como los criterios de evaluación y otras especificaciones, se detallan en el presente documento III (pliego de condiciones) y en el documento I (procedimiento de solicitud, criterios de evaluación y procedimiento de adjudicación).

1.1 Objetivos principales

El desarrollo, aplicación y personalización de una nueva herramienta CRM (SaaS o soluciones personalizables in situ) que tiene como objetivo la gestión de todos los contactos de la OMT de forma integral, organizada y segura, haciendo posible la ejecución eficaz de estrategias de marketing, con acceso rápido e intuitivo a la información desde cualquier lugar y tipo de dispositivo móvil.

En general, la solución propuesta debe contribuir a alcanzar los siguientes objetivos:

OBJETIVOS DEL PROYECTO CRM

- ✓ GESTIÓN IMPECABLE DE CONTACTOS
- ✓ COMUNICACIÓN FÁCIL E INTUITIVA CON LOS MIEMBROS
- ✓ HERRAMIENTA DE INFORMES Y RELACIONES DE MARKETING
- ✓ MEJORA DE LA EFICIENCIA DEL TRABAJO

Permitir una gestión de contactos y de cuentas fácil e intuitiva

- Permitir a la organización crear una variedad de bases de datos personalizables de grupos de contactos, de acuerdo a sus necesidades institucionales.
- Gestión fácil e intuitiva de los contactos y prevención de duplicados.

Mejorar y garantizar una comunicación impecable con los miembros

- Desarrollar mejores canales de comunicación con los miembros y permitir que la organización se comunique de manera más eficaz, además de garantizar que la comunicación adecuada llegue a los contactos correctos.
- Hacer posible que la organización pueda llevar a cabo una estrategia de marketing relacional.
- Contribuir a que la organización proporcione un mejor servicio al cliente y aumentar la capacidad de respuesta y la accesibilidad de la organización.

Mejorar la eficiencia del trabajo interno

- Mejorar la eficiencia del trabajo interno de la organización y reducir el tiempo que los empleados dedican a tareas administrativas.
- Proporcionar acceso compartido a información y herramientas para la gestión de tareas y proyectos.

Proporcionar herramientas de marketing relacional y de elaboración de informes

- Recopilar datos relacionados con el cliente y permitir el seguimiento de la interacción con los miembros.

AVISO IMPORTANTE: Se ruega tener en cuenta que, habida cuenta de la naturaleza de la labor que realiza la OMT, el objetivo principal de la solución CRM debe ser la gestión de contactos, la comunicación con los miembros y la mejora de la eficiencia del trabajo. Características tales como herramientas de ventas, gestión de oportunidades de clientes, gestión de clientes potenciales y análisis de ventas, flujos prospectivos, etc. no son importantes para el trabajo de la organización. Por lo tanto, se recomienda no incluir estas características en la propuesta, a menos que se justifique su valor y su posible uso en el contexto de las actividades de la empresa.

1.2 Alcance de las actividades y grupos de interés de la OMT

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de fomentar un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Como organización internacional líder en el campo del turismo, la OMT promueve el turismo como motor de crecimiento económico, desarrollo inclusivo y sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector en la promoción del conocimiento y las políticas turísticas en todo el mundo. Los miembros de la OMT incluyen 158 países, 6 Miembros Asociados y más de 500 Miembros Afiliados que representan al sector privado, instituciones educativas, asociaciones turísticas y autoridades locales de turismo. Más información en la siguiente página web: <http://www2.unwto.org/>.

Cabe resaltar que los grupos de interés de la OMT, en términos generales, son principalmente todos los Estados Miembros (organismos públicos), socios del sector

privado, ONG, expertos en diferentes áreas del turismo, así como suscriptores del público interesados en dar seguimiento a las actividades de la organización. En consecuencia, la solución debería ser capaz de dar cabida a un número cada vez mayor de datos de contacto, así como a las respectivas actuaciones de los grupos de interés que tratan de establecer o mejorar su interacción con la organización. Además, dada la variedad de relaciones con los contactos, la solución debería permitir un cierto grado de flexibilidad y personalización para cada grupo específico.

1.3 Antecedentes

1.3.1 Programa informático de CRM vigente

La OMT cuenta actualmente con un sistema CiviCRM, un sistema WEB de código abierto, con varios módulos adicionales desarrollados para las necesidades y requisitos de la Organización. El CRM está conectado al sitio web de la Organización (Drupal), con lo que en la web se comparten usuarios y se muestran diversos contenidos almacenados en el CRM. El CRM se utiliza para la gestión de los contactos de los miembros y para las comunicaciones de la Organización.

El volumen de contactos gestionados por el sistema alcanza los 273.000, con unos 50 usuarios de la herramienta. Los envíos masivos de correos más numerosos pueden llegar a 40.000 destinatarios, con una media de 90 envíos de este tipo al mes.

Para desarrollar un nuevo CRM se proporcionará una nueva plataforma, con características similares o superiores. En la propuesta técnica, si estas especificaciones técnicas no son suficientes, el licitador deberá mencionarlo explícitamente en su propuesta (incluidos los requisitos mínimos).

1.3.2 Desafíos

El sistema actual, además de generar un alto costo de mantenimiento y adolecer de limitaciones en cuanto a apoyo técnico y documental, no satisface todas las necesidades actuales y futuras.

Las áreas más problemáticas a las que nos enfrentamos en la actualidad son:

- Elevado porcentaje de correos no entregados o que se identifican como spam.
- Sistema obsoleto y poco fiable que lleva a la creación de duplicados.
- Sistema ineficaz que requiere un alto nivel de mantenimiento.
- Interfaz poco sencilla e intuitiva.

- Problemas sistemáticos con el envío de comunicaciones personalizadas en diferentes idiomas; además, no permite el registro de contactos en más de un idioma.
- Prestaciones limitadas (base de datos de contactos y envío masivo de correos).
- No sirve como plataforma para la colaboración y el acceso compartido a la información.
- No proporciona ninguna visión general de la interacción con los contactos.
- No realiza un seguimiento de las actividades de los miembros ni genera informes o estadísticas.
- No ofrece ninguna herramienta de comunicación a los usuarios.
- No es compatible o no se ha instalado correctamente para ser compatible con la página web actual de la organización y otros programas de software.

2. REQUISITOS GENERALES

La empresa debe presentar una propuesta de solución que satisfaga todas las necesidades y requisitos técnicos definidos en este documento, destacando las ventajas e inconvenientes de las diferentes soluciones existentes en el mercado y justificando el motivo de la solución CRM recomendada. La solución debe buscar minimizar los costos de mantenimiento futuro, al tiempo que se cumplen los objetivos del proyecto.

Se prevé seleccionar a un único proveedor para que cumpla los requisitos especificados mediante el suministro de un conjunto integrado de programas informáticos y que se encargue de una instalación satisfactoria y un soporte continuo. El componente central del paquete será una aplicación de software CRM totalmente funcional (que incorporará una base de datos de clientes integrada y una suite completa de gestión de contactos) para sustentar el CRM, el marketing y la gestión de campañas. Es esencial que los distintos componentes de la solución estén plenamente integrados (ya sean nuevos módulos, internos o externos, o los sistemas heredados existentes) y que funcionen juntos a la perfección para lograr los objetivos y ventajas requeridos.

En las siguientes secciones se definen, con cierto detalle, las capacidades que se prevé que se necesitarán para abordar los problemas actuales y satisfacer las necesidades futuras de las actividades previstas.

Es esencial que la oferta propuesta cumpla los siguientes criterios:

- Recursos de personalización y flexibilidad
- Diseño que priorice la usabilidad (intuitivo, fácil de entender y de usar)
- Experiencia inigualable desde el escritorio hasta el móvil
- Ampliable en cuanto a funcionalidades futuras
- Estar optimizado para un alto rendimiento y velocidad

- Soporte técnico garantizado
- Bajo mantenimiento

2.1 Lista de requisitos funcionales

Requisitos / prestaciones	Síntesis de las necesidades de la organización
Gestión de la base de datos	
Gestión de contactos	Campos y filtros personalizados
Opciones de idioma para la información de entrada del contacto	Permite que se graben los contactos en múltiples idiomas (inglés, español y francés) y automatiza el proceso al máximo.
Mapeo y categorización de contactos	Fácil e intuitivo
Acceso distinto para usuarios diferentes	Permite que se acceda de forma distinta a la información en función del nivel de usuario.
Vistas distintas para usuarios diferentes	Permite que se muestre la información de forma distinta y que se categoricen los campos personalizados.
Envíos de correos	
Envíos masivos	Envíos masivos a grupos concretos de contactos usando filtros
Plantillas personalizables	Permite la creación de distintas plantillas de envío personalizables.
Gestión y segmentación de listas de correos	Permite la gestión y subdivisión de las listas de contacto por criterios.
Fichas personalizadas	Permite introducir fichas personalizadas a partir de la información básica de los contactos.
Envíos en idiomas	Idiomas de envío: inglés, español, francés, árabe y ruso El sistema debería permitir al usuario predefinir el idioma del envío (personalizando las fichas)

	automáticamente, además de los encabezados y pies de página de los envíos en el idioma predefinido).
Receptores de envíos y copias	<p>Debe permitir que se añadan varias combinaciones al mismo tiempo para un mismo envío, además de excluir o copiar receptores (o grupos de receptores)</p> <p>También debe permitir que se asocien y asignen relaciones entre los contactos, con la opción de que cuando se envíe un correo electrónico a X, aparezca en copia su Y asociado.</p>
Descargas	
Consultas (Excel, word, PDF)	Permite consultas y descargas de consultas (word, pdf, excel) de cualquier grupo de contacto filtrando o introduciendo criterios específicos.
Generación de etiquetas	<p>Permite que se generen etiquetas (word and pdf) de cualquier grupo de contactos por filtros.</p> <p>El sistema debe hacer posible que se generen de forma automática etiquetas, en función de la aplicación de filtros específicos a partir de grupos de uso frecuente predefinidos.</p>
Almacenamiento de documentos	Permisos de carga y descarga de archivos y de documentos y presentaciones internas
Descarga del perfil de cuenta	Permite descargas del perfil básico de un contacto o grupo de contactos, en función de criterios predefinidos.
Gestión de tareas	
Gestión del cuadro de mandos	Interfaz que dé a los usuarios acceso rápido a la información y a tareas comunes.
Gestión de tareas	Asignar tareas a equipos, iconos de colores para actividades por entregar, vencidas o por asignar.

	Permite la programación automatizada con recordatorios, envío automático de correos para actividades por entregar en una fecha determinada, etc.
Gestión de proyectos	Prestación opcional: se ruega aportar información detallada en caso de que la solución CRM pueda incorporar herramientas de gestión de proyectos, tales como planificación, seguimiento de hitos, gestión de presupuesto, diagramas de Gantt, informes de flujo de trabajo, etc.
Integración	
Integración de correo electrónico	Outlook
Otros canales de comunicación	Cisco Jabber, Skype
Calendario / sistema de recordatorios	Integración entre el CRM y la aplicación de calendario que usa la organización (Outlook)
Integración con otras aplicaciones	Encuestas web, formularios de inscripción para actos
Integración del chat interno	Ofrece canales de comunicación interna
Integración de redes sociales	Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn
Gestión de datos	
Desduplicación	Identifica y previene duplicados
Cuadro de mandos para el control de datos	Ofrecer una instantánea de las subsecciones de los datos por categoría, junto con los valores que tienen el mayor índice de entrada y los que se dejan sin rellenar de forma más frecuente. Esta información servirá a la administración de cara a ajustar y mejorar la calidad de la estrategia de gestión de datos, la formación del equipo y las normas de entrada de datos.

Funciones de suscripción y de baja	La solución debe sustentar funciones que puedan ponerse en marcha por parte de los grupos de interés para que puedan gestionar sus datos.
Comprobación automática de contactos inactivos	La solución propuesta debe incorporar funciones automáticas para verificar los contactos inactivos/ineficientes.
Relaciones de marketing y elaboración de informes	
BI	Dada la naturaleza del trabajo, la empresa no necesita ninguna herramienta sofisticada de BI, como análisis de <i>big data</i> , compilación y análisis de datos para mejorar predicciones, etc. El uso de los datos analíticos se aplicará más bien para mostrar informes de índole general y resúmenes de las actividades realizadas por los miembros, de los actos celebrados con ellos, así como para generar informes sobre los intereses y actividades de los miembros.
Herramientas para planificar, llevar a cabo y evaluar campañas de marketing.	Contribuye a mejorar la fidelidad de los miembros y la marca de la organización, merced a un mejor posicionamiento.
Informes sobre campañas de marketing	Permite analizar e interpretar los resultados de las campañas de marketing realizadas en redes sociales, así como actuar al respecto. Permite dar seguimiento al interés y generar informes relativos a indicadores clave de resultados (KPI) preestablecidos.

2.2 Requisitos de compatibilidad

Compatibilidad con el programa actual heredado
Compatible con SQL
Compatible y transferible con Oracle; debe contar con una API para que la información de las facturas pueda sincronizarse a partir de la base de datos.

Compatibilidad con Outlook y teléfono móvil
Compatibilidad e integración total con la página web; información sincronizada a partir de la página web y de las páginas web de microeventos.
Compatible con la Intranet (comprobar para ofrecer más información sincronizada con informes a la oficina, formularios web, etc.)

2.3 Lista de bases de datos

Relación de las bases de datos actuales de la organización que requerirán una personalización e interfaz distinta.

Bases de datos
País
Miembros (organismos públicos)
Miembros (sector privado)
Expertos turísticos
Ponentes
Principales grupos de contactos de departamentos específicos (5)
Suscriptores generales

2.4 Lista de requisitos no funcionales

Requisitos no funcionales	
Requisitos / herramientas	Síntesis de las necesidades de la organización
Asesoramiento sobre cualquier funcionalidad adicional que pudiera ser de valor para el proyecto	Se valorarán conceptos adicionales al proyecto: cualquier idea de prestaciones complementarias que puedan contribuir a que la organización logre los objetivos del

	proyecto.
Asesoramiento y apoyo para lograr una implantación satisfactoria	Presentar un plan de apoyo a la implantación.
Formación del personal	Formación inicial y apoyo a las incorporaciones
Creación de una guía de CRM	Para usuarios y administración
Plan de gestión de datos	Desarrollar normas para la entrada de datos y orientaciones a las que puedan recurrir los empleados al introducir nuevos datos o al mantener los registros existentes.

3. OTROS REQUISITOS ESPECÍFICOS

3.1 Idioma

La interfaz debe estar en inglés, pero es también obligatorio que el sistema funcione bien con otros idiomas y que reconozca letras de otros alfabetos (español, árabe, ruso y francés).

3.2 Imagen institucional

Hacer posible que se pueda personalizar con la imagen, logotipos, etc. de la organización. Tendrán que trabajar con el equipo de diseño de la OMT para garantizar que la imagen institucional quede reflejada en la solución final.

3.3 Migración de la información

La migración de la base de datos debe idealmente permitir que se siga usando la base de datos actual hasta que toda la información se haya trasladado y comprobado en la nueva. En este sentido, el plan de migración debe acordarse en el momento de la firma del contrato y contemplará como mínimo los plazos y el contenido que se habrá de migrar durante el desarrollo e implantación al 100% del proyecto.

3.4 Garantía y mantenimiento

El licitador que resulte elegido se compromete a garantizar un periodo de al menos un año, una vez que el proyecto se haya ejecutado al 100%, incluyendo el cumplimiento de todos los requisitos detallados en el análisis funcional. Durante este periodo, la empresa que gane el contrato debe asegurar el funcionamiento correcto de las funcionalidades implantadas, dando respuesta a aquellos elementos, sistemas o instalaciones que presenten un funcionamiento incorrecto y/o anómalo, asumiendo el costo de toda actuación, ajuste y sustitución necesarios hasta su completa corrección / restitución.

Por otra parte, el licitador puede ofrecer una ampliación del periodo de garantía durante más de tres años, como valor/costo opcional para tener en consideración si su oferta resulta seleccionada.

3.5 Alojamiento

La OMT está abierta a recibir propuestas para SaaS y para soluciones in situ que puedan alojarse en las instalaciones de la empresa.

Para las soluciones in situ, el licitador debe especificar los requisitos mínimos del servidor para alojar el servicio de cara a estar preparados para la instalación.

4. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Documentación técnica que se ha de presentar:

1. Resumen de la propuesta; breve presentación PPT con los elementos fundamentales y la presentación de la empresa.
2. Propuesta detallada de la solución que presente una visión pormenorizada de la solución ofrecida y de los módulos que incluye el proyecto, que explique el enfoque de la empresa con vistas a satisfacer los requisitos funcionales mínimos, que especifique las ventajas e inconvenientes, además de cualquier idea adicional.
3. Lista de referencias de proyectos equivalentes que incluya datos de contacto.
4. De estar disponible, acceso a una demo del programa propuesto.
5. Descripción de la metodología de trabajo, plazos y plan de implantación propuestos, así como del personal asignado al proyecto.

Se ruega tener en cuenta que, en cuanto al personal asignado al proyecto, se valorará lo siguiente:

El equipo debe estar compuesto, como mínimo, de:

- 1 director de proyecto con 60 meses de experiencia
- 1 desarrollador experto con 48 meses de experiencia
- 1 experto en seguridad web con 36 meses de experiencia

Se han de adjuntar a la propuesta técnica los CV del personal que conforme este equipo. Se pueden adjuntar como documentos anónimos, pero los CV se han de corresponder con el mínimo exigido para cada uno de los integrantes del equipo que se encargará de ejecutar el proyecto.

Se requerirá información sobre el perfil y experiencia profesionales (indicando claramente lo que resulte directamente pertinente para su participación en el proyecto), la dedicación y cualificación de los miembros del equipo de trabajo. El director del proyecto debe mantenerse durante todo el proyecto y al día de su ejecución al 100%.

6. Plan de formación: Se solicitará a la empresa que presente un plan de formación y que lleve a cabo un taller (en línea o en la sede de la empresa). La formación debe incluir dos niveles: un enfoque técnico para el equipo informático (3 personas) y una formación de índole más general para los usuarios habituales (hasta 30 personas).
7. Otras propuestas de mejoras/funcionalidades pertinentes que se puedan añadir después al sistema, una vez que el licitador haya sido seleccionado y que podría tener en cuenta la OMT. Una vez que el CRM esté plenamente operativo, si la OMT considera que resultan útil para la organización, se pueden solicitar esas nuevas funcionalidades para que se implanten en una etapa adicional del sistema CRM. Se ruega tener en cuenta que la oferta técnica no debe implicar ningún costo relacionado y que, en esta materia, el costo adicional se añadirá como opcional en la parte económica.

5. CALENDARIO PROPUESTO Y DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

Una vez firmado el contrato, se calcula que la ejecución del proyecto durará unos 3 o 4 meses.

15-19 de abril de 2019	Reuniones con la OMT para definir resultados y confirmar los términos y condiciones del proyecto
20 de abril - 1 de agosto de 2019	Desarrollo e implantación del proyecto
3 de junio de 2019	Reunión para evaluar avances, presentación de la versión del trabajo en esos momentos y definir los resultados finales
3 de julio - 31 de julio de 2019	Trabajo en los resultados finales y la migración de los datos
1 de agosto - 15 de agosto de 2019	Presentación final, implantación y formación

Documentos que se entregarán a lo largo del proyecto:

- Recomendaciones tecnológicas sobre el CRM y documento de metodología
- Hoja de ruta e informes periódicos sobre el desarrollo, junto con diagrama de Gantt de resultados.

- Documento de análisis funcional
- Manual de usuario en inglés para administradores y usuarios
- Manual de instalación y de configuración, en el que se detallen los pasos que hay que dar para ejecutar la aplicación en producción e indicando los parámetros necesarios en los archivos de configuración, así como en las cuentas de administración. También se ha de incluir el control de cambios en este documento siempre que se dé una modificación en la configuración o bug/error de configuración/error durante el periodo de garantía (además de durante el periodo de mantenimiento, si la OMT lo ha adquirido también).
- Documento con recomendaciones de seguridad.
- Cualquier otro documento que sea necesario para el correcto desarrollo del proyecto.