



Pliego técnico para la Implantación de
una solución CRM para gestión de
relación con clientes en ALOKABIDE

Noviembre 2018

INDICE DE CONTENIDOS

1-	CONTEXTO DE REFERENCIA	4
2-	OBJETO	7
3-	ALCANCE	9
4-	HERRAMIENTA CRM.....	10
4.1.	Selección de herramienta	10
4.1.1.	Tipo de licenciamiento	10
4.1.2.	Garantía de licenciamiento	10
4.1.3.	Adquisición abierta de licencias	10
4.1.4.	Proveedor alternativo	10
4.1.5.	Horizonte temporal del licenciamiento.....	10
4.1.6.	Hito de adquisición de licencias	10
4.1.7.	Revisión de precios de licencias	11
4.1.8.	Licenciamiento de referencia	11
5-	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	12
5.1.	Sistemas de información	12
5.1.1.	Mapa de aplicaciones actual	12
5.1.2.	Mapa de aplicaciones previsto	13
5.2.	Usuarios.....	15
5.2.1.	Tipología de usuarios	15
5.2.2.	Funciones de usuario.....	16
5.2.3.	Volumen de usuarios.....	18
5.3.	Modelo de datos	19
5.3.1.	Modelo de entidades del ERP.....	19
5.3.2.	Aproximación al modelo de datos CRM.....	21
5.4.	Principales necesidades funcionales identificadas.....	23
5.4.1.	Gestión de contactos, cuentas y entidades.....	23
5.4.2.	Datos de interés en el CRM	26
5.4.3.	Gestión de las interacciones	27
5.4.4.	Base de datos de conocimiento.....	30
5.4.5.	Gestión de citas y calendarios.....	31
5.4.6.	Portales comunitarios	32
5.4.7.	Línea 900	34
5.5.	Requerimientos técnicos	34
5.5.1.	Funciones generales	34
5.5.2.	Seguridad	36
5.5.3.	Producto.....	36
5.5.4.	Flexibilidad	37
5.6.	Integraciones.....	37

5.7.	Migración de datos	38
6-	PLAN DE PROYECTO	40
6.1.	Metodología de proyecto	40
6.2.	Entregables mínimos	40
6.3.	Equipo de proyecto	42
6.3.1.	Organigrama de proyecto	43
6.3.2.	Cambios en la composición del equipo	44
6.3.3.	Curriculum vitae	45
6.4.	WBS – Estructura de descomposición de los trabajos	45
6.5.	Planificación de los recursos	45
6.6.	Cronograma - Planificación de la ejecución de los paquetes de trabajo	45
6.7.	Plan de control del proyecto.....	46
6.8.	Mantenimiento evolutivo tercer año	48
6.9.	Lugar de trabajo	49
7-	RIESGOS Y ACCIONES MITIGADORAS	50
8-	GARANTÍA	51
9-	VALORES DIFERENCIALES Y SOBREPrestACIONES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
10-	RESOLUCIÓN DE DUDAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1- CONTEXTO DE REFERENCIA

ALOKABIDE es la sociedad pública dependiente del Gobierno vasco para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler protegido.

ALOKABIDE moviliza y gestiona vivienda en régimen de alquiler protegido para las personas que acrediten necesidad de la misma, actuando en base a criterios de sostenibilidad y de forma coordinada con otros agentes público-privados implicados en la CAE.

Entre los parques de vivienda gestionados por ALOKABIDE se encuentran:

- Viviendas sociales **propiedad de ALOKABIDE** destinadas al alquiler (más de 4.100)
- Viviendas sociales y alojamientos dotacionales **propiedad del Gobierno vasco** y cuya gestión encomienda a ALOKABIDE (más de 3.300)
- Viviendas privadas incluidas en el **programa Bizigune**, mediante el cual un propietario o propietaria particular cede su vivienda libre para destinarla a un alquiler social a cambio de unas garantías establecidas (más de 5.100 viviendas)
- Viviendas en arrendamiento propiedad de **Ayuntamientos y otras Entidades**, que encargan su gestión a ALOKABIDE (más de 140)

Las personas son muy importantes para ALOKABIDE: lo son los adjudicatarios y adjudicatarias, inquilinos e inquilinas, propietarios y propietarias, así como el resto de personas de otras instituciones, empresas y entidades, que por las características de la actividad, deben mantener **una fuerte interlocución con la Organización**.

A principios del 2017, ALOKABIDE finaliza un complejo proceso de **redefinición de su modelo de datos corporativo**, junto con un proyecto de **reimplantación del ERP**, durante el cual se adopta la plataforma **Microsoft Dynamics NAV** como nuevo sistema de gestión de información corporativa y de los procesos administrativos de los parques de viviendas en alquiler. Esta herramienta dibuja un nuevo escenario en ALOKABIDE en el que conviven **dos sistemas que son básicos** para su actividad:

- **ERP**: Mecanización de los procesos administrativos y gestión del modelo de entidades de ALOKABIDE con todas sus características
- **Lantek Óptima**: Gestión de la relación con el cliente y mantenimiento preventivo/correctivo de los activos.

La solución de **Lantek** es una herramienta que ALOKABIDE implanta hace varios años como sistema sobre el que soportar todo el **mantenimiento de los activos**, aunque con el paso de los años se ha convertido en la herramienta donde gestionar también todas las tareas, procesos e **interacciones con clientes y otros interlocutores**. Para llegar a este punto ha sido necesario implementar a lo largo del tiempo, nuevos módulos y personalizaciones específicas que lo han convertido en un **desarrollo a medida** para ALOKABIDE, **alejándolo de cualquier estándar y evolución** que haya podido realizar el fabricante sobre el producto original.

Por otra parte, **la actividad de ALOKABIDE no ha dejado de crecer** en los últimos años. No solo crece el número de activos y demandantes, sino que también aumenta el volumen de actuaciones encomendadas por parte de Gobierno vasco y otros organismos públicos. Así, la herramienta sobre la que se está soportando toda esta actividad se empieza a **quedar pequeña en algunos aspectos**, y su falta de integración con el ERP complica sobremanera el poder seguir ofreciendo un servicio de calidad y flexible ante una actividad que en estos momentos está en continua evolución.

En esta situación, y una vez consolidado y estabilizado el nuevo **ERP como sistema troncal para toda la Organización**, a finales de 2017 ALOKABIDE comienza a plantearse un **nuevo proyecto para reemplazar la actual herramienta Lantek**, por una solución tipo **CRM o XRM**, focalizada en mecanizar toda la gestión de la relación con sus clientes de forma estándar y parametrizable según necesidades.

Con el objetivo de elaborar un pliego lo más detallado posible, a principios de 2018 ALOKABIDE solicita a una consultora externa un **estudio de los requerimientos** que deben ser cubiertos por la nueva herramienta que reemplazará a Lantek, así como un **análisis inicial de productos de mercado** que pueden dar respuesta a las necesidades detectadas.

La primera conclusión del estudio condiciona el futuro escenario de ALOKABIDE: **no es viable reemplazar Lantek por una única herramienta** sin tener que desarrollar funcionalidades a medida y ajenas a la naturaleza del producto, por lo que la **recomendación** en el caso de ALOKABIDE es **adoptar dos soluciones distintas** y especializadas en **dos tipos de actividad muy diferentes**:

- **Gestión de activos:** Como solución donde soportar toda la actividad correspondiente a la oficina técnica: mantenimientos preventivos, correctivos, caracterización de inmuebles, eficiencia energética, etc.
- **CRM:** Sistema donde centralizar toda la información disponible sobre un cliente de ALOKABIDE, y desde donde se articularán todos los procesos relacionados con él.

Con este objetivo, ALOKABIDE plantea **abordar en el año 2019 la implantación de dos nuevas soluciones como alternativa al actual Lantek**, y que junto con el ERP conformarán el nuevo mapa de sistemas de la organización.

Este pliego recoge **los requerimientos básicos para la implantación de una solución Salesforce CRM o Microsoft Dynamics 365 en ALOKABIDE**, específica para gestionar las interacciones con los clientes, proveedores y terceros, y desde la que se ofrezca una visión totalmente centralizada e integrada de la información relativa al contacto, independientemente del sistema en el que esté soportado el dato.

2- OBJETO

El objeto general de este expediente es la contratación del **proyecto de implantación y parametrización de una solución** Microsoft Dynamics 365 o Salesforce CRM, como eje central de ALOKABIDE para la unificación y sistematización de los procesos relacionados con el soporte a clientes.

El objetivo principal del proyecto consiste en dotar a la organización de **una herramienta de reemplazo para el actual Lantek**, con la que se pretenden cubrir algunas de las carencias más críticas del sistema actual.

Se busca disponer de una plataforma que aporte:

1. **Visión 360º del cliente:** Compartir y maximizar el conocimiento disponible en ALOKABIDE sobre un cliente concreto, de forma que podamos entender rápidamente sus necesidades e incluso anticiparnos a ellas. El CRM deberá ofrecer una visión centralizada de los datos más relevantes para un cliente, independientemente de cuál sea el sistema propietario de esta información: ERP, CRM o Gestión de activos.
2. **Unificación de procesos de cliente.** Se busca que el CRM sea un sistema integrador y orquestador de todos los procesos involucrados en la relación con el cliente, independientemente de cuál sea la herramienta sobre la que luego recaerá el peso de la gestión del proceso en sí. El CRM articulará la relación con los diferentes sistemas, mediante mecanismos de integración que harán que la información esté disponible allí donde se necesite de forma transparente para el usuario. En el caso de ALOKABIDE por ejemplo, la gestión de una incidencia técnica comunicada por un inquilino se dará de alta en el CRM, se procesará sobre la solución de activos que se va a implantar para dar soporte a oficina técnica, y se reportará al interesado la evolución o hitos concretos de la incidencia a través del CRM. Lo mismo podrá ocurrir con procesos que se gestionan en el ERP pero que deben tener visibilidad sobre el CRM.
3. **Mecanización de flujos de trabajo.** Disponer de una plataforma con la que poder parametrizar y desplegar procesos organizativos de forma muy sencilla y flexible. Actualmente algunos de los procesos más críticos para ALOKABIDE han sido implementados sobre el ERP siendo conscientes de que quizás no fuera el sitio idóneo, pero la idea a futuro es contar con una herramienta donde poder desplegar tanto procesos de negocio no normalizados actualmente, como aquellos que, aun existiendo en Navision, se considere más operativo sacarlos fuera de él.
4. **Omni – canalidad y agilidad en la gestión.** La plataforma debe integrar de forma natural los mecanismos más habituales de comunicación con usuarios externos (teléfono, mail, chat, formularios web de contacto, etc.), y ofrecer los automatismos necesarios para garantizar la disponibilidad de toda esa información recogida por los diferentes canales, sin que ello suponga un sobreesfuerzo para el agente.

5. **Gestión del conocimiento.** La herramienta deberá servir de soporte a todo el personal de ALOKABIDE, en especial a los agentes del Call Center y Recepciones, que son los que ofrecen actualmente una respuesta en primera instancia. El uso de esta solución debe garantizar que la atención al usuario es siempre realizada por la persona adecuada, con los conocimientos necesarios, y ofreciendo un mensaje normalizado y común por parte de la organización en el menor tiempo posible.
6. **Despliegue de portales.** El nuevo sistema debe servir como plataforma de comunicación con usuarios externos, permitiendo desplegar de forma sencilla y flexible portales específicos para los diferentes interlocutores: portales de autogestión para el inquilino/propietario, portal para los administradores de fincas, portales para la gestión de los casos, etc.

3- ALCANCE

El alcance del proyecto se dibuja en un horizonte de tres años: los dos primeros para realizar la implantación y consolidación de la herramienta, y el tercero para abordar una fase de mantenimiento evolutivo que garantice su ajuste fino.

Con el objetivo de minimizar el riesgo de un proyecto tan largo, y con la vista puesta en conseguir resultados más inmediatos, se plantea dividir la implantación en dos fases.

- **Fase I:** orientada a la puesta en marcha y adopción del aplicativo de gestión de relación con clientes en el mínimo plazo posible, y con una duración máxima de un año. Se busca disponer de una herramienta ya operativa, antes de finalizar el primer año de proyecto, y que suponga un salto cualitativo frente a la situación actual, sin necesidad de esperar a un despliegue completo.

Los objetivos mínimos a conseguir en esta fase son:

- Eliminación de Lantek
 - Visión 360º del cliente
 - Gestión de las interacciones
 - Integraciones con sistemas
 - Línea 900
 - Gestión de citas y calendarios
 - Migración de datos
 - Otros
- **Fase II:** orientada a consolidar y potenciar el protagonismo de la solución CRM, inclusive la mecanización de los flujos de trabajo requeridos por los diferentes servicios, y la activación de un portal para colaboradores/terceros (Aseguradoras, Administradores de fincas y Servicios técnicos).

Aun con esta división, el proyecto y su alcance se considera único. Así, el alcance preciso de cada una de estas fases no está plenamente cerrado, dejando a criterio del Comité de Dirección de proyecto el ampliar plazos y alcance de la Fase I, o recortarla, provocando el efecto complementario en el alcance de la Fase II.

- **Fase III:** La tercera fase corresponde al mantenimiento evolutivo durante el periodo de un año. Busca cubrir aquellas actuaciones correctivas/evolutivas de menor nivel que puedan requerirse en la evolución y día a día de la herramienta.

4- HERRAMIENTA CRM

4.1. Selección de herramienta

La herramienta sobre la que realizar la implantación está acotada a **Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement** o **Salesforce CRM**, siendo decisión del licitante optar por la que considere más adecuada para el propósito descrito, y definir un plan de proyecto acorde a las características de la solución elegida.

4.1.1. Tipo de licenciamiento

Solo se plantea licenciamiento *SaaS*, descartándose cualquier alternativa *On premise*.

4.1.2. Garantía de licenciamiento

La existencia de diferentes planes de licenciamiento, diferentes alternativas técnicas para seleccionar los módulos a licenciar, y diferentes fabricantes provocan diferentes escenarios de licenciamiento.

Aunque en el punto más adelante se propone un modelo de licenciamiento de referencia, el licitador puede optar por otras alternativas siempre y cuando garantice la consecución del objetivo y alcance descrito en el pliego.

4.1.3. Adquisición abierta de licencias

Dentro del límite presupuestario de la licitación, y con el fin de garantizar el mejor ajuste posible a las necesidades reales, ALOKABIDE se reserva el derecho a modificar el detalle final de adquisición de las licencias previsto, tanto en fecha, plazo y/o número de licencias.

4.1.4. Proveedor alternativo

A petición voluntaria del adjudicatario, se contempla la posibilidad de ceder la adquisición de las licencias a un proveedor alternativo, que únicamente podrá ser el fabricante oficial de la solución.

4.1.5. Horizonte temporal del licenciamiento

El horizonte temporal del licenciamiento *SaaS* a dimensionar es de **3 años completos**.

4.1.6. Hito de adquisición de licencias

El hito de adquisición de licencias puede variar, en función del desarrollo del proyecto. Como referencia:

- La adquisición inicial se realizará en un plazo aproximado de un mes desde el arranque de proyecto

- La adquisición inicial no contempla el volumen global de licencias requeridas, sino la cantidad mínima necesaria para que los usuarios clave puedan participar en el diseño, adopción y validación de la herramienta a lo largo del proyecto.
- Previo a la puesta en explotación de la Fase I, se adquirirán el total de las licencias, con la referencia de necesidades descrita posteriormente.
- En función de las necesidades organizativas de ALOKABIDE, el volumen de licencias requerido puede variar.

4.1.7. Revisión de precios de licencias

El adjudicatario debe garantizar el precio unitario de referencia de las licencias durante los tres años de duración de la contratación, buscando la involucración del fabricante si así lo considera necesario.

4.1.8. Licenciamiento de referencia

Con el objetivo de armonizar precios y poder realizar una valoración normalizada, de cara a realizar la valoración económica de las licencias se utilizará el siguiente modelo de referencia:

*Precio Oferta Licenciamiento (Armonizado Mensual) = X licencias * Precio unitario mensual Usuario tipo A + Y licencias * Precio unitario mensual Usuario tipo B + Z licencias * Precio unitario mensual Usuario tipo C + T licencias * Precio unitario mensual Usuario tipo D*

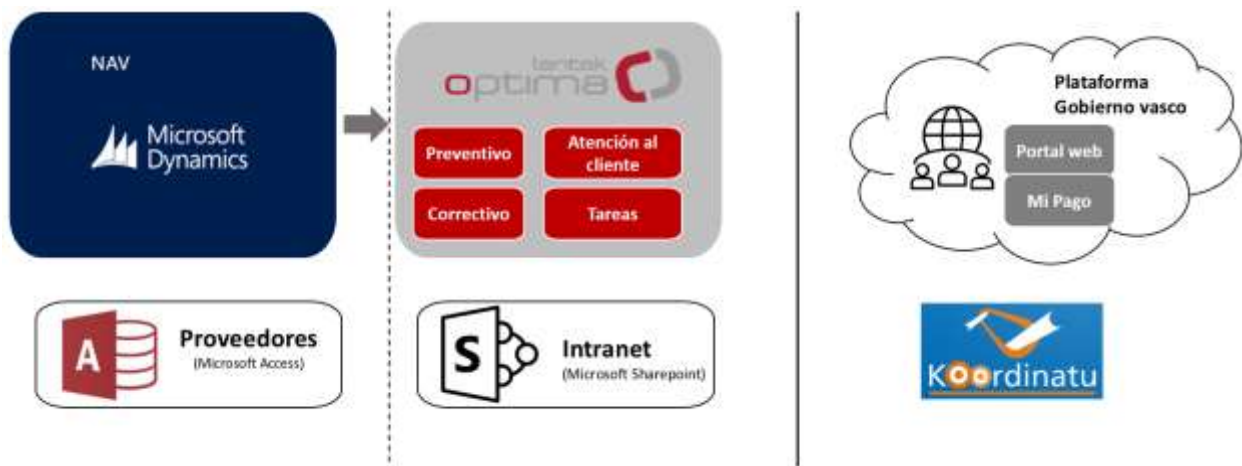
El detalle del cometido de cada tipo de usuario, y cada cantidad de licencias, se detalla en la descripción del proyecto. Para el cálculo del importe total MÁXIMO de licenciamiento se utilizará la referencia del desglose solicitado multiplicado por 12 meses y por 2,25 (2 años completos más un primer año con un 25% aproximado de usuarios previstos).

5- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

5.1. Sistemas de información

5.1.1. Mapa de aplicaciones actual

El mapa de aplicaciones actual, incluyendo las principales características de cada sistema implicado a considerarse para el diseño de la solución CRM, es el siguiente:

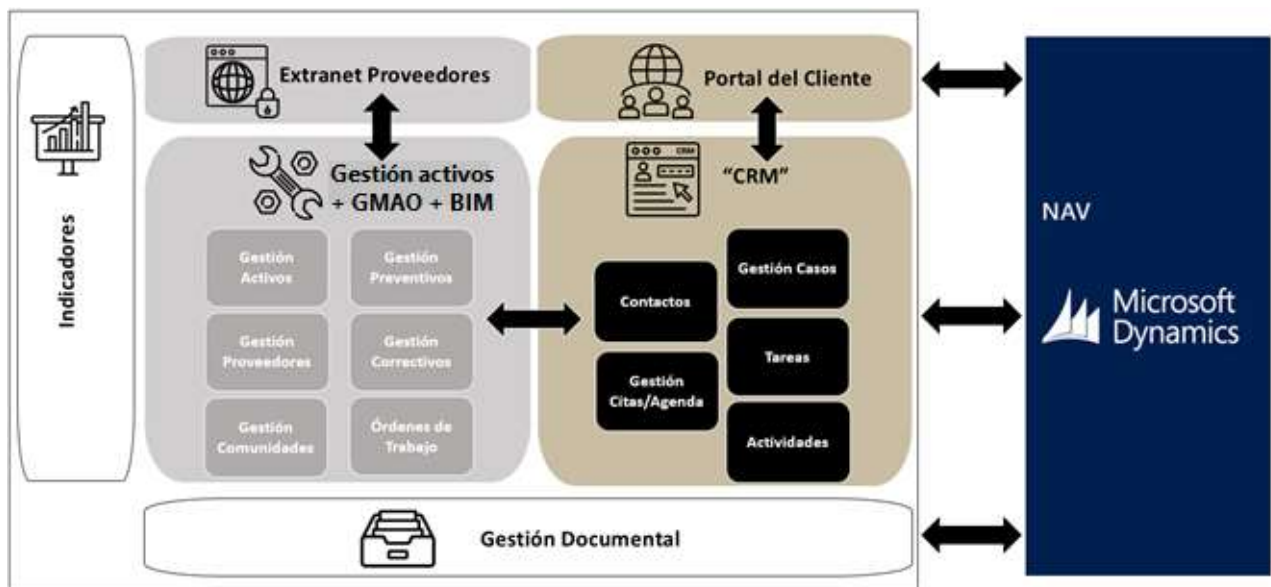


APLICACIÓN	MÓDULOS / FUNCIONALIDAD
ERP (MICROSOFT DYNAMICS NAV 2016)	Gestión económico-financiera, facturación, gestión de contactos/solicitantes, gestión activos (viviendas, garajes y trasteros), gestión contratos, gestión procesos (judiciales, administrativos, etc.). Herramienta de comunicaciones (más de 300 tipos de cartas e informes)
LANTEK ÓPTIMA	Gestión de la relación con el cliente (llamadas, mails, reuniones) Gestión de incidencias técnicas (preventivas y correctivas), administrativas y sociales Gestor de tareas y flujos de trabajo Gestión básica de proveedores y edificios
BBDD PROVEEDORES	Aplicación desarrollada a medida en Access donde se registra actualmente información técnica sobre los edificios, necesaria para el mantenimiento preventivo: proveedores de servicios, ascensores, calefacción, renovables, etc.
INTRANET	Noticias, repositorio documental, gestión muy básica de calendarios y citas, procesos de compra y contratos.
PORTAL WEB	Se utiliza la plataforma de gestión de portales y contenidos proporcionada por Gobierno vasco. También se hace uso de algunos servicios como la pasarela Mi Pago de Gobierno.
KOORDINATU	Herramienta de prevención de Mutualia, donde se gestiona la documentación y obligaciones legales de las empresas subcontratadas.

GESTIÓN DOCUMENTAL	No existe una solución documental transversal a toda la organización, la mayoría de los documentos se guardan en carpetas de red. Dentro de Navision se utiliza la solución de Zetadocs para la gestión documental.
---------------------------	--

5.1.2. Mapa de aplicaciones previsto

El mapa de sistemas previsto para los próximos años, dibuja el siguiente escenario:



1. **Herramienta de gestión de activos** (herramienta que cumpla con las necesidades actuales y futuras en lo relativo a la modelización y mantenimiento del parque inmobiliario gestionado)
 - o Definición y configuración de activos
 - o Mantenimiento preventivo y correctivo
 - o Gestión de órdenes de trabajo
 - o Gestión de proveedores
 - o Gestión de eficiencia energética de los edificios
 - o Gestión de consumos y suministros
 - o Portal de proveedores y herramientas móviles
 - o Integraciones requeridas con BIM, ERP y CRM

2. CRM (Eje central para permitir la sistematización y unificación de los procesos de soporte a clientes)

- Visión 360º del cliente
- Gestión de todas las interacciones con cliente
- Gestión de incidencias y tareas (administrativas y técnicas)
- Gestión de citas y calendarios
- Base de datos de conocimiento
- Integraciones requeridas con Centralita, ERP y Gestión de activos.
- Portales con colaboradores externos participantes en la gestión de los casos: aseguradoras, administradores de fincas, servicios técnicos.

3. ERP – Microsoft Dynamics NAV 2016

- Gestión administrativa de los clientes y contratos
- Soporte a la gestión de procesos internos:
 - Vencimientos de contrato
 - Adecuaciones temporales de renta (rentas especiales)
 - Renovaciones de renta
 - Reubicaciones
 - Recobros
 - Modificaciones contractuales (novaciones...)
 - Otros
- Gestor de comunicaciones normalizadas (plantillas)
- Integraciones requeridas con CRM y Gestión de activos.

4. Gestión documental

- Previsto desarrollarse en próximas fases (podría coordinarse con la solución de Gobierno vasco para la gestión de la documentación)
- Requiere integración en todas las soluciones de ALOKABIDE

5. Portal de clientes/usuarios

- Previsto un desarrollo a medida en fases posteriores, una vez quede estable el nuevo mapa de sistemas de ALOKABIDE y exista un modelo de datos integrado entre los diferentes sistemas.

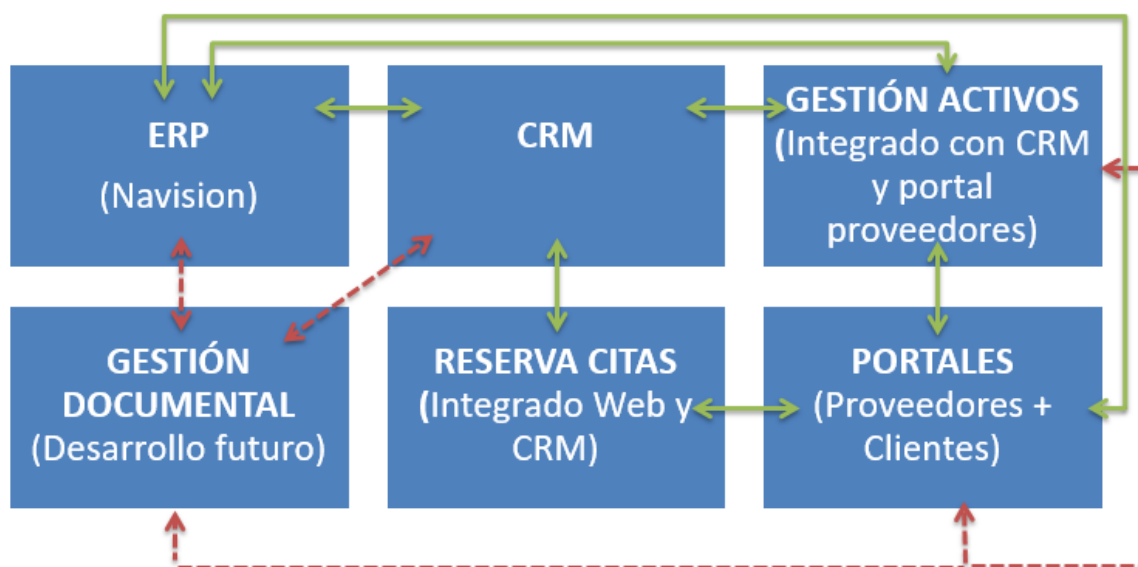
6. Soluciones BI:

- Previsto implantar una solución de mercado para análisis de indicadores en fases posteriores

7. Otros

- Koordinatu (interfaz de integración con la gestión de proveedores)
- Intranet (portal interno del empleado): reserva de recursos, gestión de solicitudes internas, etc.

La diversidad de herramientas previstas para dar soporte a las necesidades concretas de **ALOKABIDE**, hace presuponer un esfuerzo adicional en el diseño de un esquema de integraciones robusto y capaz, garantizando la disponibilidad inmediata de la información allí donde se necesite y evitando la duplicidad del dato como ocurre actualmente.



5.2. Usuarios

De cara a entender mejor el objetivo de la herramienta CRM y poder realizar una estimación inicial del licenciamiento necesario, se ofrece una descripción detallada de las áreas usuarias implicadas en los distintos procesos, y el volumen de usuarios previstos.

5.2.1. Tipología de usuarios

La solución de CRM tiene como público objetivo tanto a personal interno de ALOKABIDE (responsables de la gestión de los procesos iniciados con el cliente), como a usuarios externos a la organización que participan o colaboran en determinados momentos del proceso de atención al cliente.

En la siguiente tabla se desglosa la tipología de usuarios que actualmente mantienen algún tipo de relación con ALOKABIDE, si bien no todos ellos van a ser finalmente usuarios activos de la herramienta de CRM.

TIPO DE USUARIO	PERFIL
USUARIOS INTERNOS	Usuarios de Alokabide en oficinas y en central (Área Social, Área de Atención al cliente, Área de Administración, Área Técnica en contacto con el cliente, y Área de Prestaciones)
SUBCONTRATAS	Call Center Recepción Servicios técnicos externos Servicios de informes técnicos Seguridad/Conserjes
PROVEEDORES/ COLABORADORES	Contratas de acompañamiento social Aseguradoras Administradores de fincas Reparadores/Mantenedores Etc.
SOCIEDAD	Inquilinos Propietarios Vecinos, familiares, etc. Solicitantes Cualquier otro interesado
OTRAS ENTIDADES	Ayuntamientos Asociaciones Etc.

5.2.2. Funciones de usuario

Algunos de los usuarios externos, a efectos prácticos deben ser considerados como usuarios internos de la herramienta, ya que en sus funciones como personal subcontratado de ALOKABIDE requieren de un alto grado de autonomía sobre la herramienta, así como visibilidad total sobre la información registrada.

En otros casos, sin embargo, los usuarios externos deben contar con un acceso restringido y limitado a ciertas funciones de la herramienta, por lo que se deberá valorar la conveniencia de proporcionar a dichos usuarios licencias de uso sobre la aplicación frente al coste de desarrollo de herramientas específicas y adaptadas a la necesidad concreta.

USUARIOS COMPLETOS DEL CRM

Administradores	Son los administradores de la plataforma y requieren de acceso completo tanto a las funcionalidades de la herramienta como a los sistemas de configuración.
Usuarios internos de ALOKABIDE	<p>Requieren una visión 360º y un acceso completo a las funcionalidades del CRM, diferenciando hasta 4 niveles de acceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios gestores (pueden alimentar tablas maestras, pero carecen de autorización para otras funciones de configuración de herramienta) ▪ Usuarios del área social (tienen acceso a información más sensible de componente social, que el resto de usuario no pueden ver). ▪ Resto de áreas ▪ Usuarios de consulta. Perfiles para poder visualizar información sin poder modificar datos.
Call Center	<p>Son usuarios externos pero requieren una visión 360º de lo que ocurre con el cliente de ALOKABIDE. Mantienen el primer contacto con el ciudadano y entre sus funciones están:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de llamadas y resolución de consultas ▪ Concertar citas ▪ Campañas de comunicación ▪ Registro y asignación de casos
Recepciones	<p>Usuarios ajenos a la organización que realizan la labor de atención al cliente desde oficinas situadas a pie de calle. Para dar el servicio requieren una visión completa de la información registrada en el sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de solicitudes ▪ Recepción quejas/reclamaciones ▪ Emisión de justificantes ▪ Entrega de impresos ▪ Recepción y registro de documentación ▪ Aclaraciones sobre trámites ▪ Recogida de llaves
Servicio técnico	<p>Hacen trabajo de campo en viviendas y edificios a petición de ALOKABIDE. Las tareas que realizan no solo se corresponden con incidencias técnicas, así que requieren acceso completo al CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificaciones en viviendas (humedades, etc.) ▪ Registro de actuaciones relacionadas con la resolución de casos ▪ Entregas de llaves de viviendas

USUARIOS PARCIALES DEL CRM

Administradores de fincas	Requieren acceso exclusivo a las comunidades gestionadas por cada administrador para realizar tareas como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar en tareas relacionadas con incidencias que les afectan ▪ Comunicación de incidencias ▪ Reclamaciones de abonos ▪ Solicitudes: derramas, impagos. ▪ Registro de documentación: actas de reuniones, balances, etc.
Aseguradoras	Requieren capacidad de gestión sobre los casos que les afectan (aquellos en los que se les ha asignado como responsables en alguna tarea desde el CRM): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrada de siniestros ▪ Comunicación de resoluciones ▪ Intercambio de finiquitos ▪ Informes periciales
Inquilinos, propietarios, ciudadanos	En un futuro, requerirán acceso al CRM (o portal) para abrir nuevas incidencias, y consultar la situación de su expedientes o gestiones.

5.2.3. Volumen de usuarios

En la siguiente tabla se ofrece el volumen aproximado de usuarios que hacen uso actualmente de la herramienta de atención al cliente LANTEK Óptima, aunque en previsión de que la atribución de gestiones a realizar por ALOKABIDE se incremente en los próximos años, este número podría aumentar.

TIPO DE USUARIO	PERFIL
USUARIO ADMINISTRADOR	2
TOTAL REFERENCIA DE USUARIOS COMPLETOS ADMINISTRADORES	2
USUARIOS INTERNOS (PERSONAL DE ALOKABIDE)	105
CALL CENTER	12
RECEPCIÓN	6
SERVICIO TÉCNICO	15
TOTAL REFERENCIA DE USUARIOS COMPLETOS NIVEL INTERNO	140
ADMINISTRADORES FINCAS	10

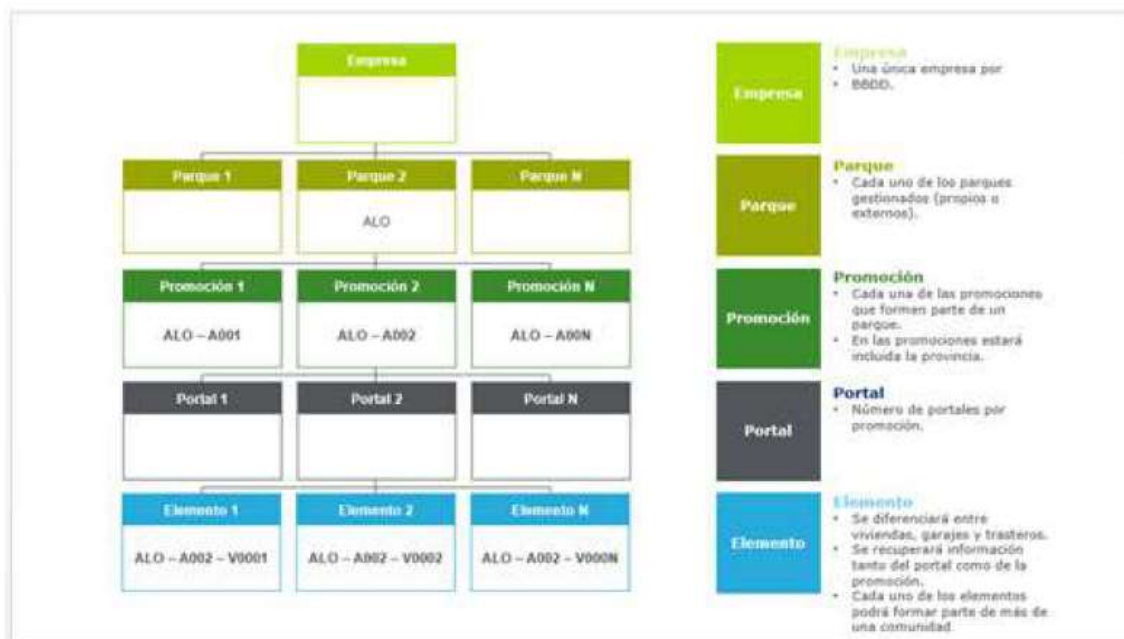
ASEGURADORAS	2
TOTAL REFERENCIA DE USUARIOS PARCIALES PROVEDORES-ENTIDADES	12
CIUDADANOS	1.000 inicialmente, con posibilidad de ampliarse hasta 60.000 (se tomará como referencia en el Pliego la cantidad de 15.000)
TOTAL REFERENCIA DE USUARIOS PARCIALES CIUDADANOS-CLIENTES	15.000

5.3. Modelo de datos

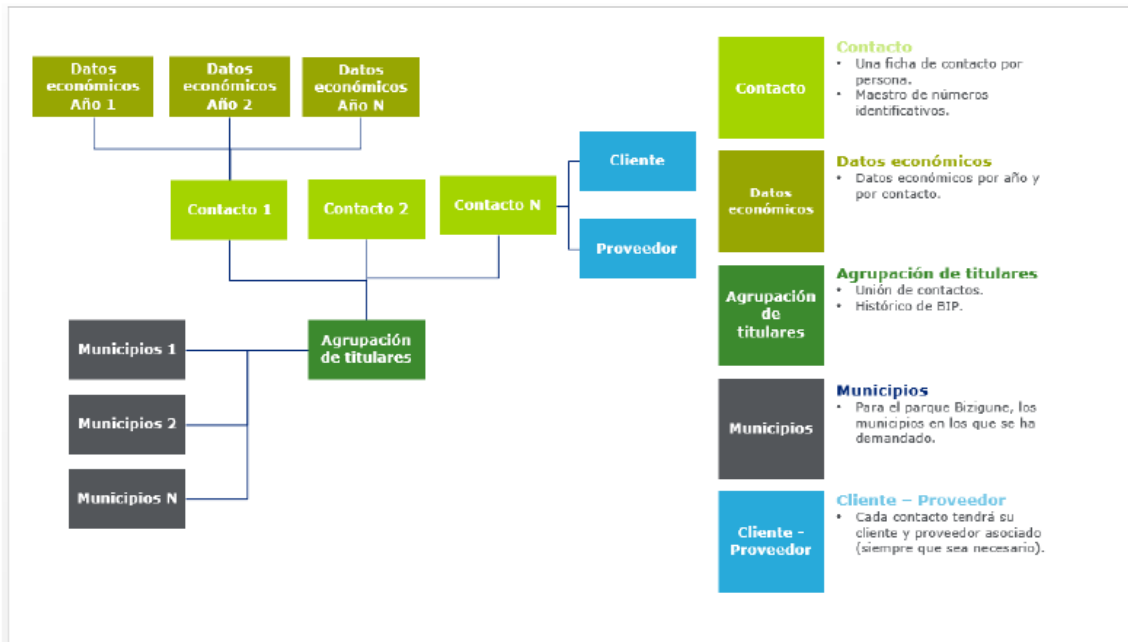
5.3.1. Modelo de entidades del ERP

Es requisito esencial para la integridad de la información que el sistema utilice como fuente los datos corporativos recogidos en el sistema integral de gestión de ALOKABIDE (Microsoft Dynamics NAV 2016).

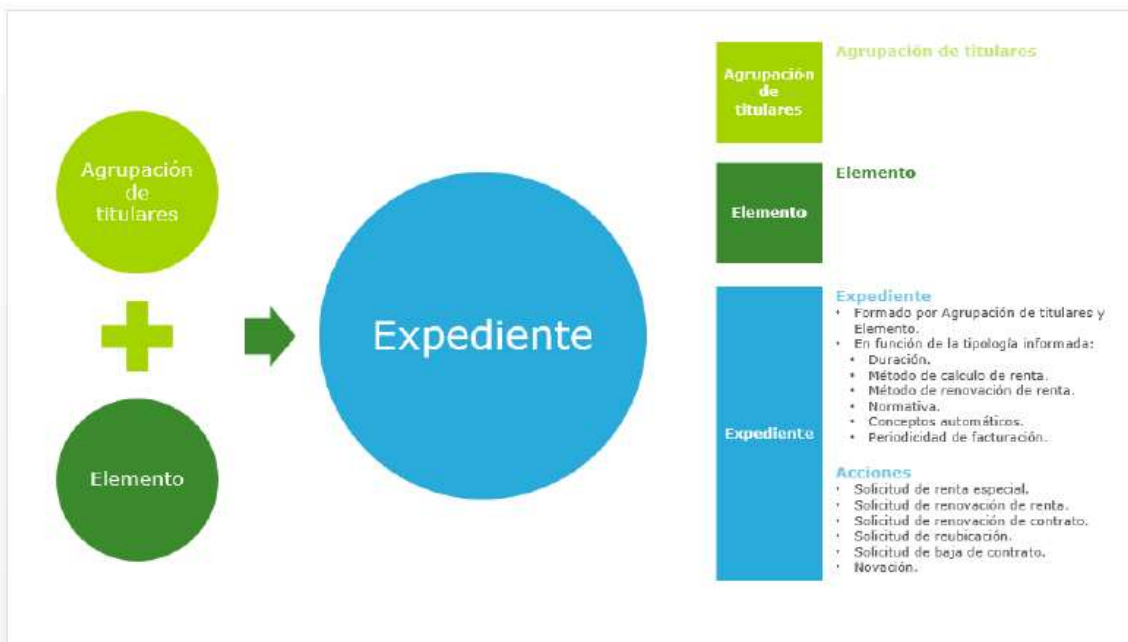
El modelo de datos vigente actualmente en ALOKABIDE para las principales entidades a gestionar es el siguiente:



Estructura jerárquica del parque inmobiliario



Agrupación de titulares de un contrato



Expediente contractual

Para una mejor comprensión del modelo de datos de ALOKABIDE, se ofrece una breve descripción de las entidades más relevantes dentro del sistema:

- **Contacto:** entidad donde se registran, dentro del ERP, los datos básicos de las personas que tienen relación con ALOKABIDE:
 - Contactos creados automáticamente a partir de los ficheros de Etxebide
 - Contactos creados por ALOKABIDE para su gestión administrativa: propietarios, etc.
- **Agrupación de titulares:** unión/agrupación de contactos que forman parte de la misma unidad convivencial y que funcionan como conjunto dentro de la gestión de ALOKABIDE.
- **Elemento:** activos que están sujetos a un contrato de arrendamiento, principalmente viviendas. Las viviendas se relacionan con los propietarios o con los inquilinos a través de la creación de los expedientes. Los elementos se agrupan a su vez en otras entidades formando una jerarquía Empresa – Parque – Promoción – Portal – Elemento.
- **Expediente:** Relación contractual entre el contacto/agrupación de titulares y un elemento en concreto. Dentro de NAVISION se gestionan de forma independiente los expedientes de propietario y los de inquilino.
- **Comunidad:** representa la parte del edificio que se gestiona por un administrador de fincas, en calidad de representante de la comunidad de propietarios y/o inquilinos, y está formada por una agrupación de elementos (viviendas, garajes y trasteros). NAVISION dispone hoy en día de una ficha muy básica con los datos mínimos de la comunidad, aunque al CRM actualmente no se está trasladando esta estructura que es muy necesaria para poder agrupar todas las incidencias relacionadas con la comunidad de propietarios/inquilinos.

5.3.2. Aproximación al modelo de datos CRM

A continuación, se representa una primera aproximación conceptual al modelo de datos de la solución CRM. Esta aproximación no es vinculante, siendo responsabilidad del ofertante diseñar el modelo requerido.

- **Cuentas y contactos.** Cuentas empresariales y personales, con diferentes perfiles y características.
 - Propietarios: privados, entidades, instituciones
 - Solicitantes: adjudicatarios, adjudicatarios con necesidades especiales, entidades
 - Inquilinos: mantienen una relación contractual con ALOKABIDE
 - Agrupación de titulares

- Administradores de fincas (comunidades)
 - Aseguradoras: intervienen en la gestión de algunas incidencias.
 - Trabajadores sociales
 - Proveedores
 - Sociedad en general: vecinos, familiares, cualquier persona que se ponga en contacto con ALOKABIDE.
- **Activos.** La información de activos (viviendas, garajes, trasteros, edificios, etc.) se gestionará en una herramienta específica de gestión de activos. El CRM deberá integrarse con dicha herramienta para visualizar los datos básicos relativos a los activos y permitir la gestión relacionada con él (apertura y gestión de casos, etc.)
 - **Expedientes.** Entidad que muestra los datos registrados en el ERP relativos a la relación contractual entre el contacto y el activo. Se podrían integrar en la ficha del contacto.
 - **Comunidad.** Entidad que representa a la comunidad de propietarios y cuya definición se realizará en el ERP. Desde el CRM se podrá consultar la composición de la comunidad y realizar la gestión oportuna de incidencias relacionadas con la comunidad.
 - **Casos.** Será el eje en torno al que se registrará cualquier incidencia y o consulta, deberá poder escalarse entre las diferentes áreas usuarias implicadas en el proyecto. Se deberá poder contar con asignación automática de casos a responsables en función de una matriz de criterios previamente definida.
 - **Órdenes de trabajo.** Las órdenes de trabajo para la resolución de casos se gestionarán en una herramienta externa al CRM, no obstante, se deberán poder consultar desde el CRM para conocer el grado de avance de resolución de un caso. En un planteamiento inicial, un caso asignado al equipo técnico se propagará como una incidencia a su sistema de gestión de activos desde donde se podrán desencadenar después las órdenes de trabajo. Las órdenes generadas en dicho sistema y su estado estarán visibles en modo consulta desde el CRM.
 - **Actividad.** Todo registro relativo a una interacción realizada con el contacto: llamada, email, reunión presencial. Registra los detalles de la actividad (fechas, horas, duración, participantes, contenido) y desde ella se pueden desencadenar otras gestiones como la creación de tareas o la apertura de nuevos casos.
 - **Tareas.** Acción concreta que se realiza como parte del proceso en la resolución de un caso. Las tareas llevan unas fechas de planificación, unos responsables, el tipo de tarea a realizar y el contenido relacionado.

5.4. Principales necesidades funcionales identificadas

A continuación, se indican los principales grupos de requerimientos a cubrir para los diferentes procesos, con el fin de que el nuevo modelo de sistemas consiga otorgar las soluciones pertinentes a cada una de ellas:

- Gestión de contactos y cuentas
- Gestión de las interacciones
- Base de datos de conocimiento
- Gestión de citas y calendarios
- Portales comunitarios
- Línea 900

En los siguientes apartados se realiza una descripción a alto nivel de los requisitos funcionales incluidos en el documento adjunto.

5.4.1. Gestión de contactos, cuentas y entidades

ID. Descripción necesidad

RF1.	<p>Gestión de cuentas/contactos en un modelo combinado B2B/B2C:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ B2C: propietarios, arrendatarios, vecinos, etc. ▪ B2B: aseguradoras, administradores de comunidades, ayuntamientos, etc.
RF2.	<p>Adaptación del modelo de datos del CRM al modelo de datos de NAVISION, de forma que se comparta el uso de las mismas entidades y se amplíe allí donde el ERP no llegue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacto ▪ Expediente ▪ Vivienda ▪ Comunidad ▪ Edificio
RF3.	<p>Integración en el CRM de contactos cualificados provenientes de NAVISION (inquilinos y propietarios), con contactos no cualificados o gestionados íntegramente desde el CRM (vecinos, familiares, trabajadores sociales, interesados en alquilar su vivienda, etc.)</p>
RF4.	<p>Ampliación de la ficha de contacto de NAVISION, con información adicional sobre el contacto no relevante para el ERP: otras formas de contacto, ficha social, idioma de referencia, etc. El contacto se podrá clasificar desde el CRM en base a un modelo de segmentación y caracterización definido recientemente por ALOKABIDE.</p>
RF5.	<p>Establecer permisos de seguridad específicos para la información de naturaleza social, de forma que sólo el área correspondiente pueda acceder a esta información sensible.</p>
RF6.	<p>Parametrización de la información modificable desde el CRM (teléfonos, email, etc.), y sincronización con el resto de sistemas, cuando corresponda.</p>

ID. Descripción necesidad

RF7. Configuración de **avisos relevantes a mostrar de forma destacada** sobre los contactos/entidades gestionadas.
Establecer mecanismos de seguridad para garantizar la visualización de esta información a usuarios autorizados.

RF8. Posibilidad de **establecer relaciones con otros contactos y/o cuentas**, así como el tipo de relación existente entre ellos (padre, vecino de abajo, trabajador social, tutor legal, abogado, etc.)

RF9. Visualización de los **datos relativos al contrato en vigor**, y acceso al histórico de contratos (información obtenida de NAVISION).

- Fechas relevantes
- Vivienda y otros activos relacionados
- Renta establecida

RF10. Relación de **activos asociados con un contacto** (vivienda, comunidad, etc.), pudiendo diferenciar los activos con contrato en vigor de los que ya no están activos (por ejemplo, viviendas por las que ha pasado un determinado contacto).
La relación directa entre los contactos y los activos se establece en NAVISION mediante la creación de un expediente de propietario o de inquilino. El CRM deberá ser capaz de ofrecer una visión ampliada a partir de esa información.

- **Activos relacionados de forma indirecta**, por ejemplo, activos de expedientes correspondientes a una persona con la que el contacto mantiene relación (si se accede a un contacto registrado en el sistema como vecino de alguien, poder acceder a la vivienda asociada a la persona de la que es vecino)
- **Activos que forman parte de la jerarquía de definición de ese activo** (solución Gestión de activos). Poder ver, no solo la vivienda correspondiente al contrato en vigor del contacto visitado, sino poder acceder también a la ficha del portal, de la comunidad, de la promoción, o cualquier otra entidad que forme parte de la estructura definida para ese activo en la herramienta de Gestión de activos.

RF11. **Situación de cobros e impagos**. Información básica procedente de NAVISION, relativa a la situación de facturación de un determinado contacto (últimos recibos girados, si hay algún impago, fechas de cobro, etc.).
Esta información es básica para el Call Center durante el servicio de atención al cliente, ya que le ofrece una visión rápida de la situación en la que se encuentra su interlocutor.

RF12. **Gestión de la actividad mantenida con un determinado contacto**: llamadas, correos electrónicos, tareas realizadas (notificar el parte al seguro, etc.).
Dado el alto volumen de interacciones que se mantiene con un contacto en su relación con ALOKABIDE, es muy importante en este punto establecer mecanismos que permitan localizar de forma muy ágil y visual la información relevante.

ID. Descripción necesidad

RF13. Relación de **casos abiertos e histórico de casos**. En este sentido se deberá tener en cuenta que muchos casos se gestionarán íntegramente desde el CRM, pero otros implicarán la **apertura remota de procesos en NAVISION**, o la creación de incidencias técnicas correctivas en la **solución de gestión de activos**.

Es requisito que, desde el CRM, si bien no se pueda **visualizar el proceso completo de esa gestión externa**, sí que se pueda conocer la situación actual del trámite (e incluso acceder a él) para poder ofrecer una información actualizada al cliente. Algunos ejemplos de procesos mecanizados actualmente en NAVISION son:

- Solicitud de adecuación temporal de renta (renta especial)
- Solicitud de baja voluntaria
- Solicitud de reubicación
- Fines de contrato
- Recobros
- Modificaciones contractuales (novaciones...)

Durante el proyecto se podrá valorar si tiene sentido evitar la gestión en NAVISION y delegar la gestión de algunos de estos procesos sobre el CRM.

RF14. **Búsqueda de casos relacionados**. No solo visualizar los casos que tienen relación directa con el contacto, sino poder acceder también a los que, por asociatividad, tienen algo que ver **con otras entidades relacionadas con él** (por ejemplo, los casos vinculados a la vivienda asignada a ese contacto, los casos de la comunidad en la que está incluida la vivienda, o del edificio, etc.).

Se debe considerar **el volumen de información previsto**, por el perfil de los usuarios y el tipo de actividad de ALOKABIDE se realizan muchas gestiones asociadas a un mismo contacto o vivienda durante la vida de un contrato.

RF15. **Documentación asociada a la entidad**: posibilidad de anexas archivos adjuntos de forma manual, y contemplar la posibilidad de realizar la **vinculación automática de documentación recibida por email u otros mecanismos**.

RF16. **Calendario de citas** con posibilidad de acceder a la reserva de una cita nueva, o la modificación/eliminación de las ya existentes.

RF17. **Gestión de llaves**: Funcionalidad que permita registrar la entrega y recogida de llaves de una vivienda (quién las coge, fª entrega, fª devolución, etc.). Es importante que ALOKABIDE pueda saber en todo momento quién tiene las llaves o dónde están.

RF18. Ofrecer **diferentes presentaciones de la información acorde al tipo de entidad y al usuario conectado**. En el apartado *5.4.2. Datos de interés en el CRM*, se refleja de forma resumida la información relevante de las entidades principales.

RF19. Posibilidad de **integración con la centralita (VOZ de Irontec)**, de forma que se pueda identificar la llamada entrante, ofreciendo al usuario de Call Center toda la información disponible sobre ese contacto en el sistema, y registrando la entrada de la llamada asociada con su perfil.

RF20. Herramientas que permitan **localizar de forma muy ágil y rápida el contacto o el activo** de interés, utilizando diferentes parámetros de entrada.

- Teléfono / Email
- Dirección del activo, dirección personal
- Nombre
- DNI

5.4.2. Datos de interés en el CRM



Ilustración 1. Entidad Contacto



Ilustración 2. Entidad Vivienda



Ilustración 3. Entidad Comunidad

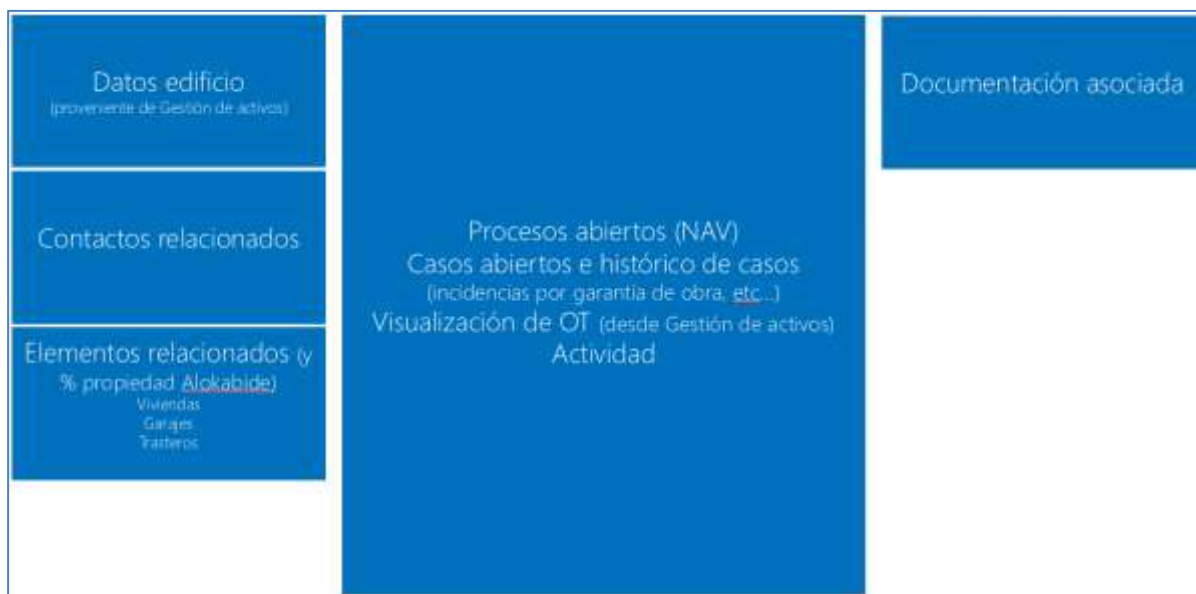


Ilustración 4. Entidad Edificio

5.4.3. Gestión de las interacciones

Son muchos los usuarios que diariamente se ponen en contacto con ALOKABIDE, y muy variados los colectivos que pueden estar solicitando un determinado servicio en cada momento. Además, por la naturaleza de la actividad y el perfil de los usuarios, muchas de las consultas o gestiones que se llevan a cabo desde el departamento son recurrentes, y están relacionadas con actuaciones ya registradas anteriormente. Esto deriva en que se debe manejar un **volumen de información a veces excesivo y de poco valor, y dificultad para encontrar lo realmente relevante** en la gestión a realizar.

En este sentido, para ALOKABIDE es crítico disponer de un sistema que permita localizar e identificar de forma muy ágil al usuario, ver el activo con el que está relacionado, y acceder a un resumen rápido de todas las gestiones e interacciones relacionadas con él **desde una única herramienta**. Es aquí donde reside el grueso de los motivos por el que se demanda una solución tipo CRM.

ID. Descripción necesidad

RF21. Registro y consulta de **todas las interacciones que se han producido con el cliente**: llamadas de teléfono, envíos de mail, formularios web, reuniones presenciales, etc.

Además de identificar el origen y el motivo de la consulta, desde el Call Center y oficinas se podrán desencadenar otras gestiones como la **creación y asignación de tareas a responsables**, o la **apertura de casos a resolver**.

Actualmente en Lantek Óptima, el registro de actividad se realiza a nivel de vivienda. El CRM debe permitir el **registro de actividad a nivel de contacto y otras entidades**, habilitando la **consulta y búsqueda de estas interacciones tanto desde el contacto como desde los activos** que pudieran estar **relacionados** con esos contactos (ver las llamadas relacionadas con una vivienda, con una comunidad, etc. independientemente de quién haya llamado).

RF22. **Gestión de casos**. La herramienta CRM debe estar muy **orientada a la gestión de los procesos de cliente**, y poner un **fuerte foco en las funcionalidades disponibles para la resolución de casos**:

- Tipificación del caso
- Fases y estados como parte del proceso de resolución del caso
- Identificación del propietario del caso.
- Gestión y planificación de las tareas y actividad para la resolución del caso. En este sentido se debe tener en cuenta lo definido en el punto RF24.

RF23. **Asignación de responsables**. El sistema debe permitir **parametrizar los criterios de identificación de responsables** y establecer **automatismos para la asignación automática** de los casos según los parámetros de entrada.

- Criterios de asignación:
 - Por territorio: Araba, Bizkaia, Gipuzkoa
 - Por parque: ALOKABIDE, Bizigune, Gobierno vasco, Ayuntamientos.
 - Por tipo de incidencia: Técnica, Administrativa, Social, etc.
 - Por clasificación de caso: según proceso o tipo de actividad
 - Por otros criterios de distribución: para equilibrar el volumen de trabajo (por ejemplo, los contratos pares a un responsable y los impares a otro).
- **Evitar la nominalización de personas concretas** y utilizar el concepto de roles (para facilitar las sustituciones, bajas, etc.)

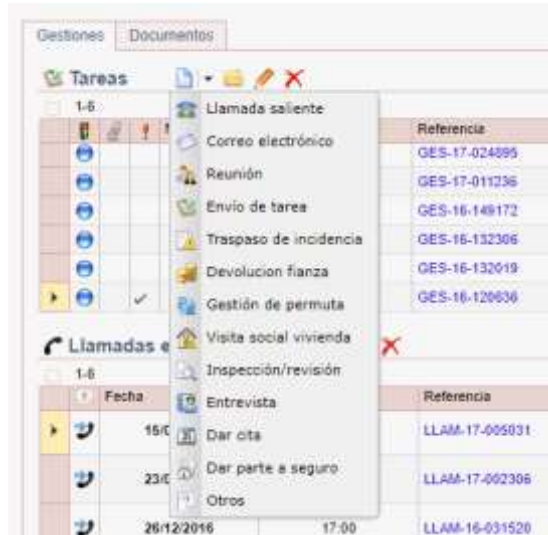
RF24. **Gestión de tareas/Flujos de trabajo**. A través de las tareas se soporta actualmente toda la **gestión operativa implicada en la resolución de un caso**: registro de acciones realizadas, acuerdos alcanzados y creación y asignación de tareas a otros usuarios (ya sean internos, o externos con acceso a la herramienta).

Dentro del proyecto se debe plantear una solución que facilite **la gestión de estos flujos de trabajo**, contemplando la posibilidad de que se puedan crear y reportar tareas de forma integrada con otros sistemas (por ejemplo, que la creación de algunas tareas en el CRM pueda desencadenar ciertas actualizaciones en Navision, y al revés, que ciertas operaciones de Navision pueden derivar en la creación de una nueva tarea dentro de un caso).

ID. Descripción necesidad

El sistema debe ofrecer además **utilidades de notificación de las tareas, avisos y recordatorios, integraciones con Outlook, paneles para la gestión de las tareas pendientes, etc.**

A continuación, se presenta la lista de tareas contemplada en el sistema actual, para dar una idea del tipo de tareas que se están gestionando (aunque es previsible que dentro del proyecto aparezcan nuevas gestiones, así como que desaparezcan otras que ya ofrezca el producto de forma natural):



RF25. Integración de los procesos soportados en sistemas externos dentro de la gestión de los casos del CRM.

- Apertura y seguimiento de **incidencias correctoras en el módulo de gestión de activos**
- Visualización de las **órdenes de trabajo asociadas** a las incidencias técnicas
- Apertura y seguimiento de las **fichas de procesos de Navision** relacionados con el cliente:
 - Solicitud de adecuación temporal de renta (renta especial)
 - Solicitud de baja/fin de contrato
 - Solicitud de reubicación
 - Renovación contrato inquilino/propietario
 - Adjudicación
 - Impagos/Recobros
 - Facturación
- **Habitar interfaces para permitir desde otros sistemas, la apertura remota de casos y la actualización de información** (para poder reportar por ejemplo la realización de una actividad preventiva planificada desde la gestión de activos o para dejar registro de todos los procesos iniciados en Navision).

RF26. Gestión de comunicaciones. Desde NAVISION se mecaniza actualmente el envío de todas las cartas y comunicaciones que se remiten al cliente, en base a un sistema de generación y envío de correspondencia desarrollado sobre esa plataforma.

El proyecto debe contemplar una solución para que usuarios de oficina y agentes del Call Center, puedan **visualizar, imprimir y/o reenviar desde el CRM la documentación ya generada y enviada desde NAVISION.**

ID. Descripción necesidad

- RF27. Utilidades para **garantizar la trazabilidad de la información registrada.**
- Relacionar casos entre sí: posibilidad de agrupar casos (por ejemplo, casos de varias viviendas) y relacionarlos con un caso de un edificio
 - Mover casos de un contacto y/o activo a otro por asociación errónea.
 - Posibilidad de relacionar el caso con más de un contacto y/o activo.
 - Definición de casos a nivel de contacto, vivienda, edificio y comunidad
 - Visión 360º (contacto – vivienda – comunidad – edificio)

- RF28. **Documentación asociada a los casos:** posibilidad de anexas archivos adjuntos de forma manual, y contemplar la posibilidad de realizar la vinculación automática de documentación recibida por email u otros mecanismos.

5.4.4. Base de datos de conocimiento

Dotar de un sistema de apoyo para los agentes de Call Center y usuarios de oficinas, de forma que se puedan ofrecer respuesta estandarizadas de forma automática y normalizada.

ID. Descripción necesidad

- RF29. Repositorio de documentación con **artículos y documentos de referencia.** La solución debe incluir **automatismos** que ayuden al agente localizar rápidamente la información relacionada, y **agilicen el envío y registro de dicha información** al usuario interesado.

- RF30. Implementar una **base de datos tipo FAQ**, donde se puedan configurar una serie de **respuestas estandarizadas de primer nivel.**
 Estas respuestas se parametrizarán en base a unos criterios de clasificación, de forma que el sistema ofrecerá automáticamente al agente del Call Center u oficina, la respuesta adecuada basándose en las características del cliente y de su petición. Algunos **criterios de clasificación de las respuestas:**
- Parque de viviendas (ALOKABIDE, Gobierno vasco, Bizigune, etc.)
 - Tipo de cliente (propietario, adjudicatario, inquilino, etc.)
 - Área de la consulta
 - Proceso
 - Fase del proceso
 - Etc.

- RF31. **Configuración de scripts sencillos o asistentes** que ayuden a los usuarios en la resolución de los casos:
- Asignación automática de responsables según datos de entrada.
 - Cuestionarios guiados para la resolución de casos
 - Creación automática de tareas como parte de la gestión de determinadas solicitudes.
 - Etc.

5.4.5. Gestión de citas y calendarios

Herramienta desde donde **gestionar y planificar las agendas de las oficinas territoriales y las citas concertadas con los clientes.**

Se puede plantear como un **desarrollo sobre el CRM, o como una solución de terceros** en cuyo caso se deberían establecer los **mecanismos necesarios para mantener la integración dentro del CRM.**

A continuación, se describen los requisitos a cubrir por esta solución:

ID. Descripción necesidad

RF32. Parametrización de calendarios por oficina, pudiendo establecer **distintos criterios de ocupación y planificación** según corresponda:

- Horario inicio y fin por días, con posibilidad de gestionar los festivos. Se deberán contemplar utilidades para realizar configuraciones masivas (horarios para todos los días entre dos fechas) o individuales (un horario especial para un día concreto)
- Bloqueo de días y horas concretas: para formaciones, reuniones internas...
- Configuración del tiempo medio por cita (según tipología)
- Nº de citas máximas por día
- Nº de citas simultáneas por servicio (si se pueden tener 2 o más citas por servicio o no)
- Volumen máximo personas que se puede convocar en citas masivas.
- Días asignados por temática (por ejemplo, los lunes solo se atienden bajas voluntarias, etc...)
- Gestión de avisos. Información relevante sobre un determinado día, que se debe presentar de forma destacada en el calendario para que el usuario la pueda tener en cuenta.

RF33. Tipificación de la cita: tipo de cita, ubicación, servicio-área, objetivo, contacto asignado, activo implicado, etc.

Gestión diferenciada en función de:

- Citas individuales
- Citas masivas/grupales: en las grupales por ejemplo se debe gestionar la lista de convocados, asistentes, etc.

RF34. **Gestión de estados o situaciones:** citas concertadas, canceladas por ALOKABIDE, canceladas por usuario, citas a las que un contacto no se ha presentado...

RF35. **Gestión de excepciones:** que de forma interna se puedan saltar las restricciones y se puedan introducir citas de forma excepcional (y poder diferenciarlas luego al verlas)

RF36. Mecanismo para el recordatorio de citas vía SMS

RF37. Control del registro de asistencia.

RF38. **Gestión de espacios.** Las reuniones se hacen en espacios masivos (citas masivas) o en cubos (citas individuales).

Los cubos existentes en cada oficina se deberían configurar previamente en la herramienta, de forma que al reservar una cita individual **se le asigne un cubo automáticamente quedando bloqueado para el resto de citas.** Si no hay cubos disponibles, no se debería poder crear la cita.

ID. Descripción necesidad

Los espacios masivos actualmente se gestionan desde la reserva de salas de la intranet y se utilizan para más cosas. Se podría plantear una **consulta de disponibilidad a la intranet** y un posterior bloqueo en caso de confirmación de cita.

RF39. Posibilidad de realizar una **integración con la gestión de colas**. Que el usuario pueda identificarse al llegar a la oficina, y que el sistema detecte si tiene una cita concertada y en ese caso **le indique el cubículo asignado sin necesidad de pasar por recepción**.

RF40. Posibilidad **cita on-line**. Herramienta web/aplicación móvil que permita al usuario **consultar sus citas y solicitar/modificar una cita de forma online** (asignación automática de fecha o seleccionable por el usuario en base a los huecos disponibles).

RF41. **Gestión de accesos**. Diferentes opciones de visualización:

- Cada usuario lo que él tiene
- Por coordinadora: lo que es de su área en la provincia
- Por oficina
- Por servicio
- Etc....

RF42. Visualización de los calendarios de oficinas de atención al cliente, con **distintos tipos de filtros y formatos**:

- Escala temporal: diaria, semanal, mensual
- Calendario por zona/oficina
- Por servicio-área implicada
- Por tipo de actividad: formación, citas clientes, etc.
- Masivas vs grupales
- Calendarios del personal: reuniones internas, formaciones, citas con clientes, vacaciones/días libres, etc.
- Etc.

RF43. Utilidades para **agilizar la asignación de una cita desde un contacto** (mostrar huecos disponibles en función de ubicación, tipología de cita, etc.)

RF44. Posibilidad de **integraciones con Outlook personal**

RF45. Obtención de **indicadores básicos de referencia**: volumen de citas por tipo de servicio, por oficina, % asistencia, etc.

5.4.6. Portales comunitarios

El CRM cuenta como público objetivo a los siguientes colectivos de usuarios:

- Personal interno de ALOKABIDE
- Call Center
- Oficinas
- Servicios técnicos externos

Sin embargo, existen otros colectivos que requieren acceso puntual a determinadas funcionalidades de la herramienta, y para los que se debe plantear escenarios de acceso acotados a su perfil.

ID. Descripción necesidad

RF46. Personal de seguridad/Conserjes. En algunos edificios existe personal que se encarga de realizar la entrega de llaves a los diferentes gremios que van a realizar trabajos. Actualmente se les entregan hojas con los trabajos previstos, pero sería conveniente contar con un punto de entrada en la aplicación para:

- Consultar las órdenes de trabajo previstas en una determinada vivienda, edificio, etc. (para saber si entregar las llaves o no al gremio que las pide)
- Registrar la entrega y la recogida de las llaves.

RF47. Administradores de fincas. Acceso acotado a las **comunidades que gestiona cada uno**, y desde donde se pueden realizar una serie de gestiones como:

- Subir actas de comunidad
- Apertura y gestión de incidencias/casos relacionados con la comunidad
- Solicitud de impagos cuotas/calefacción girados a inquilinos a través de la gestión de un caso
- Solicitud de abonos a comunidad por derramas y/o gastos repercutibles a propiedad
- Consulta de actuaciones preventivas planificadas en la comunidad
- Consulta de otras actuaciones desarrolladas por ALOKABIDE

RF48. Aseguradoras. Acceso personalizado para las compañías de seguros donde puedan llevar a cabo la **gestión de los activos asegurados**.

- Registro y gestión de partes por siniestro
- Adjuntar resoluciones
- Subir informes periciales
- Colgar finiquitos para aprobación y próxima indemnización

RF49. Portal de cliente. Aunque el portal de cliente es algo que ALOKABIDE se plantea como un proyecto más a largo plazo (una vez se organice internamente toda la información disponible sobre él), sí que se recogen en este documento los **contenidos de interés previstos en el futuro portal**, de cara a valorar las opciones que ofrece el producto en este sentido.

- Consulta de expediente
 - Datos personales: consulta y modificación (o solicitud de modificación)
 - Fecha inicio/fin de contrato y situación
 - Desglose del cálculo de la renta
 - Documentación relacionada. Acceso a toda la documentación intercambiada.
 - Consulta y estado de situación de los trámites abiertos con ALOKABIDE (incidencias, solicitudes administrativas, etc.)
 - Situación de los recibos: nº recibo, importe, fecha, acuerdo de pago en el que está incluido, fª comprometida de pago, estado,
 - Realizar sencillas tramitaciones
 - Apertura de nuevas incidencias
 - Creación de solicitudes (ej: solicitud de renta especial)
 - Envío de documentación
 - Obtener algunos tipos de certificados, como certificado de lo abonado
 - Imprimir norma 57
-

ID. Descripción necesidad

- o Acceso a la pasarela de pagos para pagar un recibo (ya implementado a través de la plataforma MiPago de Gobierno)
- Acceso a las FAQs, lo cual evitaría muchas consultas telefónicas sobre determinados trámites.

5.4.7. Línea 900

Solución para registrar todas las interacciones realizadas desde ALOKABIDE con antiguos propietarios y personas nuevas interesadas en formar parte del programa.

Actualmente toda esta gestión se soporta sobre un módulo desarrollado ad-hoc sobre NAVISION, lo cual supone registrar información que en un primero momento no tiene valor para el área administrativa, puesto que todavía no está asegurado el alta del expediente de propietario.

ID. Descripción necesidad

RF50. Gestión de llamadas a antiguos propietarios: acceso al registro de antiguos propietarios (visualizando fechas de baja, motivos, etc.) y registro de las llamadas/actuaciones realizadas para intentar restablecer el contacto, así como la respuesta recibida por su parte.

RF51. Recepción de llamadas de nuevos interesados: gestión de las campañas de captación de viviendas y registro de las llamadas recibidas. El Call Center realiza una labor previa de información, asesoramiento y posterior registro de las primeras interacciones:

- Call Center registra la solicitud con unos datos mínimos del propietario y de la vivienda.
- El responsable de admisión solicita al propietario documentación adicional, concerta una cita con él y en base a eso valora si la vivienda es captable.
- En caso de que sea captable, se inicia el proceso de admisión en NAVISION con la creación de la vivienda, la creación de la agrupación de titulares y el alta del expediente de propietario.
- El Call Center debe ser capaz de conocer en qué parte del proceso se encuentra el expediente para poder comunicárselo al propietario cuando llame.

5.5. Requerimientos técnicos

5.5.1. Funciones generales

ID. Descripción necesidad

RT1. Interfaz amigable y fácil de usar, con utilidades que aporten una experiencia rica de usuario: buscadores predefinidos y búsquedas avanzadas autoservicio, formatos de visualización acorde al contenido (calendarios, listados planos, listados jerárquicos, etc.), totalizadores (sumatorios, nº de registros, etc.)

ID. Descripción necesidad

-
- RT2. **Interfaz configurable en función de las tipologías de usuario.** Visión adaptada de la información a los **diferentes colectivos de usuarios**, homogenizando al máximo la información de cara a facilitar la gestión de la plataforma.
-
- RT3. Utilidades generales para **impresión y exportación de la información** a formatos habituales: PDF, Excel, etc.
-
- RT4. Capacidad de procesar, almacenar y explotar **altos volúmenes de datos** sin afectar el rendimiento
-
- RT5. **Exploración asociativa de datos:** permitir la navegación entre todas las entidades relacionadas sin necesidad de salir del registro (desde un contacto poder acceder a la vivienda, al caso, a las tareas, etc.)
-
- RT6. Posibilidad de establecer **relaciones jerárquicas entre los elementos.**
-
- RT7. Capacidad de **acceder desde diferentes ubicaciones de forma remota vía distintos navegadores:** Chrome, Internet Explorer, Mozilla, Safari, etc.
-
- RT8. Posibilidad de disponer de **acceso a la herramienta desde cualquier dispositivo** (ej.: smartphone, tablet, portátil, etc.) con sistemas Android o iOS, o a través de navegador web estándar (Explorer, Chrome, Safari, Firefox...)
-
- RT9. Posibilidad de **conexión simultánea del número de usuarios requeridos** para cada subproceso sin afectar al rendimiento y con control de acceso simultáneo sobre objetos
-
- RT10. Capacidad de **monitorización de los procesos** por parte de un usuario administrador
-
- RT11. Configuración de **principales KPIs de analítica, paneles e informes de la información gestionada directamente en CRM** y, cuando no sea posible, garantizar la disponibilidad de la información correctamente estructurada para ser integrada con solución BI elegida por ALOKABIDE.
-
- RT12. Utilidades de **colaboración en contexto**, permitiendo establecer conversaciones y el intercambio de archivos en relación a clientes, activos, casos, etc. sin necesidad de apoyarse en herramientas externas como correo o chats que impliquen perder la traza de lo que se ha hablado en el equipo.
-
- RT13. Buscadores y herramientas de refinamiento de resultados a todos los niveles. Además de las búsquedas habituales sobre campos de los registros, valorar también **buscadores generales por texto, búsqueda avanzada de registros con características similares**, campos predictivos, etc.
-

5.5.2. Seguridad

ID.	Descripción necesidad
RT14.	Control de acceso lógico y gestión avanzada de perfiles de usuarios, determinando las actividades y acceso a la información para cada usuario (especial hincapié en la parte social)
RT15.	Definición de perfiles flexible
RT16.	Capacidad de integración con el LDAP corporativo
RT17.	Cumplimiento de los estándares corporativos de seguridad (gestión de accesos, backups, etc.)
RT18.	Capacidad de gestionar periodos de ausencia: autorizaciones temporales de permisos sustituyendo a terceros usuarios
RT19.	Opción de encriptado de datos y protocolos seguros de comunicación
RT20.	Posibilidad de acceso a usuarios externos a la red corporativa, con seguridad reforzada. Portal de acceso
RT21.	Capacidad para almacenar la trazabilidad de cambios realizados por cada uno de los usuarios, controlando quién y cuándo ha actualizado la información a lo largo del proceso completo

5.5.3. Producto

ID.	Descripción necesidad
RT22.	Evolución tecnológica continua de la plataforma
RT23.	Versión madura y testada, con referencias significativas de clientes en producción
RT24.	Capacidad de soporte en España
RT25.	Capacidades de implantación en CAV
RT26.	Riesgo/Solvencia de la empresa
RT27.	Gestor documental que permita adjuntar documentación ligada a distintos procesos soportados por la herramienta y que a futuro permita su migración/integración con un sistema documental transversal para toda la compañía
RT28.	Garantizar que las actualizaciones del programa base no afectan ni interfieren con las soluciones de desarrollo particular/específico de ALOKABIDE
RT29.	Herramienta multi-idioma: euskera y castellano

5.5.4. Flexibilidad

ID. Descripción necesidad

RT30.	Escalabilidad del modelo, facilitando la inclusión de nuevos tipos de entidades a gestionar , tablas maestras, tareas, , etc.
RT31.	Capacidades de configuración por parte del administrador/usuarios avanzados: maestros, plantillas, flujos, alta de usuarios, gestión de permisos, etc.
RT32.	Adaptación al look&feel corporativo
RT33.	Capacidad de customización con desarrollos ad-hoc para ALOKABIDE . Capacidad de ser flexible frente a evoluciones, cambios y mejoras propuestas por los usuarios. Soporte a dichas customizaciones en versiones posteriores del producto.
RT34.	Capacidad de definir distintos modelos de integración para la información
RT35.	Capacidad de generar informes ad-hoc en la herramienta
RT36.	Capacidad de crear formularios ad-hoc para la introducción de la información requeridas

5.6. Integraciones

Es un requerimiento esencial para ALOKABIDE garantizar la integridad de la información en todos sus sistemas. Para conseguirlo se busca hacer uso de la filosofía de "dato único", estableciendo mecanismos de integración entre las distintas plataformas para asegurar la disponibilidad de la información cuando se necesite.

A continuación, se recoge un inventario básico de los datos requeridos desde otros sistemas:

- **Microsoft Dynamics NAV 2016:**
 - Sincronización de las entidades principales (contactos, agrupación de titulares, viviendas...)
 - Datos del expediente actual y acceso al histórico de expedientes
 - Cobros y pagos (fechas, descripciones y situación)
 - Fichas de proceso abiertas en NAVISION: renta especial, reubicación, etc. (bidireccional). El sistema CRM podrá desencadenar desde un caso, la apertura de una ficha de proceso en NAVISION.
 - Comunicaciones enviadas desde NAVISION
 - Activos relacionados con un contacto

- **Gestión de activos:**
 - Un caso del CRM podrá desencadenar la apertura de una incidencia técnica en el módulo de Gestión de activos
 - Desde el CRM se podrá consultar la información más relevante sobre las incidencias técnicas (fecha, tipo, descripción, situación, próxima acción, etc.)
 - Visualización de las OTs, generadas desde herramienta de gestión de activos y accesibles desde CRM
 - Sería interesante para algunos perfiles poder acceder a la visualización BIM de los activos
- **Gestión documental:**
 - No contemplado en esta fase (desarrollo futuro)
- **Agendas/reserva de citas:**
 - En caso de que el pliego proponga una solución de terceros deberá estar integrada con el CRM
 - En caso de un desarrollo sobre la plataforma CRM se deberá contar con interfaces internos para la gestión de huecos y reservas de manera integrada en la plataforma.
 - En cualquier caso, deberá ser integrable con cualquier web pública ya que a futuro sería deseable que el ciudadano pudiera reservar o modificar sus propias citas.

5.7. Migración de datos

Uno de los puntos críticos de la implantación será la carga de históricos y migración de la información existente en los sistemas actuales (datos maestros y datos transaccionales).

A continuación, se describen algunos de los objetos cuya depuración, conversión y migración deberá ser abordada en el proyecto:

- **Microsoft NAVISION:**
 - Contactos
 - Entidades
 - Histórico de fichas de procesos: nombre de proceso, fª apertura, situación en la que se encuentra
 - Tablas maestras

- **LANTEK Optima:** toda la información existente en el sistema actual deber ser migrada a la nueva plataforma
 - Tablas maestras
 - Datos contactos y proveedores
 - Relación de casos y tareas
 - Agenda y citas ya concertadas
 - Etc.

- **INTRANET:**
 - Base de datos de conocimiento. Existe una gran cantidad de artículos y procedimientos ya registrados en la intranet de ALOKABIDE. Se deberá contemplar una importación inicial de toda esa información, aunque a posteriori se requiera realizar sobre la herramienta un trabajo más exhaustivo de catalogación de dicha documentación.
 - Agenda y citas ya concertadas

El proyecto debe incluir un plan que analice las necesidades, establezca los criterios, y proponga un planteamiento tecnológico para realizar la migración. Se valorará en las propuestas, las actividades y soluciones que faciliten y simplifiquen este proceso sin impacto en funcionalidad y disponibilidad de la información.

6- PLAN DE PROYECTO

6.1. Metodología de proyecto

La metodología utilizada para abordar el proyecto queda a elección del adjudicatario, pudiéndose optar por un enfoque clásico en cascada, o por metodologías ágiles, sketches, etc.

En cualquiera de los casos deberán garantizarse una serie de entregables, que se describen a continuación.

6.2. Entregables mínimos

Con independencia de la metodología de proyecto aplicada para garantizar el éxito del mismo, el adjudicatario está obligado a realizar los siguientes entregables mínimos:

Licencias

- Informe de justificación de licenciamiento adquirido
- Informe de detalle del licenciamiento adquirido: aniversarios, precios unitarios, etc.

Software

- Instancia de producción, con la solución correctamente desplegada y operativa acorde a los requisitos de proyecto establecidos
- Instancia de entorno de desarrollo
- Informe de justificación de licenciamiento adquirido

Seguridad de la información

- Procedimiento de salvaguarda y recuperación de la información, al menos dos simulaciones de recuperación exitosas.
- Política de seguridad de la aplicación
- Adecuación del proyecto al reglamento RGPD

Dirección de proyecto

- Alcance detallado de proyecto
- Organigramas de proyecto, funciones, roles y responsables
- Inventario de requerimientos preliminares

- Plan de comunicación
- Informe mensual de situación de proyecto, con al menos:
 - Situación
 - Grado de avance
 - Hitos conseguidos
 - Próximos hitos a conseguir
 - Riesgos
 - Replanificación
 - Gestión del cambio
- Calendario de despliegues
- Cierre de proyecto
 - Evaluación
 - Lecciones aprendidas
 - Acta de aceptación y cierre

Análisis

- Calendario de entrevistas con usuarios clave
- Calendario de entrevistas con usuarios finales
- Actas de reunión de todas las reuniones realizadas
- Definición de procesos operativos
- Modelo de integración
- Plan de integración
- Modelo de datos

Parametrización y desarrollo

- Código fuente documentado
- Diagrama de base de datos

- Manual funcional para cada módulo
- Manual técnico para cada módulo
- Inventario de personalizaciones

Puesta en marcha

- Plan de Pruebas de aceptación de usuario
- Calendario de Pruebas de aceptación de usuario
- Informe resultado de cada Prueba de aceptación de usuario
- Plan de formación
- Documentación/manuales de formación
- Gestión del cambio

Monitorización tras puesta en marcha

- Control y registro de solicitudes de incidencias
- Gestión de cambio

6.3. Equipo de proyecto

El presente proyecto, como todos los proyectos, supone un esfuerzo temporal económico y de personas en el que se comprometen una serie de recursos para implantar un producto único y como tal, es muy importante que el equipo de proyecto tenga la capacidad suficiente para abordar el trabajo y que además permanezca estable durante el desarrollo del mismo.

Por la razón descrita, el adjudicatario se compromete a mantener un equipo estable de personas que intervendrán en el proyecto según lo planificado en el Plan de Proyecto.

Teniendo esto en cuenta, así como las características del proyecto:

- Se debe proponer un equipo mínimo de 4 personas con las siguientes consideraciones
 - 2 consultores técnicos a tiempo completo
 - 2 personas para cubrir el resto de roles, pudiendo asumir una persona más de un rol. En ese caso, estas personas deben reunir los requisitos de conocimiento y experiencia exigidos para cada rol. Estas personas pueden tener dedicación a tiempo completo o a tiempo parcial
- Debe haber una alta interacción con ALOKABIDE durante toda la vida del proyecto

6.3.1. Organigrama de proyecto

Los equipos asignados al proyecto del CRM por ALOKABIDE y la empresa adjudicataria, responderán a la siguiente estructura:

ALOKABIDE		
Rol	Funciones	Funciones en el proyecto
Dirección Dirección de Atención al Cliente	Dirige y marca las directrices del proyecto de implantación del CRM	<ul style="list-style-type: none"> ○ Liderazgo del proyecto. ○ Proporciona las condiciones para la realización del proyecto. ○ Seguimiento del Proyecto.
	Gestión del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión del alcance, comunicaciones, riesgos, calidad y recursos del proyecto. ○ Coordinación con el resto de áreas de ALOKABIDE.
Product Owner Técnico de Atención al Cliente y/o Técnico de Sistemas	Responsable funcional	<ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinación con los usuarios clave de negocio. ○ Aprobación de especificaciones funcionales.
	Responsable tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> ○ Marca estándares tecnológicos. ○ Supervisión de la coordinación con otros proveedores informáticos de Visesa: implantación, pruebas, etc.
	Validación técnica	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aprobación de especificaciones técnicas. ○ Aprobación de pruebas técnicas: monitorización, carga, alta disponibilidad, etc.
Usuarios clave Responsables designados para cada Área/Proceso	Usuarios finales del sistema	<ul style="list-style-type: none"> ○ Especificaciones funcionales. ○ Aprobación de especificaciones funcionales de su ámbito de negocio. ○ Pruebas de negocio. ○ Aprobación de las pruebas de su ámbito de negocio y VºBº al desarrollo.

Empresa Adjudicataria		
Rol	Funciones	Conocimientos /Experiencia
Gestor del proyecto	<p>Seguimiento global de la evolución y progreso.</p> <p>Seguimiento y coordinación del resto del equipo asignado al proyecto.</p> <p>Interlocución con Dirección y Coordinación del proyecto con ALOKABIDE (en lo que al seguimiento del proyecto se refiere).</p>	<p>REQUISITO experiencia de 3 años:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección de proyectos de implantación de CRM's.
Arquitecto CRM	<p>Arquitectura técnica de la solución.</p> <p>Coordinación del equipo técnico.</p> <p>Interlocución con los responsables funcionales de ALOKABIDE.</p> <p>Supervisión de la implantación.</p> <p>Coordinación técnica con otros proveedores informáticos: implantación, pruebas, etc.</p>	<p>REQUISITO: 5 años de experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos de implantación de CRM, con especialización en el servicio de atención al cliente.
Consultor Funcional	<p>Interlocución con los responsables funcionales</p> <p>Comprensión de las necesidades de negocio</p> <p>Diseño funcional de la solución</p> <p>Supervisión del desarrollo funcional, asegurando su correcta explotación y óptimo rendimiento</p>	<p>REQUISITO: 3 años de experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos de implantación de CRM, con especialización en el servicio de atención al cliente.
Consultor Técnico (Requerido como mínimo 2 personas)	<p>Diseño y programación de las adaptaciones.</p> <p>Parametrización del Sistema.</p> <p>Implantación del sistema.</p>	<p>REQUISITO: 3 años de experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Parametrización CRM Desarrollo sobre el CRM.

6.3.2. Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la estabilidad del equipo de trabajo, y que se respete el equipo reflejado en la oferta, se establecen las siguientes condiciones para la realización de cambios en la composición del equipo de trabajo del adjudicatario.

La autorización al adjudicatario de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá de las siguientes condiciones:

1. Solicitud escrita incluyendo justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

3. El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa.

6.3.3. Curriculum vitae

Se deberá adjuntar el Curriculum Vitae de todos los integrantes previstos en el equipo de proyecto, indicando al menos para cada miembro:

1. Titulaciones y otras formaciones
2. Certificaciones sobre la plataforma y otras certificaciones disponibles
3. Perfil y principal aportación al proyecto
4. % dedicación prevista
5. Experiencia en implantaciones del módulo de Servicio de atención al cliente con el CRM propuesto
6. Otras experiencias con la plataforma CRM

6.4. WBS – Estructura de descomposición de los trabajos

La propuesta debe incluir una estructura de descomposición de los trabajos, que permita identificar de forma aproximada, desde dos enfoques distintos:

- Módulos y/o funcionalidades previstas
- Subfases, actividades y entregables previstos

6.5. Planificación de los recursos

La propuesta debe incluir la planificación aproximada de los recursos participantes en el proyecto, con una matriz que detalle:

- Perfiles incluidos en cada subfase
- Dedicación prevista de cada perfil en cada fase.

6.6. Cronograma - Planificación de la ejecución de los paquetes de trabajo

El cronograma de proyecto a incorporar en la propuesta debe, al menos detallar:

- Fecha de inicio de proyecto

- Fechas de inicio y fin de Fase I: dentro de esta fase deberán indicarse las fechas que corresponderán con los cinco hitos siguientes, que se corresponderán con los 5 hitos de pago establecidos:
 - HITO 1: Consultoría inicial, dimensionamiento de la estructura, adquisición de licencias iniciales, y diseño funcional básico.
 - HITO 2: Despliegue de la funcionalidad de gestión de contactos, cuentas y entidades
 - HITO 3: Despliegue de la funcionalidad de gestión de las interacciones
 - HITO 4: Despliegue de las funcionalidad de base de datos de conocimiento, gestión de citas y calendarios, y línea 900
 - HITO 5: Despliegue en producción, migración, integraciones y validación por usuarios
- Fecha de arranque de Fase II
- Duración global del proyecto
- Duración del periodo de soporte en el arranque
- Interrelación entre el cronograma de este proyecto y el proyecto de implantación de la solución de gestión de activos, estableciendo dependencias y camino crítico

6.7. Plan de control del proyecto

Se debe documentar un plan de control de proyecto que aborde las revisiones, verificaciones y validaciones oportunas para garantizar que el proyecto responde a los requerimientos, necesidades y expectativas definidas. Estas acciones de control estarán directamente relacionadas con la metodología especificada, así como con las acciones propuestas para mitigar los riesgos de proyecto.

El adjudicatario mantendrá al menos las siguientes reuniones periódicas de seguimiento:

Dirección de proyecto

Componentes	<p>Comité de dirección del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Director de proyecto de ALOKABIDE ▪ Product owner de la solución CRM de ALOKABIDE. ▪ Gestor de Proyecto de la empresa adjudicataria. ▪ Responsable Técnico / Funcional de la empresa adjudicataria. ▪ Invitados cuya asistencia puntual se considere necesaria.
Reuniones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lugar: ALOKABIDE ▪ Periodicidad: mensual o en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección de proyecto del Adjudicatario o de ALOKABIDE.
Temas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entorno del proyecto: protección de las condiciones del mismo. ▪ Evolución y seguimiento del proyecto. ▪ Variaciones en el alcance. ▪ Certificaciones parciales. ▪ Cualquier tema relativo al proyecto que se considere necesario.

Seguimiento operativo del proyecto:

Componentes	<p>Equipo de proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Product owner de la solución CRM de ALOKABIDE. ▪ Director de proyecto de ALOKABIDE (igual no en todas, según objetivo reunión) ▪ Gestor de Proyecto de la empresa adjudicataria. ▪ Responsable Técnico / Funcional de la empresa adjudicataria. ▪ Invitados cuya asistencia puntual se considere necesaria.
Reuniones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lugar: ALOKABIDE ▪ Periodicidad: semanal o quincenal o en función de las necesidades puntuales del proyecto (inicialmente serán más frecuentes).
Temas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de planificación. ▪ Priorización y evolución de los trabajos. ▪ Especificaciones funcionales. ▪ Validación de las programaciones de actividades realizadas. ▪ Cualquier tema relativo al proyecto que se considere necesario.

Adicionalmente, ALOKABIDE podrá de forma justificada convocar reuniones con carácter extraordinario, con un plazo de al menos 24 horas de antelación.

Notas importantes a tener en cuenta:

- La empresa adjudicataria **levantará acta** de cuantas reuniones formales se realicen.
- El adjudicatario deberá poner a disposición de los responsables de ALOKABIDE **toda la documentación del proyecto mientras se está elaborando**, en un servidor de trabajo colaborativo (Google Docs, Microsoft SharePoint o similar).
En otras palabras: **los responsables de ALOKABIDE deben poder acceder a cualquier documento relacionado con el proyecto en cualquier fase de su elaboración** (aunque no esté terminado ni entregado).
- Los responsables de proyecto de ALOKABIDE tendrán acceso a una versión de la plataforma donde se irán consolidando todos los desarrollos realizados acorde a los hitos de entrega.
- Si alguna de estas normas no es respetada, puede dar lugar a la no aceptación de los entregables involucrados.

6.8. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO TERCER AÑO

El mantenimiento evolutivo previsto para el tercer año, se basa en un formato de solicitudes estándar:

- ALOKABIDE identificará incidencias y mejoras
- La empresa adjudicataria deberá estimarlas y planificarlas, y esperar el OK de ALOKABIDE para abordarlas.
- Mensualmente se facturarán aquellas mejoras/incidencias entregadas y cerradas, dando lugar a la facturación correspondiente, previo informe y aprobación del mismo.

La fórmula de trabajo propuesta debe detallarse en la propuesta, así como las herramientas soporte que el licitante ponga a disposición de ALOKABIDE para mejorar esta gestión.

Este apartado se tendrá en cuenta como parte del apartado de metodología de trabajo propuesta

6.9. LUGAR DE TRABAJO

Lugar de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las reuniones tendrán lugar en las dependencias de ALOKABIDE en Vitoria (Gamarra) ▪ Puntualmente, podrán realizarse reuniones en otras oficinas de ALOKABIDE, cuando el personal convocado así lo requiera ▪ Las personas asignadas al proyecto desarrollarán los trabajos en las dependencias del adjudicatario
Equipamiento de desarrollo	Equipamiento del adjudicatario
Implantación	En las dependencias de ALOKABIDE
Disponibilidad horaria	Horario de trabajo de ALOKABIDEs

7- RIESGOS Y ACCIONES MITIGADORAS

Se identifican los siguientes puntos de riesgo, ante los cuales se deberán exponer acciones mitigadoras en la oferta. Asimismo, si el licitante identifica algún punto de riesgo adicional, puede recogerlo en su oferta, junto con las acciones mitigadoras correspondientes.

Riesgo	Descripción
R1	<p>Mapa de sistemas solapado</p> <p>La aparición de tres herramientas vertebradoras de la actividad (ERP, CRM y Gestión de activos) provoca infinidad de alternativas en cuanto a la propiedad de los diferentes maestros de datos, al lugar idóneo para implementar ciertos procesos, la posibilidad de solaparse entre sí, y el riesgo de extralimitarse en todas ellas.</p>
R2	<p>Dependencia entre los proyectos de implantación de la solución de gestión de activos y CRM.</p> <p>La sustitución de una herramienta única, Lantek, requiere la implantación de dos herramientas distintas, con dos proyectos distintos y dos implantadores distintos, requiriendo una adecuada coordinación para aspectos clave como hitos, fechas de arranque, integraciones, etc.</p>
R3	<p>Operativa diaria soportada totalmente en el ERP</p> <p>La existencia de una sola herramienta donde soportar el día a día de ALOKABIDE ha derivado en que se sobrecargue al ERP con infinidad de funcionalidades y procesos para los que no es idóneo. La aparición del CRM en el mapa de sistemas presenta un nuevo escenario más atractivo, pero que puede provocar rehacerlo todo.</p>
R4	<p>Entorno cambiante</p> <p>La actividad de ALOKABIDE está sujeta a diferentes variaciones, fruto del cambio de normativas, encomiendas, etc., requiriendo de sistemas flexibles y ágiles al cambio.</p>
R5	<p>Migración de datos</p> <p>El volumen de información a migrar es muy amplio, y la estructura de los datos en origen no tiene ninguna similitud con el sistema destino.</p>
R6	<p>La puesta en marcha es simultánea a la realización de la actividad de la empresa</p>

8- GARANTÍA

Los trabajos realizados tendrán una garantía de 24 meses desde el momento de su recepción por parte de ALOKABIDE.