
Propuesta de Colaboración

Desarrollo del Documento funcional y del

Plan de implantación de un CRM en Ingeteam

Ingeteam

4 de marzo de 2015

REF: 150304

Índice

- Situación Actual, Objetivos y Enfoque
- Metodología
 - Entrevistas y reuniones
 - Análisis y diagrama de procesos
 - Definición de procesos
 - Análisis de los sistemas
 - Lista corta de sistemas CRM
 - Demos CRM
 - Especificación funcional (EFS)
 - Solicitud de propuestas (RFP)
 - Plan de implantación detallado
- Entregables del Proyecto
- Planificación del Proyecto
 - Entrevistas y procesos
 - Global
- Equipo de Trabajo
- Honorarios y Facturación
- Hoja de solicitud de servicio
- Anexo: Condiciones de Contratación

Situación Actual, Objetivos y Enfoque

Ingeteam

Situación Actual, Objetivos y Enfoque

- **Ingeteam Power Technology S.A. – Energy**, en su **Área Fotovoltaica**, tiene decidido llevar a cabo un **proyecto de implantación** de un **sistema CRM (Client Relationship Management System)**, para lo cual, y para asegurar el éxito del proyecto se requerirá de la colaboración de un **consultor** con experiencia en la implantación de sistemas CRM.
- Esta colaboración estaría enmarcada en el objetivo de **facilitar la implantación del CRM** en las siguientes áreas de Ingeteam:
 - ❑ **Gerencia**
 - ❑ **Departamento Comercial**
 - ❑ **Departamento de Marketing**
 - ❑ **Departamento de I+D**
 - ❑ **Departamento de Servicios**

Para adaptar adecuadamente un sistema de gestión, el primer paso es disponer de los procesos de negocio documentados.

además del **Departamento de Sistemas**, esencial en todo el proyecto, muy especialmente en la integración con otros sistemas, como el **ERP SAP**, o el sistema **SAT** (Área de Atención al Cliente).

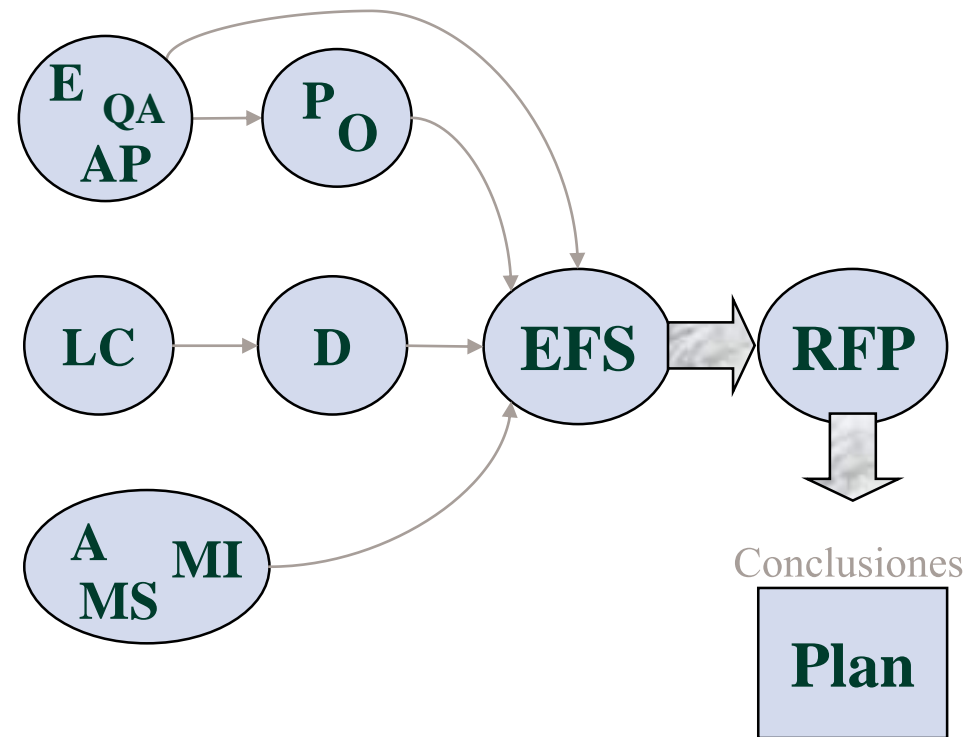
Se pretende, además de **minimizar riesgos** en la implantación, que los **usuarios** de todas las áreas involucradas completen su conocimiento del sistema y **lleguen a utilizarlo de forma eficiente**, cumpliendo con las expectativas que se tienen con la implantación de un CRM.

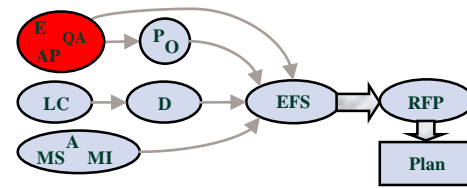
Objetivos

- El **objetivo** principal es elaborar los documentos de
 - **Especificación Funcional del Sistema (EFS)** y
 - **Plan de Implantación detallado**para las áreas identificadas (con estimación de costes de implantación e integración con los sistemas actuales), y por lo tanto para sus **procesos de negocio** que se considere puedan potenciarse gracias a la implantación del CRM.
- Para estos procesos se identificarán sus **actividades**, y para cada actividad, las **tareas** existentes, áreas y personal implicado, relaciones entre las tareas y documentos obtenidos en cada una de ellas. Sí va a ser objeto del presente proyecto la documentación detallada de aquellos procedimientos de trabajo propios de cada una de las tareas (corresponde a la fase de **automatización de procesos** para su inmediata implantación).
- Para lograr este objetivo se debe crear el **Grupo de Trabajo**:
 - Responsable Funcional, para interlocución y coordinación del personal de **Ingeteam**
 - Personal de las diferentes áreas involucradas, responsables de los procesos y actividades de negocio
 - Consultor CRM y documentalista
- Debe quedar claro que, al no ser una consultoría de negocio, no es objetivo de este proyecto identificar las oportunidades de mejora, cuellos de botella, optimización de procesos, su implantación, comunicación ni formación; pero los entregables resultado de este proyecto sí les servirá a las responsables de negocio para identificar esas oportunidades de mejora. En cualquier caso, se tratará de identificar posibles puntos de mejora durante la documentación de los procesos, y se notificará puntualmente.

Enfoque (Metodología)

- Entrevistas (E)
- Análisis de procesos (AP)
- Documentación de Calidad (QA)
- Diagramas de procesos (P)
- Objetivos estratégicos (O)
- Inventario de aplicaciones (A)
- Mapa de interfaces (MI)
- Mapa de cobertura sistemas (MS)
- Lista corta sistemas CRM (LC)
- Demos CRM (D)
- Especificación Funcional (EFS)
- Solicitud de Propuestas (RFP)





Planificación de las entrevistas y reuniones de trabajo.

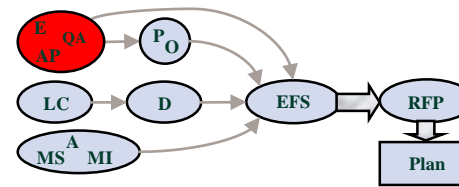
Se deben identificar:

- Áreas y personas clave en el proyecto (y Alta Dirección)
- Objetivos estratégicos
- Problemas a resolver / Mejoras
- Indicadores tangibles QA
 - Funcionales
 - Técnicos
 - Satisfacción de los usuarios
- Evolución funcional en el tiempo
- Prioridades y fases
- Requerimientos técnicos y de integración de sistemas

Plan de Entrevistas

Metodología

Entrevistas y reuniones



Ignacio Parres

Preparación Área

Preparación en base al RFP final, que incluye inicialmente unos 1.000 criterios a tener en cuenta, los cuales se personalizarán para Ingeteam. Identificar personas clave por área.

CAPÍTULOS PRINCIPALES DE LAS FUNCIONALIDADES A ANALIZAR PARA CADA ÁREA

Automatización del equipo de ventas

Automatización de la mercadotecnia

Soporte y servicio al Cliente

Analítica y generación de informes

Funcionalidad de negocio

Funcionalidad técnica

Soporte local (calidad, disponibilidad y referencias en el sector)

Reunión de trabajo con el Área

En las reuniones se repasarán todos los capítulos específicos de esa área, detallando los criterios que han sido personalizados. Se identificará, para cada criterio:

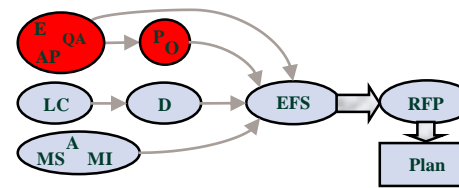
- Especificación detallada
- Formularios necesarios, con sus campos
- Posibles datos de otros sistemas
- Nivel de criticidad
- Prioridad

Toda esta información será muy importante, tanto para la planificación del proyecto futuro de implantación, como para solicitar los presupuestos, y poder evaluar a los proveedores.

Será la base del **Checklist de pruebas**.

Metodología

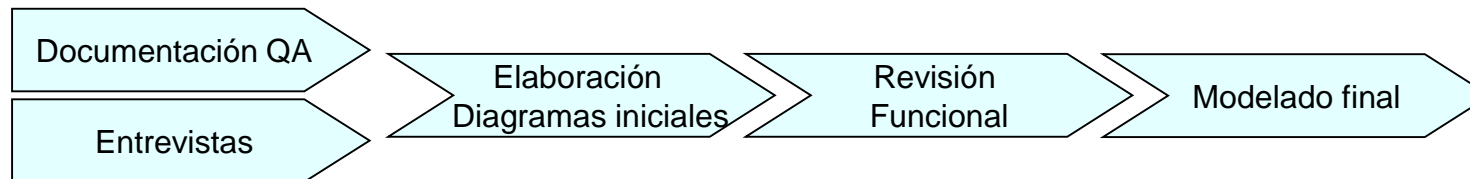
Análisis y diagrama de procesos



Ignacio Parres

El objetivo básico es modelar los procesos más involucrados con CRM, elaborando unos diagramas de procesos que serán revisados y validados por los correspondientes responsables funcionales.

Esta tarea se lleva a cabo en varias fases:



El estudio de la documentación de QA servirá para:

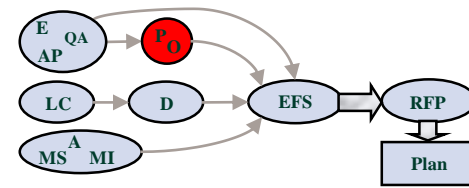
- Identificación de los requerimientos iniciales
- Modelado inicial de los procesos de la Empresa cubiertos por CRM
- Diagnóstico de la documentación de CRM

Se ha de destacar que en la fase de revisión, el objetivo no será realizar una revisión detallada en ningún caso.

Se recomienda mantener una reunión monográfica con la Alta Dirección para perfilar los objetivos estratégicos principales de la Empresa asociados a los procesos de trabajo relacionados con el uso y la implantación del CRM.

Metodología

Definición de procesos



Ignacio Parres

Creación del Grupo de Trabajo

1

- Personas que participan en el proceso
- Personal TI

Recogida de Información

2

- Análisis Estudio realizado
- Reuniones específicas
- Consultas puntuales

Elaboración de la Documentación del Proceso

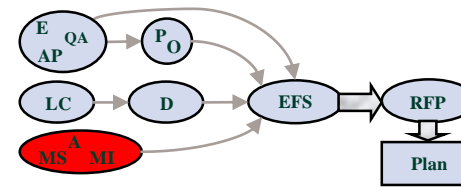
3

- Herramienta CASE para la Definición de Procesos
- Documentos y DFD's asociados a los procesos

Validación del proceso definido

4

- Aprobación del proceso
- Aprobación de la documentación generada



Un aspecto importante para estudiar el impacto de la implantación de un sistema es disponer de toda la información relativa a los sistemas actuales de la Empresa, que procesos de negocio cubren, y cómo se comunican entre sí.

Por ello, se elaborará una **matriz de cobertura de los procesos** en relación a los sistemas en explotación en la actualidad. Eso nos dará una visión de qué sistemas intervienen de alguna manera en cada proceso de trabajo, así como el alcance de cada aplicación dentro de toda la organización de la Empresa. Gracias a este mapa de cobertura se puede estudiar el grado de implantación requerido para el CRM, y la implicación de cada área de negocio.

Otro punto importante es identificar todos los puntos de flujo de la información entre diferentes sistemas (interfaces), tipos de interfaz y su nivel de integración; Esto permitirá levantar posibles alarmas en relación al estado actual de los interfaces, pero sobre todo el alcance en relación del CRM con otros sistemas.

Este análisis de sistemas permitirá identificar a priori las necesidades de integración, y el modelo de seguridad, así como capacidades para la **movilidad corporativa**.

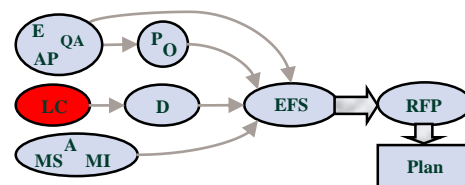
También se debe identificar el presupuesto a corto y a largo plazo para el capítulo CRM.

RESULTADOS:

- **Mapa de cobertura de los procesos por aplicaciones**
- **Mapa de interfaces** (con modelo de seguridad)

Metodología

Lista corta de sistemas CRM



Ignacio Parres

Ingeteam dispone de una lista corta de sistemas CRM.



Esta lista no es definitiva. Se llevará a cabo una tarea de validación de estos tres sistemas, de forma que se estará abierto para añadir o quitar algún sistema de esta lista, en función de:

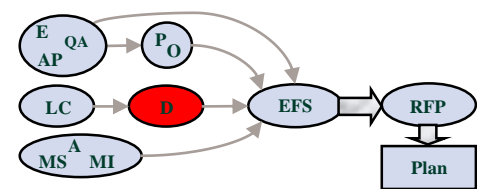
- Necesidades funcionales de la Empresa
- Estrategia tecnológica y presupuestaria de la Empresa
- Objetivos estratégicos

Se compararán esos criterios con las soluciones CRM, teniendo en cuenta:

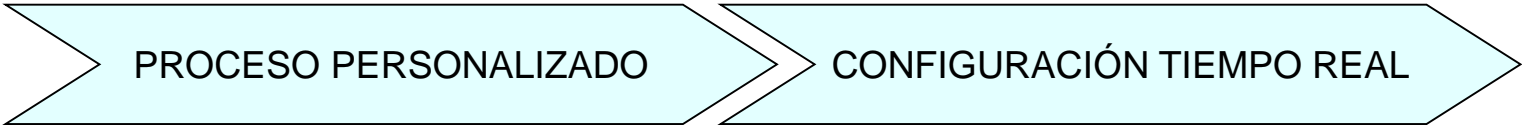
- Plataforma CRM - Características funcionales, técnicas y económicas de la solución, teniendo en cuenta las novedades de las últimas versiones
- Proveedores - Capacidades técnicas y de servicio de los implantadores

Comparativa personalizada CRM

Demos CRM



Ignacio Parres

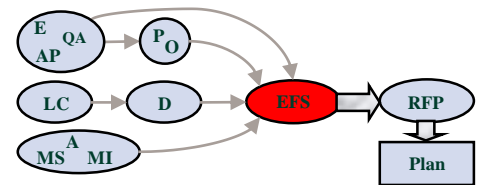


CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES
Automatización del equipo de ventas
Automatización de la mercadotecnia
Soporte y servicio al Cliente
Analítica y generación de informes
Funcionalidad de negocio
Funcionalidad técnica
Soporte local (calidad, disponibilidad y referencias en el sector)

CARACTERISTICAS ECONOMICAS
Consultoría Previa
Licencias corporativas
Implantación
Formación
Desarrollos / Personalizaciones
TOTAL
Mantenimiento / Soporte anual
Mantenimiento Evolutivo

Metodología

Especificación Funcional (EFS)

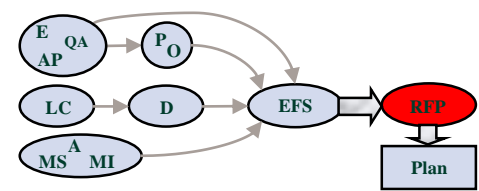


Ignacio Parres

Índice de contenidos del EFS

Capítulo
Introducción
Presentación del proyecto CRM (IPT - Fotovoltaica)
Proceso de selección del integrador
Objetivos cuantificables de mejora de compañía
Definición y tipología de usuarios
Workflows Intra-departamentales
Workflows Inter-departamentales
Bases de Datos
Integración con otros sistemas
Actividades de Marketing & Business Intelligence
Informes, Reports & Scoreboards
Aspectos técnicos de la plataforma
Política de idiomas & moneda (multidioma & multiplataforma)
Usabilidad (User-friendly)
Aspectos legales
Política de licencias
Independencia en futuros desarrollos
Fases de implementación y O&M
Cronograma de hitos
Listado de riesgos y contramedidas
Anexos

Origen
Ver anexo 20150303 Indice CRM (ver4.0)_IMPR_3.pdf adjunto a esta propuesta que incluye desglose de todos los capítulos.

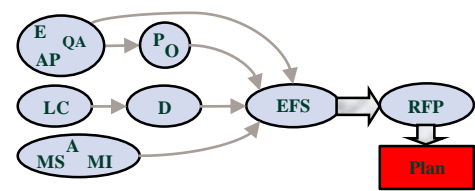


Se solicitará a todos los proveedores una propuesta para la implantación de un CRM. En esta solicitud, además de la carta de invitación, se le adjuntarán los siguientes documentos:

Documento	Contenido	Objetivos
Especificación funcional del sistema (EFS)	Este documento proporciona a los proveedores un análisis exhaustivo de necesidades con toda la información sobre los casos de uso que van a tener que implementar, modelo de datos necesario, integraciones a realizar con otros sistemas, configuración de perfiles de usuarios, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Reducir el tiempo de implantación.• Presupuestos ajustados, ante la reducción de riesgos.• Eliminación de la fase de Análisis, que se reducirá a tareas de gestión técnica.• Realizar pruebas con Checklist
Plantilla de criterios CRM	Con esta plantilla los proveedores evaluarán el grado de configuración <-> desarrollo que requiere cada criterio identificado y categorizado a lo largo de las fases anteriores.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar pruebas con Checklist• Información para la Matriz de riesgos• Priorizar tareas para el plan final
Cuestionario para el proveedor	Se solicitará información para conocer la experiencia, referencias, y servicios de valor añadido del proveedor.	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de los proveedores, como dato adicional para la selección final.

Metodología




Plan de implantación detallado



Ignacio Parres

Para elaborar un plan de implantación detallado, debemos ajustarnos a la metodología que vaya a utilizar el proveedor seleccionado. Entonces se elaborará una plan de implantación detallado alineado con el plan y la metodología propuesta por el proveedor, añadiendo una serie de tareas de control, supervisión y pruebas, así como replanificando ciertas tareas para poder priorizar la implantación en función de los intereses y estrategia de Ingeteam.

A continuación se detallan las metodologías más habituales utilizadas en función de la plataforma seleccionada:

Plataforma	Metodología
	Business Blueprint (BBP) SAP
	Sure Step Microsoft Dynamics
	Agile Software Development Open Methodology

Entregables del Proyecto

Ingeteam

Entregables del Proyecto

Fase del proyecto	Entregables
Entrevistas y reuniones	Plan de entrevistas Actas de las reuniones Criterios funcionales por áreas v1 Checklist de pruebas v1
Análisis y diagrama de procesos	Procesos CRM documentados Diagramas de procesos CRM Criterios funcionales por áreas v2
Análisis de los sistemas	Inventario de aplicaciones Mapa de interfaces Mapa de cobertura sistemas Criterios funcionales por áreas v3
Lista corta de sistemas CRM	Agenda demos (proceso personalizado) Convocatorias para demos
Demos CRM	Actas de las demos Criterios funcionales por áreas v4
Especificación funcional del sistema (EFS)	EFS v1 Criterios funcionales por áreas v5 Checklist de pruebas v2
Solicitud de propuestas (RFP)	Comparativa de propuestas Matriz de riesgos
Plan de implantación detallado	Plan de implantación detallado Checklist de pruebas v3

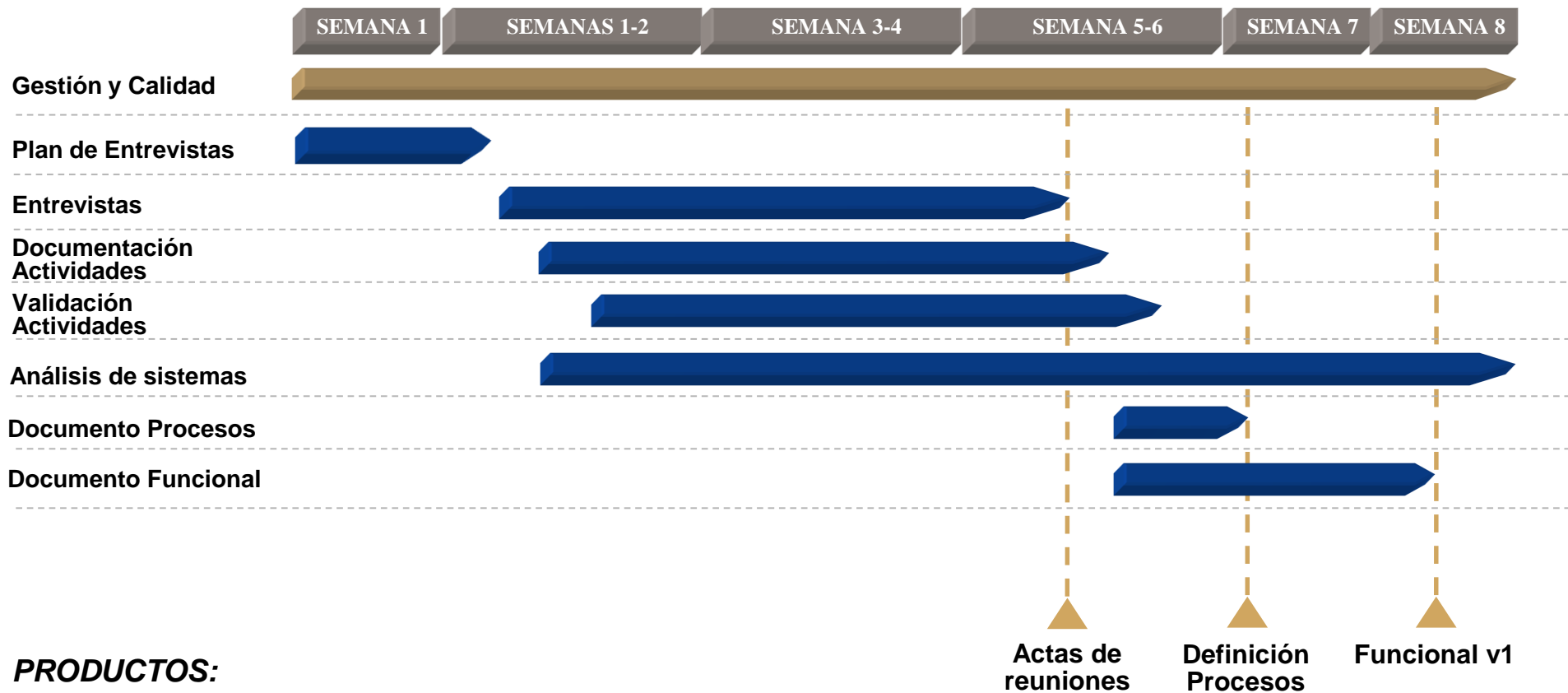
Planificación del Proyecto

Ingeteam

Planificación del Proyecto

Planificación entrevistas y procesos

Ignacio Parres



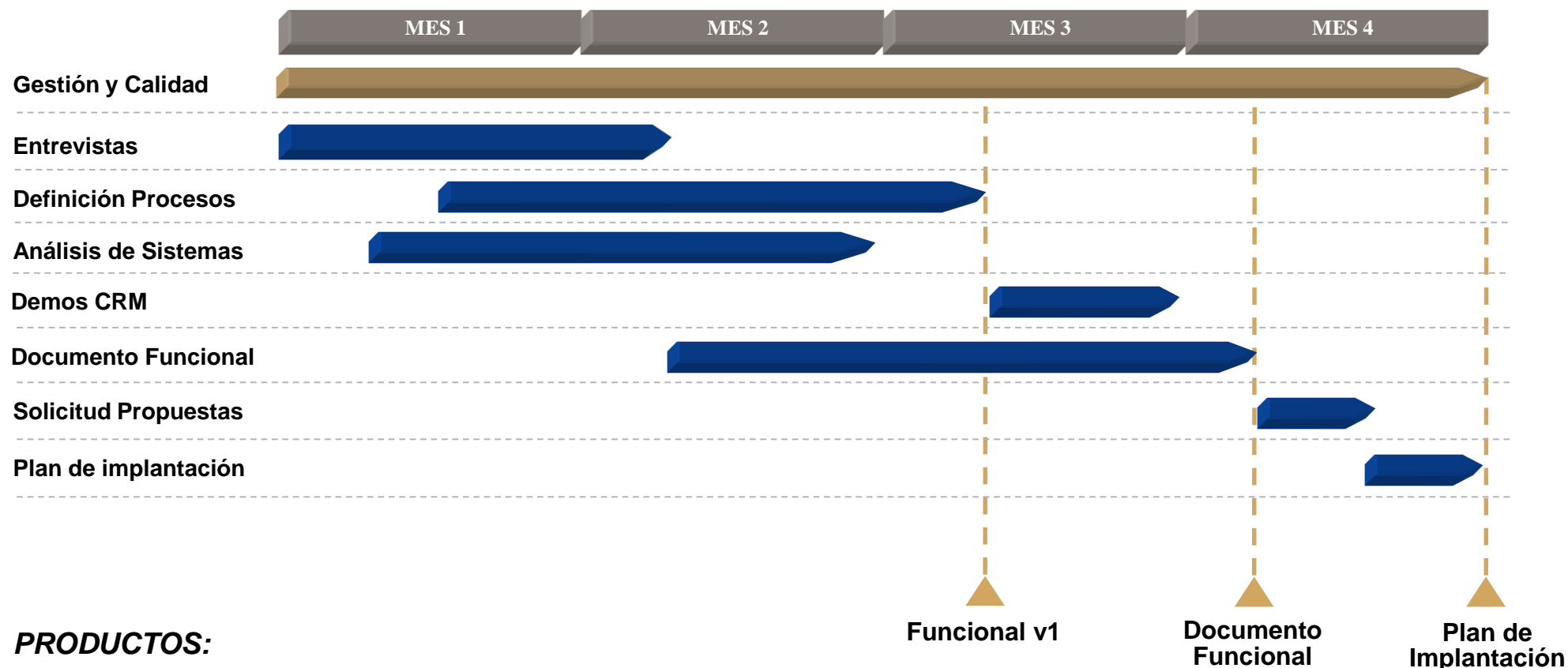
PRODUCTOS:

IMPORTANTE: La colaboración del Cliente asistiendo a las entrevistas planificadas, suministrando los contenidos y validando etapas es crítica para cumplir la planificación

Planificación del Proyecto

Planificación Global

Ignacio Parres



IMPORTANTE: La colaboración del Cliente asistiendo a las entrevistas planificadas, suministrando los contenidos y validando etapas es crítica para cumplir la planificación

Ignacio Parres

Equipo de Trabajo

Ingeteam

Equipo de Trabajo

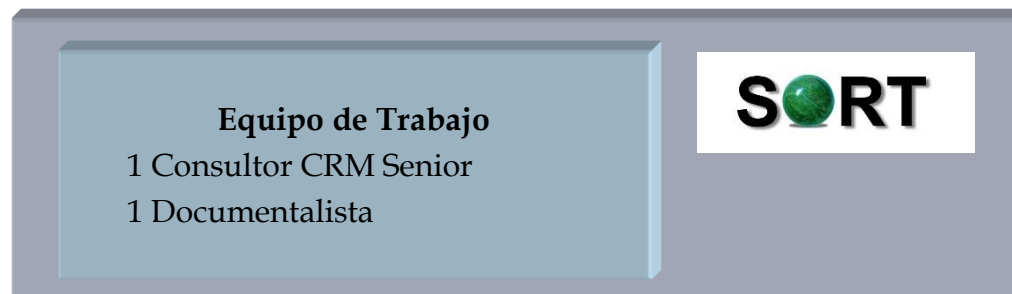
El equipo de profesionales que hemos seleccionado para la ejecución de este análisis es un equipo multidisciplinar con experiencia específica en proyectos de implantación del CRM. El personal implicado en el proyecto estará compuesto de:

- **Personal del CLIENTE**

- Responsable Funcional del proyecto, como interlocutor principal, con capacidad de toma de decisión.
- Responsable funcional de cada Área de Negocio involucrada.
- Responsable de cada una de las Actividades involucradas.

- **Personal del Equipo de consultoría**

- Consultor CRM Senior
- Documentalista (fase inicial de entrevistas y documentación de procesos)



Ignacio Parres

C/ Núñez Morgado, 6 – 1ºB
28036 Madrid

Tlf. +34 91 323 83 57

Fax. +34 91 323 51 77

Mov. +34 609 85 84 93

Email. iparres@yahoo.com

<https://www.linkedin.com/in/ignacioparres>