**Proyecto CRM**

**Ingeteam - FV**

**DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN CRM**

**Capítulo 3 – Proceso de selección del integrador**

**INDICE**

3 PROCESO DE SELECCIÓN DEL INTEGRADOR 4

3.1 Introducción 4

3.2 Fase 0 – Invitación inicial 5

3.3 Fase 1 – Preselección 6

3.4 Fase 2 – Presentación de propuesta y selección final 7

**CONTROL DE ACTUALIZACIONES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA CREACIÓN** | **CREADO POR** | **FECHA APROBACIÓN** | **APROBADO POR** |
|  |  | Juan Carlos Jadraque  José Luis González  Javier Villanueva  Arturo Albacete  Ignacio Parres |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **PUNTO** | **CAMBIOS RESPECTO DE LA VERSIÓN ANTERIOR** |
|  | NO APLICA al ser la primera versión |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# PROCESO DE SELECCIÓN DEL INTEGRADOR

## Proceso de selección

En este capítulo se describe la metodología que se seguirá para escoger un integrador para la implantación del CRM. El proceso de selección constará de tres fases:

1. Fase 0 - TITULOS
2. Fase 1 - TITULOS
3. Fase 2 - TITULOS

En la fase 0, la intención es contactar con varios integradores con el fin de tener diez entre los que escoger.

En la fase 1 ya se hace una primera evaluación del software de cada uno de los integradores, concluyendo con el primer descarte.

La última fase es la fase 2, donde se realiza una evaluación a más profundidad concluyendo con la selección del integrador.

**(¿CRONOGRAMA DE LA PIZARRA?)**

## Fase 0 – Invitación inicial

### Introducción

La fase 0 puede parecer de menor importancia que las siguientes fases dado que en ellas se evalúa de forma detallada a los integradores. Sin embargo, esta fase desempeña un rol esencial en el proceso de selección. Escoger de manera adecuada qué empresas invitar inicialmente, siguiendo una serie de criterios, promete un alto nivel de cumplimiento con las exigencias y requerimientos de IPT-FV, pues se podrá asegurar que los integradores poseen un perfil deseado en las siguientes fases.

Los criterios a seguir para la invitación inicial son los siguientes:

1. Se tendrán en cuenta aquellas empresas que IPT-FV ya ha contactado y se desee que estén presentes como integradores.
2. Que la empresa proveedora disponga, a nivel local, de suficientes recursos con experiencia demostrada en implantación de sistemas CRM.
3. Empresas que tienen referencias demostrables en sectores de mercado similares al de IPT-FV.

### Procedimiento

Se invitarán diez integradores a esta fase. La fase consistirá en enviar a cada empresa elegida como candidata una carta de invitación junto con un formulario que se rellenará con los datos solicitados. Estos datos son:

1. La facturación de la empresa
2. Su número de empleados
3. Referencias de proyectos

Con estos datos se podrá hacer una primera estimación y contrastación de los integradores que se tendrá en cuenta durante la siguiente fase.

La fase tendrá una duración de **dos semanas**.

### Documentación

Documentos utilizados a lo largo de esta fase:

1. Carta de invitación
2. Formulario de compañía (Anexo I)

## Fase 1 – Preselección

### Introducción

En esta fase ocurre el primer descarte donde se reducirá el número de integradores a un máximo de tres. Para poder proceder a llevar a cabo dicho descarte se hará una evaluación de los integradores a nivel técnico y a nivel comercial.

### Procedimiento

La evaluación a nivel técnico consistirá en proporcionar a los integradores dos casos prácticos que servirán como una primera demostración del software de los integradores y en un *checklist* de criterios técnico-funcionales sobre la plataforma CRM con que concurre que cada integrador. Estos criterios representarán el conjunto de necesidades funcionales y requerimiento técnicos para la implantación del CRM en el área Fotovoltaica de IPT.

El Cömo funciona el chhecklist para el proveedor con su plataforma (grado de cobertura/criterio/plataforma) , y para IPT (ponderación/criterio)

El propósito del *checklist* es medir hasta qué punto abarca la plataforma del integrador los requerimientos y funcionalidades del proyecto CRM. Esto permitirá ver que funciones estarán disponibles sin requerir desarrollo a medida y cuales sí lo requerirán.

Los casos prácticos son:

1. Hacer ofertas, seleccionar artículos y definir precios
2. Solventar y gestionar las ofertas compartidas

Estos dos casos engloban actividades y funciones críticas del CRM, por lo que el rendimiento en esta parte de la evaluación es fundamental para la consideración del integrador.

A nivel comercial se le solicitará a cada integrador un listado de referencias con nombres, apellidos y teléfono de contacto. Adicionalmente se hará una oferta no vinculante (*non-binding offer*) donde deberá quedar definido cómo se tratará la provisión de licencias y el desarrollo a medida.

Se prevé una duración de cuatro semanas seguidas de dos semanas durante las cuales se tomará la decisión de qué integradores invitar a la siguiente fase (fase 2).

### Documentación

Documentos utilizados a lo largo de esta fase:

1. Solicitud de referencias
2. Casos prácticos 1 y 2
3. 100 preguntas – *checklist*
4. Oferta no vinculante

## Fase 2 – Presentación de propuesta y selección final

### Introducción

La última parte del proceso de selección es donde se realizará el descarte final y se elegirá a un integrador.

### Procedimiento

La fase se inicia haciendo una invitación a un máximo de tres integradores. Cada integrador tendrá que presentar una demo basándose en el **documento de requerimientos y especificaciones para el desarrollo e implementación de una solución CRM** (DRE), que será entregado durante esta fase. Dado que el documento contiene información confidencial, previo a la entrega del DRE cada integrador tendrá que firmar un acuerdo de confidencialidad (*NDA – non-disclosure agreement)*. (HABLAR DEL CONTRATO). Esta parte de la fase durará seis semanas.

La siguiente parte de la fase 2 consiste en realizar una oferta económica vinculante (*binding offer)* al integrador seguida de una presentación práctica de la propuesta. Finalmente se tendrá que establecer un calendario de plazos. Esta parte durará una semana.

### Documentación

Documentos utilizados a lo largo de esta fase:

1. Acuerdo de confidencialidad – *NDA*
2. DRE
3. Contrato
4. Oferta económica
5. Propuesta
6. Calendario de plazos

**CONTROL DE FIRMAS DE APROBACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resumen de identificación: | | |
| Proyecto CRM Ingeteam FV  Documento de requerimientos y especificaciones para el desarrollo e implementación de una solución CRM (DRE)  Capítulo X | | |
| Destinatarios / Lista de distribución: | | |
| NO APLICA – Este documento se integrará como parte del DRE | | |
|  | | |
| **Firmas de aprobación** | | |
| **Firma:** | **Firma:** | **Firma:** |
| **Juan Carlos Jadraque** | **José Luis González** | **Javier Villanueva** |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |