

**Telefónica Global Technology, S.A.U**

**Información de la Empresa**

**Cliente: Serveo S.A. – Lote 2**

**Fecha 19/08/2022**

**Versión 1.00**

# Datos generales de la empresa

## Presentación de Telefónica Global Technology

En el marco del proceso de transformación del Grupo Telefónica, TGT es la compañía del grupo especializada en la gestión y explotación global de los sistemas de información de Telefónica y gestionar e impulsar la calidad y la eficacia de los servicios profesionales brindados sus clientes orientados a prepararse para las exigencias de la nueva era digital.

Con esta sociedad se pretende una gestión de sistemas global y homogénea que posibilite una mayor especialización de los recursos, lo que permitirá mayores niveles de calidad, enfocado en la simplificación de procesos impulsando la innovación en TI y en la relación de la empresa con sus clientes y proveedores actuales. Todo ello se traduce en una mejora en la prestación de servicios al cliente, uno de los pilares fundamentales del plan de transformación de la Compañía.

Telefónica Global Technology S.A.U. (TGT) será por lo tanto la empresa del Grupo Telefónica responsable de la ejecución del proyecto “CRM Hermes” para principalmente la “integración de todo el proceso comercial de gestión de las oportunidades potenciales con el proceso de licitación” y se compromete al estricto cumplimiento de los compromisos aquí descritos, en relación con la ejecución del proyecto.

En las páginas y apartados siguientes, se describen algunas colaboraciones de TGT en el delivery de proyectos basados en tecnología Salesforce a clientes externos al Grupo Telefónica, y en colaboración inclusive con diferentes áreas comerciales del Grupo en proyectos relacionados. La ejecución de estos proyectos se realiza por personal cualificado de TGT en colaboración con consultores expertos de empresas colaboradoras con las que se trabaja de forma habitual.

Serveo está envuelto en un programa de Transformación Digital con varios objetivos, como 1) la integración de todo el proceso comercial de gestión de las oportunidades potenciales con el proceso de licitación; 2) que exista un maestro de Clientes y que este sea Salesforce Sales Cloud; 3) la simplificación de procesos internos Serveo y la adecuación a estándares y ‘best practice’ de mercado de los mismos, simplificando así la implantación de la herramienta y su futuro mantenimiento; 4) la trazabilidad; 5) mejorar el proceso de licitación con herramientas de planificación de tareas en el departamento de Contratación y de gestión de la producción de ofertas, identificando dos flujos de trabajo diferentes, separando las licitaciones públicas de las licitaciones privadas; 6) la integración con SAP HANA, tanto de salida cómo de entrada: Contrato, Datos de facturas y Clientes; 7) por último, mejorar el análisis de datos y el reporting, tanto el interno como el externo a los stakeholders.

Relacionado con los objetivos propuestos, Telefónica aporta como valor diferencial en esta propuesta su extensa experiencia en la implantación de Salesforce, con conocimientos certificados y demostrados en campo de todas las capacidades que se necesitan para cubrir la propuesta de Serveo, a nivel técnico funcional y con las integraciones. Telefónica está presente en otros proyectos relacionados, lo que facilita y unifica conceptualmente el compromiso y las responsabilidades.

El proyecto se propone en forma integral, creando las condiciones para un modelo posterior de administración delegada a sus “superusuarios”, y mejora continua de la herramienta que asegure el traspaso suave a su mantenimiento, en condiciones de correcto funcionamiento, y sobre todo facilite su evolución con el tiempo y las necesidades de la compañía.

En los apartados del documento técnico, se describe con mayor detalle la planificación, basada en sprints sobre las fases, con una metodología de despliegues tempranos, que permitan la mejora continua y refinamiento en el transcurso del proyecto. Se mantiene el esquema de fases propuesto en el pliego, porque entendemos que es una propuesta atractiva y con resultados tempranos. Proponemos algunas modificaciones en la agrupación de funcionalidades, por el aspecto de complejidad y resultados, anticipando o retrasando algunas capacidades en los momentos de despliegue.

Se describe también el abordaje de equipo, combinando consultores y desarrolladores con expertise puntuales para soluciones técnicas específicas, con otros de presencia continua en el proyecto aportando visión extremo a extremo e identificación con el objetivo.

Finalmente, nos apoyamos en equipos internos de TGT para implantación, soporte, gestión de releases y configuraciones, gestión y dirección, entre otros, para asegurar que plan y objetivos van juntos.

Este documento ha sido elaborado por TGT atendiendo, aceptando y compartiendo exhaustivamente los requerimientos profesionales y técnicos expresados por ustedes. No obstante, estamos a su disposición para aclarar o ampliar aquellos puntos que consideren necesarios o cualquier desalineación que consideren relevante respecto a sus requerimientos.

Así mismo, en TGT queremos aprovechar la ocasión para expresar desde estas líneas nuestro sincero agradecimiento por la oportunidad de colaborar en la Transformación en la que estáis inmersos, iniciativa que consideramos especialmente clave para el futuro de la atención a los ciudadanos

## Alianza con Salesforce

Salesforce y Telefónica tienen un recorrido juntos de casi una década. En el año 2019, Salesforce y Telefónica se unen para implantar soluciones sobre la nube de Salesforce, en los que Telefónica aporta servicios profesionales con capacidades de consultoría, migración, implantación, integración y administración y soporte Premium. Estas capacidades se apoyan en TGT, que consta de un equipo certificado que ha ido creciendo y manteniendo el nivel de exigencia que Salesforce y el mercado exigen para ofrecer los servicios con calidad.

La Fuerza Comercial de Telefónica y las capacidades de TGT con el expertise se unen a Salesforce con resultados y objetivos que se han ido superando año a año. En esta aproximación conjunta, Telefónica es Partner de Salesforce incluyendo la reventa de licencias en la modalidad Fullfilment Reseller.

A su vez, Telefónica es Cliente de Salesforce con una implantación Global en 16 países, con experiencia en prácticamente todas las nubes, migración completa de clientes, ofertas y oportunidades, integrado a más de 20 Sistemas Legados sólo en la instancia España, cubriendo a más de 7.500 usuarios internos.

## Certificaciones.

El cuadro inferior resume las certificaciones de que dispone el equipo de profesionales que trabajan sobre tecnologías Salesforce en Telefónica. El equipo de proyecto que dedicará Telefónica al proyecto contará con las certificaciones necesarias para abordar los trabajos propuestos en el pliego.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente

## Capacidad y Experiencia. Casos de Éxito.

Sigue a continuación una reseña de casos tanto internos como externos a Telefónica, donde cubrimos todos los módulos y herramientas solicitados en el pliedo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CASO 1** | |  | | |
| Cliente | | Telefónica de España | | |
| Área | | Cliente y Comercial | | |
| Descripción de la referencia | | | | |
| Implementación del CRM Comercial para los segmentos de Grandes Cuentas y Pequeñas y Medianas Empresas con los siguientes beneficios:   * Unificación de la información en una única herramienta y en un único proceso estandarizado para todas las áreas comerciales. * Disponer del funnel de venta y previsión de ingresos en tiempo real, en función de las oportunidades generadas con la información centralizada. * Mejora de las capacidades de la fuerza comercial; permitiendo disponer de trazabilidad e2e del proceso, facilitar el trabajo colaborativo, disponer de una vista enriquecida 360º del cliente, realizar campañas comerciales dirigidas; y cuadros de mando ejecutivos para la toma de decisiones. * Apagado de sistemas legados e integración con sistemas centralizados de gestión (ERP, Tramitación, Facturador, etc.) | | | | |
| Datos cuantitativos | | | | |
| Duración del proyecto (meses) | | | | 24 |
| Fecha de inicio del proyecto (mm/aaaa) | | | | 01-03-2019 |
| Número de personas en el equipo de proyecto | | | | 12 |
| **1** | Salesforce Sales Cloud | | **4** | ETL Talend para procesos batch |
| **2** | Salesforce Tableau CRM / Analytics | | **5** | Integración mediante Web Services, |
| **3** | Salesforce Communities | | **6** | SOAP, REST, SSO Open ID Connect,… |
| Datos del cliente | | | | |
| **Nombre de la persona de contacto** | | Carmen Gómez Arrayas | | |
| **Unidad / Área / Departamento** | | IT Telefónica de España | | |
| **Puesto** | | Directora | | |
| **Email** | | carmen.gomezarrayas@telefonica.com | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CASO 2** | | Soporte y Mantenimiento Evolutivo | | |
| Cliente | | Club Atlético de Madrid | | |
| Área | | Desarrollo Digital | | |
| Descripción de la referencia | | | | |
| Servicio evolutivo y de soporte que busca proporcionar a Atlético de Madrid la mejor respuesta a las necesidades adicionales sobre la configuración vigente en la herramienta: 1) Se emplea Salesforce Marketing Cloud para la gestión de los journeys de los clientes/socios (journey de compra de entradas, journey de cumpleaños, etc.); 2) Salesforce Identity como gestor de Identidad de los usuarios de los diferentes sistemas, tanto internos como externos, teniendo integrados con el mismo la tienda del socio, la App móvil, la tienda de venta de entradas; 3) Salesforce Service Cloud para la atención al cliente, disponiendo de visión 360º; 4) Anypoint Mulesoft para la integración de sistemas. El objetivo es disponer de una VISIÓN INTEGRADORA Y OMNICANAL desde el punto de vista de negocio y de estrategia.  Las funcionalidades destacadas implementadas como evolutivo incluyen:   * Implementación del nuevo proceso de alta de socio, integrado con los sistemas legados del Club. * Gestión de códigos QR para el acceso a Wanda Metropolitano. * Capa de servicios FAN360 sobre Mulesoft para permitir la integración de terceros sistemas (App, Portal de Venta de Entradas, etc.) con los datos almacenados en Salesforce. | | | | |
| Datos cuantitativos | | | | |
| Duración del proyecto (meses) | | | | 12 |
| Fecha de inicio del proyecto (mm/aaaa) | | | | 01-02-2021 |
| Número de personas en el equipo de proyecto | | | | 4 |
| Tecnologías y Herramientas utilizadas | | | | |
| **1** | Salesforce Identity | | **4** | Integración Oauth con terceros sistemas |
| **2** | Salesforce Service Cloud | | **5** | Integración mediante Mulesoft |
| **3** | Salesforce Marketing Cloud | | **6** | SOAP, REST,… |
| Datos del cliente | | | | |
| **Nombre de la persona de contacto** | | René Abril | | |
| **Unidad / Área / Departamento** | | Departamento de Sistemas | | |
| **Puesto** | | Director | | |
| **Email** | | rabril@atleticodemadrid.com | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CASO 3** | | Implementación módulo Campañas de Televenta | | |
| Cliente | | Hefame | | |
| Área | | Atención al CLiente | | |
| Descripción de la referencia | | | | |
| Creación de campañas de telemarketing utilizando el estándar de Salesforce y adaptarlo a los requisitos de segmentación que requeridos proporcionando al cliente una mayor trazabilidad y grado de registro de la gestión de las campañas y de la actividad de los agentes.  La nueva herramienta permite la creación y modificación de campañas sobre una jerarquía establecida a fin de tener las campañas mejor acotadas; visualización desde la ficha de cliente de las campañas activas; notificación de campañas relevantes ante llamadas entrantes; lista negra para clientes no interesados en campañas, etc. | | | | |
| Datos cuantitativos | | | | |
| Duración del proyecto (meses) | | | | 2 |
| Fecha de inicio del proyecto (mm/aaaa) | | | | 28-06-2021 |
| Número de personas en el equipo de proyecto | | | | 2 |
| Tecnologías y Herramientas utilizadas | | | | |
| **1** | Salesforce Service Cloud | | **4** |  |
| **2** | Integración CTI | | **5** |  |
| **3** | Integración SOAP con ERP | | **6** |  |
| Datos del cliente | | | | |
| **Nombre de la persona de contacto** | | Josefina Diaz Guardiola | | |
| **Unidad / Área / Departamento** | | Atención al Cliente | | |
| **Puesto** | | Responsable del departamento | | |
| **Email** | | josefina.diaz@hefame.es | | |

# Institucional Telefónica

## Solvencia Empresarial. (GEN010)

Se adjuntan los siguientes documentos:

Presentación corporativa:



Cuentas anuales en registro mercantil:



Seguros profesionales, responsabilidad civil, daños, garantías aplicables:





Declaración cifra de negocio:



Estar al corriente de deudas con la Seguridad Social y el Ministerio de Hacienda:





## Capacidad y Experiencia. Clientes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cliente | Proyecto | Año |
| Telefónica Hispam | Implantación Proceso Comercial Click2Sell | 2019-2022 |
| Descripción del Alcance | Desarrollo e implantación en Chile y Perú de un nuevo flujo comercial denominado Click2Sell para la gestión de oportunidades desde su apertura a su envío al sistema de Provisión dentro de Salesforce, con la implicación de las distintas áreas participantes durante este proceso (Ejecutivos, Ingenieros, Pricing, Backoffice, etc.). | |
| Módulos Funcionales | Sales Cloud, Tableau Analytics, CPQ Bit2win | |
| Arquitectura | Nube de Salesforce integrada con sistemas legados por país | |
| Telefónica de España | Implantación para Grandes Cuentas y PyMES | 2019-2021 |
| Descripción del Alcance | Implementación del CRM Comercial para los segmentos de Grandes Cuentas y Pequeñas y Medianas Empresas con los sobre Salesforce, tanto para la fuerza de venta interna como externa. | |
| Módulos Funcionales | Sales Cloud, Partner Community, Tableau Analytics | |
| Arquitectura | Nube de Salesforce integrada con sistemas legados | |
| Telefónica Digital | ESB de Integración | 2020-2021 |
| Descripción del Alcance | Implantación de la integración entre los CRMs de las operadoras del Grupo y Telefónica CyberCloud para los escenarios en los que hay un Acuerdo Marco para los servicios o es necesaria una propuesta ad hoc. | |
| Módulos Funcionales | Salesforce Events, Mulesoft | |
| Arquitectura | Integración en la nube mediante un ESB. | |
| Universidad Europea | Portal del Estudiante y CRM de Admisiones | 2020-2021 |
| Descripción del Alcance | Despliegue del CORE de funcionalidades del CRM existente en la sede de España para la sede en Portugal y migración de datos de admisiones. Se ejecutó en dos fases, en una primera se abordó la atención al estudiante y en la segunda el proceso de matriculación. | |
| Módulos Funcionales | Sales Cloud, Service Cloud, Chat, Chatbot | |
| Arquitectura | Nube de Salesforce integrada con sistemas legados | |
| Club Atlético de Madrid | Identity, Nuevo Alta de Socio y FAN360 | 2021-2022 |
| Descripción del Alcance | Servicio evolutivo y de soporte sobre Marketing Cloud para la gestión de los journeys de los clientes/socios, Identity como gestor de Identidad de los usuarios de los diferentes sistemas, Service Cloud para la atención al cliente, Anypoint Mulesoft para la integración de sistemas. | |
| Módulos Funcionales | Sales Cloud, Service Cloud, Identity, Marketing Cloud, Mulesoft | |
| Arquitectura | Nube de Salesforce integrada con legados, eCommerce, App, Portal de venta de Entadas | |
| Hefame | Campañas de Televenta | 2021 |
| Descripción del Alcance | Creación de campañas telefónicas utilizando el estándar de Salesforce y adaptarlo a los requisitos de segmentación requeridos proporcionando una mayor trazabilidad y registro de su gestión y de la actividad de los agentes. | |
| Módulos Funcionales | Service Cloud, Integración CTI | |
| Arquitectura | Nube de Salesforce | |
| Prosegur Alarmas | Implantación Sales Cloud | 2021-2022 |
| Descripción del Alcance | Renovación del CRM basado en CRM SIEBEL 8.1, con un soporte restringido y sin ningún roadmap de nuevas funcionalidades anunciado lo que implica un riesgo de obsolescencia, por la solución Salesforce para la gestión del flujo comercial de las diferentes líneas de negocio del grupo. | |
| Módulos Funcionales | Sales Cloud, Salesforce CPQ | |
| Arquitectura | Nube de Salesforce integrada con sistemas legados | |
| Grupo Wind | Implantación Salesforce Sales Cloud | 2022 |
| Descripción del Alcance | Implantación de Salesforce para realizar un mejor seguimiento de los clientes, llamadas, ofertas y visitas que gestionan sus comerciales; y así tener un mejor conocimiento de las personas y perfiles interesados en sus productos y servicios, así como de la información sobre los proyectos que han llevado a cabo los clientes y las incidencias que se hayan podido generar. | |
| Módulos Funcionales | Sales Cloud | |
| Arquitectura | Nube de Salesforce | |
| Ona Hotels | Implantación Marketing Cloud y Service Cloud | 2022 |
| Descripción del Alcance | Implantación de un sistema de marketing, atención al cliente y proceso comercial b2b; así como disponer de una perspectiva 360 del cliente de la compañía. | |
| Módulos Funcionales | Service Cloud, Marketing Cloud | |
| Arquitectura | Nube de Salesforce | |
| Real Federación Española de Atletismo | Gestión de Eventos, logística, servicio médico y  Marketing Cloud | 2022 |
| Descripción del Alcance | La primera fase consiste en la implementación de los procesos no digitalizados dentro del sistema SDP: Gestión de eventos, Servicio médico y Área Logística. Durante la segunda fase, prevista para 2023, se migrarán los procesos existentes en SDP a Salesforce. | |
| Módulos Funcionales | Salesforce Platform | |
| Arquitectura | Nube de Salesforce | |

## Capacidad y experiencia. Colaboraciones, suministros y alianzas.

### Certificado de alianza con Salesforce



### Compromiso respecto a la Solvencia Técnica y Cesión de Medios

