

cfe_calificados

**CONCURSO PARA DESARROLLAR UN MODELO PARA CFE CALIFICADOS QUE
PERMITA EVALUAR LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES.**

Anexo Técnico

CONCURSO PARA DESARROLLAR UN MODELO PARA CFE CALIFICADOS QUE PERMITA EVALUAR LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES.

1. Objeto

Contar con un modelo para CFE Calificados que permita identificar los indicadores más apropiados y evalúe la experiencia de nuestros clientes (*Customer Experience*) para conocer el nivel de solidez del servicio brindado en todos sus componentes; además de la recomendación y lealtad generada, a fin de determinar las acciones de mejora de los puntos que lo conforman (*Customer Journey*).

2. Alcance del proyecto

CFE Calificados necesita contratar con el desarrollo de un modelo que permita evaluar la experiencia de los clientes.

El servicio solicitado deberá incluir:

1. Elaborar reactivos relacionados con la medición del grado de satisfacción de los clientes de CFE Calificados.
2. Determinar la segmentación de los clientes;
3. Medir la probabilidad de recomendación;
4. Determinar el índice NPS (Net Promote Score);
5. Fijar el índice de Satisfacción y lealtad del cliente;
6. Conocer el nivel de intención que tienen los clientes, para llevar a cabo la recontractación de los servicios que presta CFE Calificados;
7. Fijar y evaluar los puntos de contacto que impactan en la satisfacción del Cliente;
8. Identificar los elementos clave que generen acciones de corto y mediano plazo con alto impacto para implementar acciones de mejora en la experiencia del cliente.

3. Requerimientos Funcionales

A continuación, se describen las características y funcionalidades que se requieren como alcance del modelo, con la intención de evaluar si los servicios de CFE Calificados, S.A. de C.V. cubren las necesidades de los clientes.

El concursante que resulte ganador deberá diseñar y aplicar una encuesta enfocada en la evaluación del servicio de venta y atención a los clientes, así como el diseño del indicador correspondiente, conforme al siguiente detalle:

CONCURSO PARA DESARROLLAR UN MODELO PARA CFE CALIFICADOS QUE PERMITA EVALUAR LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES.

Requerimiento	Descripción	Entregable	Costo unitario
1. Taller de alineación inicial.	<ul style="list-style-type: none"> a. Determinar los pasos que conforman el proceso de interacción de los clientes (<i>Customer Journey</i>). b. Identificar los puntos de claves en esta relación. 	Mapa conceptual del proceso y documento impreso y encuadernado adicional, archivo electrónico.	
2. Etapas y tiempos de estudio.	Diseño cronológico de los planes de acción.	<p>Plan de acción impreso y encuadernado, además en archivo electrónico editable.</p> <p>Base de datos impreso y encuadernado, además en archivo electrónico editable.</p>	
3. Encuesta de diagnóstico.	<p>Determinar metodología para encuestar 6 clientes que apoyen a establecer la percepción del servicio y elaborar los reactivos considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Puntos de contacto. b. Variables cualitativas y cuantitativas. c. Nivel del servicio. d. Percepción de la marca, a partir de la experiencia con CFE Calificados, incluyendo las etapas de servicio (momentos de verdad) que el cliente determine. e. Respuesta a los tiempos de atención y servicios. f. Desempeño de CFE Calificados en los puntos de interacción (Ventas, Servicio al Cliente, Suministro, Facturación). g. Nivel de satisfacción y experiencia general. 	<p>Reportes extenso y ejecutivo de las entrevistas de profundidad impreso y encuadernado además en archivo electrónico editable.</p> <p>Guías de evaluación impreso y encuadernado además en archivo electrónico editable.</p> <p>Documento con metodología del estudio impreso y encuadernado además en archivo electrónico editable.</p>	
4. Aplicación de la Encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> a. Entrevista a profundidad con clientes que tengan contrato vigente con CFE Calificados, así como los que estén por renovar contrato. b. Metodología de la entrevista a profundidad debe ser de asociación libre con guía de tópicos semi estructurada. <ul style="list-style-type: none"> i. Construir indicadores del estudio. ii. Determinar metodología de aplicación del estudio. 	Encuesta aplicada	

CONCURSO PARA DESARROLLAR UN MODELO PARA CFE CALIFICADOS QUE PERMITA EVALUAR LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES.

Requerimiento	Descripción	Entregable	Costo unitario
5.Diseño de Estudio.	<ul style="list-style-type: none"> a. Determinar la segmentación de los clientes. b. Medir la probabilidad de recomendación. c. Determinar el índice NPS (Net Promote Score). d. Fijar el índice de Satisfacción y lealtad del cliente. e. Establecer el grado de intención del cliente, respecto a dar continuidad al servicio ofrecido por CFE Calificados. f. Fijar y evaluar los puntos de contacto que impactan en la satisfacción del Cliente. g. Identificar los elementos clave que generen acciones de corto y mediano plazo con alto impacto para implementar acciones de mejora en la experiencia del cliente. h. Diseño de metodología de estudio <ul style="list-style-type: none"> i. Determinar el método de recolección de la información (vía telefonía, correo electrónico). ii. Características y tamaño de la muestra mínimo 60 encuestas, máximo 100. 	<p>Documento maestro de la metodología.</p> <p>Archivo impreso y encuadernado con archivo electrónico anexo y editable.</p>	
6.Aplicación del estudio	<ul style="list-style-type: none"> a. Análisis cualitativo y cuantitativo; b. Identificación de las estrategias de impacto que generen la recomendación. 	<p>Tablero de control de principales indicadores del estudio impreso y archivo electrónico editable.</p>	
7.Presentación de resultados.	<p>Reportes ejecutivo y extenso de indicadores.</p>	<p>Informe con recomendaciones tácticas a CFE Calificados impreso y encuadernado además en archivo electrónico editable</p> <p>Informe con recomendación de periodicidad de encuestas subsecuentes dependiendo el servicio impreso y encuadernado además en archivo electrónico editable.</p>	

CONCURSO PARA DESARROLLAR UN MODELO PARA CFE CALIFICADOS QUE PERMITA EVALUAR LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES.

4. Condiciones generales de la prestación del servicio

- i. La funcionalidad mencionada en este documento deberá cumplirse en su totalidad por el proveedor seleccionado, también se deberá asegurar que la metodología del estudio sea clara y detallada en su propuesta
- ii. El proveedor puede ingresar facturas parciales según se entreguen los entregables de cada etapa completos.
- iii. Proporcionar una garantía que asegure la calidad de los productos entregados y que en el caso de requerir corrección de errores deberá atenderlos máximo en dos (2) días hábiles a partir del reporte que se realice mediante los canales establecidos por el proveedor.

El proveedor deberá tener un canal de comunicación para proporcionar servicio de asistencia técnica vía telefónica o presencial durante el periodo del estudio con reuniones semanales de avances en las oficinas de CFE Calificados.

5. Presentación de oferta económica

Los concursantes deberán presentar sus propuestas en precios unitarios y totales conforme al numeral 3 del presente anexo y el siguiente cuadro:

Descripción	Costo unitario
Encuesta	
Proceso de aplicación <i>Indicar costo por grupo hasta 80 usuarios. Indicar costo individual hasta 2 usuarios.</i>	
Indicadores	
Informes	
Adicionales <i>(en caso de ser aplicable)</i>	
Total	