

**cfe\_calificados**

**CONCURSO PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE CONTROL, LA IMPLEMENTACIÓN INICIAL, LA CAPACITACIÓN A LOS PARTICIPANTES Y LA ELABORACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONFIGURACIÓN EN EL SISTEMA CRM PARA EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO.**

**Anexo Técnico**

## **1. Objeto**

CFE Calificados, S.A. de C.V. (CFE Calificados) requiere del servicio de diseño de herramientas de control, la implementación inicial del proceso, la capacitación a los participantes y la elaboración de requerimientos de configuración en el sistema de gestión de relación con clientes (Customer Relationship Management o CRM) para los procesos de aprovisionamiento del suministro eléctrico a sus clientes.

## **2. Antecedentes**

CFE Calificados es un participante en el Mercado Eléctrico Mayorista en la figura de Suministrador Calificado. Provee servicios a clientes industriales y corporativos de gran consumo de energía eléctrica. Los clientes de CFE Calificados, S.A. de C.V. son catalogados en la Ley de la Industria Eléctrica como Usuarios Calificados.

CFE Calificados cuenta con un sistema CRM para la gestión de la relación con sus clientes y de su proceso de ventas. La configuración actual en el sistema incluye la prospección, seguimiento a oportunidades, negociación de ofertas, y firma de contratos, además de otros subprocesos de soporte. El sistema está configurado en la plataforma salesforce.com con 30 usuarios.

Como parte de la revisión continua a sus procesos, CFE Calificados realizó el diseño de un modelo operativo objetivo que servirá como punto de partida para el desarrollo de los trabajos contemplados en el alcance del presente proyecto (que será proporcionado al concursante ganador).

## **3. Alcance del proyecto**

A partir del diseño de modelo operativo para la provisión y entrega de servicios de CFE Calificados para sus clientes, se espera obtener el diseño de las herramientas que permitan el control y seguimiento de los nuevos clientes que se incorporen para ser suministrados. Asimismo, la implementación del modelo operativo, incluyendo la capacitación a las áreas participantes en el proceso. Posteriormente, el apoyo en definir, documentar y validar los requerimientos funcionales del área usuaria en el sistema CRM.

El participante que resulte ganador guiará la definición de indicadores clave de desempeño (Key Performance Indicators o KPIs) asociados al modelo objetivo, el tablero de control y los reportes que permitan la gestión de las actividades de aprovisionamiento de clientes. Las herramientas serán implementadas manualmente en la adopción inicial.

Adicionalmente, se espera que el participante que resulte ganador, durante un periodo inicial, imparta la capacitación a los participantes del proceso, coordine la gestión del aprovisionamiento de clientes nuevos conforme al modelo operativo objetivo e incorporando el uso de las herramientas de control y seguimiento diseñadas. También realizará la transferencia de conocimiento necesaria para asegurar que personal de CFE Calificados tome la responsabilidad de gestión del proceso al final del proyecto.

El proyecto incluye también, las actividades necesarias para que CFE Calificados cuente con un requerimiento funcional detallado para la configuración de las actividades, flujos, notificaciones, aprobaciones y reportes en el que se describa los tramos funcionales (Productos Mínimos Viables) acordados las áreas de negocio involucradas a fin de poder realizar la configuración y desarrollos necesarios para la operación, supervisión y control de las actividades del proceso de aprovisionamiento en la plataforma salesforce.com.

#### 4. Entregables

#	Entregable	Descripción	Formato
A	Programa de trabajo	Cronograma detallado de actividades que incluye la participación de las áreas de negocio de CFE Calificados.	Documento impreso y archivos Excel o Project, PowerPoint y PDF.
B	Criterios de aceptación y responsables	Condiciones que deberán cumplirse para completar el programa de trabajo con delimitación de responsabilidades por actividad.	Documento impreso y archivos Word y PDF.
C	Catálogo de indicadores clave de desempeño	Definición de indicadores por seguir y controlar (KPIs) del proceso objetivo de provisión y entrega de servicio.	Documento impreso y archivos Word y PDF.
D	Formato de registro de información de clientes	Formato de levantamiento de información en operación manual para el seguimiento y control.	Documento impreso y archivos Excel y PDF.
E	Diseño de Tablero de Control	Tablero de control para desplegar y monitorear los indicadores (KPIs) y el estado de los clientes en proceso de aprovisionamiento.	Documento impreso y archivos Excel y PDF.
F	Programa de adopción inicial de modelo objetivo en proceso de aprovisionamiento	Programa y contenidos de sesiones de trabajo con los responsables de las etapas del proceso y de los clientes. Listas de asistencia firmadas.	Documento impreso y archivos Excel y PDF. Listas impresas y PDF.
G	Material de Capacitación	Programas y contenidos de las sesiones de capacitación a los participantes del proceso de aprovisionamiento	Documento impreso y archivos Word, PowerPoint y PDF.
H	Sesiones de Capacitación	Sesiones presenciales y/o virtuales a los participantes necesarios para la adopción del proceso de aprovisionamiento	Sesión presencial o virtual con lista de asistencia
I	Reporte periódico de Tablero de Control	Reportes semanales de seguimiento de los clientes y actualización del tablero por 4 semanas. Base de información de formatos de registro de información de clientes.	Documento impreso y archivos Excel y PDF.
J	Programa de transferencia de conocimiento	Programa y contenidos de las sesiones de trabajo para la transferencia de conocimiento a representantes de CFE Calificados. Incluye el acta de entrega de responsabilidades de seguimiento y reporte de estado de implementación de clientes.	Documento impreso y archivos Excel, Word, PowerPoint y PDF. Acta impresa y PDF.
K	Diseño de requerimiento funcional	Documento de requerimientos funcionales para la adopción del proceso objetivo en el CRM acordados con las áreas de negocio.	Documento impreso y archivos Word o Excel y PDF.
L	Diseño de tramos funcionales	Definición de los tramos funcionales que aseguren la implementación de Productos Mínimos Viables.	Documento impreso y archivos Word o Excel y PDF.

## **5. Responsabilidades de los participantes**

- a. Suministrar los servicios y entregables correspondientes requeridos por CFE Calificados
- b. Describir las metodologías y programa para cubrir la necesidad descrita.
- c. Dirigir y coordinar la participación de los involucrados en el programa de trabajo acordado
- d. Asegurar la calidad y excelencia de los servicios y los entregables.
- e. Presentar los entregables, las recomendaciones y llevar a cabo las presentaciones ante el responsable designado por CFE Calificados.
- f. Dar seguimiento puntual sobre las expectativas y desempeño de los servicios prestados a fin de garantizar el logro del objetivo planteado.
- g. Asegurar, mediante las técnicas que defina, el cumplimiento del desarrollo de las herramientas de control y seguimiento, así como de la metodología de adopción y para la definición del requerimiento funcional para implementación.
- h. Guardar absoluta confidencialidad de la información de CFE Calificados, de la que tenga conocimiento durante la ejecución del proyecto, en los términos del Convenio de Confidencialidad que se suscriba para tal efecto.

## **6. Experiencia requerida a los participantes:**

- a. Presentar el CV de la empresa que proporcionará los servicios.
- b. Presentar los CV de los participantes en el proyecto en los roles que designe en el plan de trabajo.
- c. Describir su experiencia en definición de procesos para participantes en el Mercado Eléctrico Mayorista Mexicano.
- d. Describir su experiencia en proyectos de adopción de sistemas de gestión de relación con clientes (Customer Relationship Management o CRM)

## **7. Estructura de la propuesta**

- i. Presentación e información general del participante
- ii. Documentos administrativos requeridos al participante
- iii. Documentos que describan la experiencia del participante
- iv. Propuesta técnica de servicios
- v. Cronograma general del proyecto
- vi. Propuesta económica con precios unitarios

Los documentos deberán presentarse impresos en un tanto y en formato electrónico en un dispositivo de memoria flash (USB 3.0 o superior)