

Consulta preliminar del mercado sobre aspectos relacionados con la licitación del “Servicio de contact center de IFEMA MADRID”.

Comisión de Compras y Contratación

Fecha 23/12/2021



Índice

A. INTRODUCCIÓN	3
B. Objetivo de la consulta preliminar de mercado	4
C. Procedimiento de la consulta	4
D. Alcance del contrato	5

A. Introducción.

IFEMA MADRID tiene previsto convocar la licitación del servicio de Contact Center durante el primer trimestre del año 2022.

Con la finalidad de recabar información que permita preparar correctamente la licitación e informar a los operadores económicos, se estima conveniente llevar a cabo una consulta preliminar del mercado, de acuerdo con el artículo 115 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, que resultará aplicable al procedimiento de licitación, a través de la publicación del presente cuestionario.

La consulta está dirigida a todos los operadores económicos del mercado cuya actividad está incluida dentro del ámbito funcional del Convenio colectivo estatal del Sector de Contact Center, que posean un interés legítimo en la licitación y estará abierta desde la publicación de la presente consulta en el perfil de contratante de esta Institución hasta las 13:00 horas del 13 de enero de 2022.

Las propuestas de los participantes en la presente consulta lo son a mero título informativo, por lo que su presentación no impedirá ni condicionará la presentación de ofertas en el momento de la licitación que posteriormente se elabore.

El desarrollo de la presente consulta se realizará con el respeto a los principios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación y, en consecuencia, no podrá tener como efecto la restricción o limitación de la competencia ni otorgará ventajas, derechos exclusivos o preferencia alguna a sus participantes respecto de la adjudicación de los contratos que puedan celebrarse con posterioridad en el ámbito del objeto de la misma.

En cualquier caso, IFEMA MADRID se reserva la opción de proceder o no a la licitación si el resultado final de esta consulta no se adecúa a las expectativas.

Cuando haya finalizado la consulta, el órgano de contratación hará constar en un informe las actuaciones realizadas. En el informe se relacionarán los estudios realizados y sus autores, las entidades consultadas, las cuestiones que se les han formulado y las respuestas a las mismas. Este informe estará motivado, formará parte del expediente de contratación, y estará sujeto a las mismas obligaciones de publicidad que los pliegos de condiciones, publicándose en todo caso en el perfil del contratante de IFEMA MADRID.

En ningún caso durante el proceso de consultas el órgano de contratación podrá revelar a los participantes en el mismo las soluciones propuestas por los otros participantes, siendo las mismas solo conocidas íntegramente por aquel.

B. Objetivo de la consulta preliminar de mercado.

Su finalidad es obtener de los operadores económicos interesados la respuesta escrita de manera que la información así recabada oriente al órgano de contratación acerca de aspectos económicos que incluirán los pliegos de la convocatoria.

C. Procedimiento de consulta.

La convocatoria es abierta y se dirige a personas físicas o jurídicas que tengan intención de colaborar con IFEMA MADRID facilitando información del mercado sobre los asuntos reflejados en la consulta.

Forma y plazo de presentación: La consulta preliminar estará abierta desde la publicación en el perfil de contratante de esta Institución hasta las 13:00 horas del 13 de enero de 2022.

Se debe presentar, antes de las 13:00 horas del día 13 de enero de 2022, a la dirección enrique.hernandez@ifema.es en el asunto "Consulta de Mercado – Servicio de Contact Center IFEMA MADRID" (indicando su nombre o el de la empresa a la que representa).

El cuestionario se compone de un listado de preguntas, no siendo necesario responder a todas ellas.

En caso de que se considere oportuno compartir información en otro formato, se puede remitir junto con el cuestionario para su análisis.

Para cualquier consulta, pueden contactar por email en la dirección anterior o por teléfono al 91.722.53.24, contactando con D. Enrique Hernández, de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID.

El documento se encuentra a libre disposición en el perfil del contratante de IFEMA MADRID.

Finalizado el plazo de presentación de las propuestas, el órgano de contratación recopilará las presentadas, así como el resto de información recabada durante la consulta. De estimarlo oportuno, podrá solicitar a quienes presentaren propuestas, las aclaraciones que considere necesarias en relación con las mismas. Además, se reserva el derecho de convocar individualmente a los participantes para aclarar o ampliar información sobre su propuesta.

D. Alcance del contrato.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Contact Center de IFEMA MADRID es un servicio de atención multicanal en el que se llevan a cabo procesos de atención telefónica, gestión de emails, click to call, chat y emisión de llamadas, atendiendo a las diferentes tipologías de clientes y otros contactos en función de su perfil y de la información necesaria para su gestión.

Algunos ejemplos de los ámbitos de trabajo comúnmente gestionados por el Contact Center son:

- Información general relacionada con la celebración de las ferias y eventos del recinto.
- Información relativa a procesos administrativos, técnicos o comerciales.
- Información y soporte a las aplicaciones de Zona de Expositores (varias herramientas on line mediante las cuales los expositores gestionan una parte significativa de los procesos relativos a su participación).
- Tratamiento y envío de documentos tanto a clientes como a departamentos de IFEMA MADRID.
- Contactos con clientes mediante llamadas salientes para informaciones específicas.
- Filtro de la llamada de los clientes y transferencia telefónica de la llamada al departamento de IFEMA MADRID responsable de su resolución.
- Comunicación y asignación de tareas diferidas a los departamentos de IFEMA MADRID.
- Apoyo al registro de visitantes u otras herramientas on line que IFEMA MADRID pueda poner a disposición de sus clientes.
- Tareas administrativas básicas, relacionadas con los procesos mencionados, que IFEMA MADRID considere oportunas.
- Gestión de correos electrónicos.
- Mantenimiento de la información de los clientes a través de aplicaciones proporcionadas por IFEMA MADRID sobre las fuentes de datos de IFEMA MADRID.
- Asesoramiento y venta de servicios que puedan necesitar los expositores.
- Información y promoción de ferias.

2. MEDIOS HUMANOS / PERFILES

Teleoperadores/as

- Personal con formación mínima con nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Deberá tener habilidades de comunicación, fluidez verbal, análisis de fondo y forma de la conversación, claridad, capacidad de síntesis, adaptación al canal y a clientes de alto nivel.
- Conocimientos de informática e Internet a nivel usuario.
- Conocimientos previos en el manejo de herramientas propias de su puesto de trabajo (aplicativo de emisión, Script de venta, etc.).
- Un 70 % de los recursos dispondrá de conocimientos del idioma inglés.
- Capacidad de aprendizaje.



- Intención de permanencia en el servicio telefónico (continuidad en el servicio disminuyendo el nivel de rotación).

Gestores de Ventas

- Personal con formación mínima con nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Deberá tener habilidades de comunicación, fluidez verbal, análisis de fondo y forma de la conversación, claridad, capacidad de síntesis, habilidades comerciales, adaptación al canal y a clientes de alto nivel.
- Disponer de experiencia previa en venta telefónica a clientes EMPRESAS.
- Conocimientos de informática e Internet a nivel usuario.
- Capacidad de aprendizaje.
- Un 70 % de los recursos dispondrá de conocimientos del idioma inglés.
- Intención de permanencia en el servicio telefónico (continuidad en el servicio disminuyendo el nivel de rotación).

Coordinador

- Se trata de una persona que, desde el punto de vista operativo, tiene una dedicación del 100% de su tiempo a la campaña de IFEMA MADRID y que no es la misma persona que el Responsable del Contrato.
- Personal con formación mínima de nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Experiencia de, al menos, dos años en servicios de atención/información, con experiencia comercial y en gestión de equipos contrastada que implique:
 - Diseño de modelos operativos de actuación en el servicio de IFEMA MADRID
 - Diseño de informes en función de los principales indicadores a controlar, tanto genéricos de contact center como específicos de la actividad de IFEMA MADRID relacionada con el servicio.
 - Control de la calidad del trabajo del equipo, nivel de ocupación, y redimensionamiento de acuerdo a la actividad de IFEMA MADRID.
- Control y gestión de las herramientas tecnológicas relacionadas con el servicio, tanto del proveedor como de IFEMA MADRID, para analizar y reportar las posibles incidencias y gestionar su adecuada resolución.
- Con capacidad de apoyar al equipo en los aspectos específicos de la atención al cliente en el negocio de IFEMA MADRID.

Responsable Operativo

- Se trata de una persona que, desde el punto de vista operativo, tiene una dedicación del **100% de su tiempo a la campaña** de IFEMA MADRID y que no es la misma persona que el Responsable del Contrato.
- Personal con formación mínima de nivel de bachiller superior, F.P. o equivalente.
- Experiencia de, al menos, cinco años en servicios de atención/información, con experiencia comercial y en gestión de equipos contrastada que implique:
 - o Diseño de modelos operativos de actuación en el servicio de IFEMA MADRID
 - o Diseño de informes en función de los principales indicadores a controlar, tanto genéricos de contact center como específicos de la actividad de IFEMA MADRID relacionada con el servicio
 - o Control de la calidad del trabajo del equipo, nivel de ocupación, y redimensionamiento de acuerdo a la actividad de IFEMA MADRID.
- Su trabajo será el de controlar a nivel general el servicio, supervisando que se cumplen todos los parámetros de calidad exigidos por IFEMA MADRID (ventas, niveles de servicio, etc.), dimensionar el servicio acorde a las necesidades además de proponer y ejecutar acciones de mejora continua, tanto en aspectos de atención al cliente como en técnicas de venta.
- Control y gestión de las herramientas tecnológicas relacionadas con el servicio, tanto del proveedor como de IFEMA MADRID, para analizar y reportar las posibles incidencias y gestionar su adecuada resolución.
- Con capacidad de apoyar al equipo en los aspectos específicos de la atención al cliente en el negocio de IFEMA MADRID.

3. HORARIO COMÚN A TODOS LOS PERFILES

Se dispondrá de un horario genérico de atención de lunes a domingo, de 8:00 a 20:00 horas. La franja horaria podrá ser modificada por alguna necesidad específica y también se prestará servicio los festivos que IFEMA MADRID indique necesarios.

En el periodo referenciado como bajo en el dimensionamiento, como norma general, no se prestará servicio los fines de semana ni festivos.

4. VOLUMEN DE HORAS ESTIMADO PARA 2 AÑOS

Responsable operativo	4.000 horas
Coordinador.....	4.000 horas
Gestor de Ventas.....	31.000 horas
Teleoperador.....	40.000 horas

5. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO POR CATEGORÍAS PROFESIONALES Y PERIODOS DE ACTIVIDAD:

CATEGORÍA / SERVICIO	Nº DE RECURSOS POR PERIODOS (*)		
	Alto	Medio	Bajo
Responsable Operativo	1	1	1
Coordinador	1	1	1
Gestor Telefónico (Emisión/ventas)	10	8	4
Teleoperador (Recepción)	20	10	4
TOTAL	32	20	10

(*) Periodos:

Alto: enero, septiembre, octubre

Medio: febrero, marzo, abril, mayo, junio, noviembre, diciembre

Bajo: julio y agosto

6. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

6.1. PUESTOS DE AGENTE

Los puestos de agente deben ser modernos y contar con unas características mínimas generales, plana TFT de 22", el procesador del tipo: tecnología de procesador de doble núcleo, Quad Core, Intel Pentium®, Intel Core™ 2 Duo, Intel Core i5, AMD Ryzen, memoria de 8GB de RAM, Sistema Operativo Windows 10 Profesional con el último nivel de parches de seguridad, que permitan desarrollar el servicio con eficacia. El adjudicatario queda obligado a la actualización de las prestaciones técnicas de los equipos para garantizar la gestión operativa del servicio a lo largo de todo el desarrollo del contrato.

6.2. CONECTIVIDAD ENTRE IFEMA MADRID Y EL ADJUDICATARIO

El adjudicatario facilitará la conectividad IP mediante Trunk SIP para los servicios de VOZ, con la red de IFEMA MADRID a través de una RPV, sin que este tráfico transite a través de internet, y priorizando igualmente el tráfico de voz entre ambas plataformas con mecanismos de QoS.

Para ello IFEMA MADRID proporcionará la conectividad de la RPV con el operador del servicio NGN, en la sede del adjudicatario, el tráfico de las llamadas realizadas externas deberá cursarse por los servicios NGN de IFEMA MADRID.

Los operadores accederán por Remote Desktop Service donde tendrán configurados sus perfiles de usuario y así poder trabajar con todas las aplicaciones y sistemas informáticos destinados al

servicio se realizará en el Servidor de Aplicaciones de IFEMA MADRID. Este acceso se realizará a través de una VPN que transite a transite a través de internet.

6.3. ESPECIFICACIONES CTI

El adjudicatario deberá poseer un sistema CTI que se integre con el CRM de IFEMA MADRID que actualmente es Salesforce. Para ello deberá disponer de los conectores adecuados para realizar dicha integración, la cual será bidireccional.

El adjudicatario será el responsable de la instalación y configuración del conector entre el CTI y Salesforce.

El conector deberá estar **certificado por Salesforce**.

Conector CTI-Salesforce adaptable mediante configuración que aporte las siguientes funcionalidades:

- o Login de agentes
- o Integración con estados del Omni-Channel. El agente aparecerá como ocupado en Omni-channel si está en una llamada.
- o Gestión de estados del softphone. Deben poder configurarse los diferentes estados del softphone.
- o Gestión de llamadas desde el conector: Descolgar, colgar, transferencias...
- o Poder visualizar información relativa a la línea: número de línea, estado, número marcado...
- o Mostrar teclado numérico para marcaciones
- o Permitir llamar a partir de un campo de tipo teléfono en Salesforce (click to call)
- o Agenda de contactos: poder llamar a un contacto seleccionado en la agenda
- o Debe permitir transferencia ciega, transferencia consultiva y conferencia entre varias líneas.
- o Debe permitir almacenar información del CTI en Salesforce como el ANI o la duración de la llamada.
- o Búsqueda de contactos a través del número de teléfono. Debe mostrar al agente la información del contacto asociado a ese teléfono.
- o Campañas salientes: Debe permitir la gestión desde Salesforce de campañas de llamadas salientes.
- o Agendar llamadas: Debe permitir agendar llamadas para que se realicen en una fecha y hora estipuladas.
- o Transferencia a extensiones internas de IFEMA MADRID.

7 CENTRO DE OPERACIONES

La plataforma deberá estar ubicada en el término municipal de Madrid y el responsable/s de IFEMA MADRID se trasladará diariamente a las instalaciones del proveedor, debiendo garantizarle el acceso, ubicación, y la disponibilidad de aparcamiento en sus instalaciones.