



SOLICITUD DE PRESUPUESTO PARA LA CONTRATACIÓN UN SOFTWARE CRM y HERRAMIENTAS DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE INBOUND MARKETING.

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines sociales. A tal efecto, señala que la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, deben ser determinadas con precisión, dejando constancia de ello en la documentación preparatoria, antes de iniciar el procedimiento iniciado a su adjudicación.

El Área de Innovación del ITREM lleva a cabo la gestión de aquellas acciones relacionadas con la gestión y desarrollo de programas y herramientas afectadas con la Innovación turística, y que permitan facilitar los procesos internos de gestión de acciones de marketing digital destinadas a público final con el canal de murciaturistica, llevadas a cabo por la Oficinas de Promoción y el Área de Comunicación del ITREM, es.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El objetivo del presente documento es establecer los requisitos técnicos para la contratación de un software Customer relationship management (CRM), que incorpore diversas funcionalidades para implantar una estrategia de Inbound marketing.

Este software debe permitir centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre el ITREM y los clientes (publico final); incrementando el tráfico a la web murciaturistica.es, llevar a cabo la captación automática de datos de clientes (lead), la correcta segmentaciones de las bases de datos en los perfiles (buyer persona) identificados por el ITREM, ofrecer un conocimiento profundo del cliente y la permitir la automatización de las acciones de marketing con la finalidad de mejorar la efectividad de las campañas y aumentar la fidelidad a la marca.

Se describe a continuación las funcionalidades precisadas en el **software CRM** a contratar:

- Llevar a cabo la captación automática de datos de clientes (leads) a través de llamadas a la acción (e-mail, formularios, descarga de contenidos premium, concursos, etc.)
- Creación de listas de contactos segmentadas, según criterios del ITREM, bien estáticas o actualizadas dinámicamente con la finalidad de ser usadas para envíos de correo electrónico, proporcionar contenido web específico, etc. Calificación estándar de contactos mediante criterios de calificación basados en reglas.





- Simplificar las tareas repetitivas para que pueda hacer un seguimiento de los usuarios de los que se dispone datos de contacto (leads) más efectivo.
- Debe permitir la gestión de 10.000 contactos nuevos (leads) perfectamente categorizados según los perfiles de clientes (buyer persona) determinados por el ITREM.

Se describen a continuación las funcionalidades solicitadas en el software para los procesos de **inbound marketing**:

Funcionalidades soporte.

- Creación de Formularios para la captación de datos de cliente, individuales, emergentes, incrustados y recopilados.
- Páginas de destino: gestor para la creación de páginas de destino centradas en la conversión y captación de datos de clientes e integrables en murciaturística.es
- Blog. Gestor de creación de blog con contenido optimizado para motores de búsqueda, integrable en murciaturística.es
- Creación de botones personalizados de llamadas a la acción que guíen a los usuarios hacia los puntos de conversión clave de la web murciaturística.es, definidos por el ITREM.
- Desarrollo de estrategias de contenido mediante la determinación de conjuntos de temas que enlacen automáticamente contenido secundario con las páginas seleccionadas de murciaturística.es , para garantizar un rastreo efectivo de los motores de búsqueda.
- Disponibilidad de subdominios para alojar nuevas páginas (microsite), artículos del blog u otros contenido desarrollados.

Funcionalidades de automatización de procesos.

- Gestión unificada de correos electrónicos entrantes. Bandeja de entrada de conversaciones para los correos electrónicos entrantes, chats en directo y otras aplicaciones para poder gestionar de manera unificada las comunicaciones con los clientes.
- Herramienta de redes sociales para programar y publicar actualizaciones, monitorizar los términos usados y analizar el rendimiento para las redes Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter.
- Automatización de tareas de e-mail marketing, RRSS sociales y anuncios.
- Alojamiento en cloud y herramienta para gestionar archivos de video para su posterior incrustación en la web, blog y redes sociales. Integración de CTA y formularios dentro de los videos para el seguimiento de su rendimiento.
- Creación de contenido inteligente para web y e-mail marketing, mediante la aplicación de reglas para mostrar contenido diferente según buyer persona, incluyendo usuarios anónimos.
- Conexión de cuentas de redes de publicidad al CRM.
- Retargeting de anuncios; la funcionalidad debe permitir mostrar anuncios a los leads captados a través de la web según el contenido que hayan consumido y redirigir estos anuncios RRSS.





Herramientas de apoyo.

- Posibilidad de integración de un Chat en directo con los usuarios de la web para facilitarles información personalizada para convertirlos en leads calificados.
- Posibilidad de Integración de bots para escalar conversaciones de chats en directo. Pudiendo calificar leads, recopilar y almacenar datos de contactos.

Planificación y monitorización.

- Monitorización de los principales KPIs a través de cuadros de mando, obteniendo datos detallados y personalizables sobre el rendimiento de las acciones de marketing.
- Obtención de información detallada sobre las búsquedas orgánicas, como clasificación promedio, búsquedas relacionadas, total de impresiones y tasa de clickthrough para las páginas de la web.
- Informes dinámicos sobre página determinadas de la web, publicación de blog, etc.
- Informes dinámicos del tráfico de murciaturistica.es y site integrados: tasa de rebote, tiempo promedio en la página, etc.
- Informes dinámicos de SEO en la web y su evolución para analizar posibles problemas y acciones de mejora.

Características de la plataforma.

- CRM en cloud.
- El acceso al CRM debe ser a través de los navegadores comerciales estándar cumpliendo los requisitos de seguridad.
- Acceso al sistema a través de Aplicación móvil disponible para IOS y Android.
- Cumplimiento de requisitos legales en materia de protección de datos.

Requisitos del servicio de asistencia técnica.

- Configuración y puesta en marcha de la plataforma y generación de diferentes perfiles de usuarios.
- Formación continuada y asistencia técnica a los usuarios.
- Duración del servicio: 12 meses.

En Murcia a fecha de firma electrónica del informe.

Belén Hidalgo Ferrer

**ÁREA DE INNOVACIÓN DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE
MURCIA**

