

## LLAMADO EXPRESIÓN DE INTERÉS

### DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CRM EN DYNAMICS 365

INEFOP está implementando un modelo de gestión en el marco de su transformación digital, con dos objetivos relevantes. Por un lado, la adecuación de su oferta de formación a la realidad del mundo en que vivimos y por otro, potenciar con procesos de gestión interna eficientes y flexibles que generen valor para la sociedad uruguaya.

Este se complementa con un fuerte proceso de trabajo que se viene desarrollando a nivel interno y que tiene como objetivo mejorar la experiencia de los usuarios de INEFOP.

Para el desarrollo de esta línea de trabajo, en el segundo semestre del año 2023 se llevó a cabo una consultoría sobre los procesos operativos y de negocio del Instituto, a implantar en Dynamics 365, a través de un CRM.

De sus resultados se definió avanzar en los procesos que se detallan a continuación, para los que se definió su alcance –a nivel nacional- con el objetivo de avanzar en su diseño e implementación a través de dicha plataforma:

- 1) Contactos: usuarios externos -personas-
- 2) Gestión de casos: para atender los distintos tipos de interacciones que requieren nuestros usuarios: consultas, solicitudes, reclamos, atendiendo aspectos claves como su seguimiento y trazabilidad
- 3) Gestión de soluciones formativas: considerando las distintas soluciones de formación que INEFOP ofrece a la sociedad (cursos, talleres de orientación, entrevistas, entrenamiento, etc)
- 4) Orientación formativa: cuyo principal objetivo es vincular a una persona en un grupo, que será desarrollado en determinado día, horario, departamento, y contemplar las distintas variables que esta gestión puede implicar considerando la realidad y necesidades de los usuarios y de INEFOP.
- 5) Cuentas: para la atención de otro público objetivo, que son las Empresas y otras organizaciones

Se estima que dicho diseño e implementación, tenga una duración de 7 a 8 meses.

El objetivo de la presente convocatoria, es identificar a empresas interesadas en desarrollar este proceso de trabajo. Para ello solicitamos el envío de sus antecedentes en el diseño e implementación de trabajos similares, con organismos públicos y privados, organizaciones de la sociedad civil y/o instituciones vinculadas al mundo de la formación y el empleo.

Considerando que el sistema a implementar se convertirá en una pieza importante para el funcionamiento del Instituto, entendemos que el apoyo presencial durante la implantación es esencial. Por ese motivo, agradecemos nos hagan llegar, como parte de la expresión de interés, información sobre la capacidad de implementación, apoyo y/o capacitación de usuarios que el interesado dispone en Montevideo.

Mail para envío: [servicios@inefop.org.uy](mailto:servicios@inefop.org.uy)

Plazo: hasta el lunes 20 de mayo a las 23.59 horas

A las empresas interesadas que se adecuen a las expectativas del Instituto, les solicitaremos firmar un acuerdo de no divulgación (NDA) y les haremos llegar los requerimientos detallados para desarrollar su propuesta.