

Solicitud de Propuesta: Solución de Software de Marketing por SMS

Índice

1. Introducción
2. Objetivos del proyecto
3. Requisitos técnicos
4. Requisitos funcionales
5. Funciones basadas en IA
6. Requisitos adicionales
7. Información para proveedores
8. Criterios de evaluación
9. Cronología

1. Introducción

Nuestra empresa busca propuestas para una solución de software de marketing por SMS que mejore la captación de clientes y los esfuerzos de marketing. Esta RFP describe nuestros requisitos y expectativas para el software.

2. Objetivos del proyecto

- Implantar una sólida plataforma de marketing por SMS para mejorar la captación de clientes
- Aumentar la eficacia de las campañas de marketing mediante mensajes personalizados
- Agilizar los procesos de comunicación entre los equipos de marketing, ventas y atención al cliente.

3. Requisitos técnicos

3.1 Compatibilidad del sistema operativo

- Compatible con Windows, macOS y Linux
- Solución basada en web y accesible en todas las plataformas

3.2 Capacidades de integración

- Disponibilidad de API para integraciones personalizadas
- Integraciones prediseñadas con las plataformas más populares de CRM, comercio electrónico y automatización del marketing.
- Sincronización de datos en tiempo real mediante Webhooks

3.3 Compatibilidad móvil

- Aplicaciones móviles para iOS y Android
- Interfaz web adaptable para navegadores móviles

3.4 Seguridad y conformidad

- Cifrado de datos (en tránsito y en reposo)
- Autenticación de dos factores
- Auditorías y certificaciones de seguridad periódicas
- Cumplimiento del GDPR, la CCPA y otras normas pertinentes de protección de datos

3.5 Escalabilidad y rendimiento

- Capacidad para gestionar grandes volúmenes de mensajes
- Garantías de tiempo de actividad y acuerdos de nivel de servicio (SLA)
- Funciones de equilibrio de carga y redundancia

4. 4. Requisitos funcionales

4.1 Mensajería SMS masiva

Consejo: Ten en cuenta el volumen de mensajes previsto y las horas punta de envío a la hora de evaluar las capacidades de envío de SMS masivos. Busque proveedores que ofrezcan gestión de colas, controles de velocidad de entrega y mecanismos de reintento automático para garantizar una entrega fiable de los mensajes sin saturar las redes de las operadoras ni activar los filtros de spam.

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Mensajería SMS masiva	Posibilidad de enviar mensajes de texto masivos a grupos grandes		
	Apoyo a campañas de mensajería de gran volumen		
	Plantillas de mensajes personalizables		
	Sistema de gestión de colas		
	Controles de la tasa de entrega		
	Mecanismos de reintento de mensajes fallidos		
	Programación de campañas		

4.2 Mensajería bidireccional

Consejo: evalúe cómo gestiona el sistema el enrutamiento de los mensajes entrantes, la gestión de las respuestas y el seguimiento de las conversaciones. Asegúrese de que la plataforma puede distribuir y gestionar eficazmente las respuestas entre los miembros del equipo, al tiempo que mantiene el contexto y el historial de la conversación.

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Mensajería bidireccional	Conversaciones privadas uno a uno		
	Soporte para mensajes entrantes y salientes		
	Envío de mensajes a los miembros del equipo		
	Enhebrado de conversaciones		
	Conservación del historial de mensajes		
	Capacidad de respuesta automática		

4.3 SMS transaccionales

Consejo: *Concéntrese en la capacidad del sistema para integrarse con los procesos empresariales existentes y activar mensajes automáticos basados en eventos específicos. Tenga en cuenta las métricas de velocidad de entrega y fiabilidad, ya que los mensajes transaccionales suelen contener información sensible al tiempo.*

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
SMS transaccionales	Mensajes automáticos activados por eventos		
	Integración de plataformas de comercio electrónico		
	Mensajes de confirmación de pedido		
	Notificaciones de actualización de envíos		
	Plantillas transaccionales personalizadas		
	Activadores API para envíos automáticos		
	Garantías de rapidez de entrega		

4.4 Servicio de mensajería multimedia (MMS)

Consejo: *Ten en cuenta los límites de tamaño de los archivos, los tipos de medios admitidos y cómo gestiona el sistema la optimización de los medios para los distintos dispositivos. Evalúe los costes asociados a los MMS, ya que suelen ser superiores a los de los SMS estándar.*

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
MMS	Capacidad de envío de imágenes		
	Soporte de vídeo		
	Compatibilidad con archivos de audio		
	Límites de caracteres ampliados		

	Gestión de contenidos multimedia		
	Optimización del tamaño de los archivos		
	Comprobación de compatibilidad de dispositivos		

4.5 Programación de textos

Consejo: Busque funciones de programación avanzadas, como la gestión de zonas horarias y algoritmos de entrega en tiempo óptimo. Tenga en cuenta cómo gestiona el sistema los conflictos de horarios y las restricciones de las ventanas de entrega en las distintas regiones.

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Programación de textos	Planificación anticipada de la campaña		
	Entrega en función de la zona horaria		
	Configuración de mensajes recurrentes		
	Gestión de conflictos de horarios		
	Configuración de la ventana de entrega		
	Herramientas de modificación de horarios		

4.6 Informes y análisis

Consejo: evalúe las capacidades de generación de informes tanto en tiempo real como históricos. Busque cuadros de mando personalizables y la posibilidad de exportar datos en varios formatos para su posterior análisis.

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Informes y análisis	Seguimiento de la tasa de entrega		
	Análisis de la tasa de apertura de mensajes		
	Control de la tasa de clics		
	Creación de cuadros de mando personalizados		

	Exportación de informes		
	Funciones de pruebas A/B		
	Análisis en tiempo real		

4.7 Personalización

Consejo: Considere tanto la personalización básica (como la inserción de nombres) como las funciones avanzadas que utilizan los datos del cliente. Evalúe cómo gestiona el sistema la validación de datos y los valores por defecto para la información que falta.

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Personalización	Personalización basada en los datos del cliente		
	Inserción dinámica de contenidos		
	Herramientas de segmentación		
	Variables de personalización		
	Gestión de valores por defecto		
	Normas de validación de datos		

4.8 Soporte de códigos cortos

Consejo: Tenga en cuenta los requisitos del operador, los procesos de aprobación y los plazos para la provisión de códigos cortos. Evalúe los costes y los compromisos de volumen necesarios para los servicios de código corto.

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Soporte de códigos cortos	Números personalizados de 5-6 cifras		
	Cumplimiento de la normativa		
	Gestión de múltiples códigos cortos		

	Provisión de códigos cortos		
	Gestión de las relaciones con los transportistas		

4.9 Gestión Opt-in/Opt-out

Consejo: Garantice el cumplimiento de la normativa sobre mensajería y las mejores prácticas del sector. Verifique la gestión automatizada de las exclusiones voluntarias y el mantenimiento de los registros de consentimiento.

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Gestión de inclusión/exclusión	Gestión de listas de abonados		
	Exclusión voluntaria automatizada		
	Exclusión basada en palabras clave		
	Doble opt-in		
	Mantenimiento de registros de consentimiento		

4.10 Gestión de contactos

Consejo: evalúe la capacidad del sistema para mantener listas de contactos limpias y gestionar los datos de los contactos en varias campañas. Considere las capacidades de integración con sistemas CRM.

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Gestión de contactos	Segmentación de listas de abonados		
	Funciones de importación y exportación		
	Integración de sistemas CRM		
	Validación de los datos de contacto		
	Gestión de duplicados		

4.11 Conformidad y seguridad

Consejo: *Revise las certificaciones de seguridad y el cumplimiento de la normativa pertinente. Considere los métodos de cifrado y los mecanismos de control de acceso.*

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Cumplimiento y seguridad	Funciones de cumplimiento de la TCPA		
	Almacenamiento seguro de datos		
	Transmisión segura de datos		
	Sistemas de control de acceso		
	Funciones de seguimiento de auditoría		

5. Funciones basadas en IA

5.1 Personalización basada en IA

Consejo: *evalúe la capacidad de la IA para aprender de las interacciones de los clientes y mejorar la personalización con el tiempo. Tenga en cuenta la calidad y cantidad de datos de entrenamiento necesarios para una personalización eficaz.*

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Personalización basada en IA	Algoritmos de aprendizaje automático para datos de clientes		
	Creación de mensajes personalizados		
	Aprendizaje de las preferencias del cliente		
	Integración del análisis del comportamiento		
	Actualizaciones de personalización en tiempo real		

5.2 Automatización de campañas con IA

Consejo: *Evalúe la capacidad de la IA para optimizar el rendimiento de las campañas mediante análisis predictivos. Tenga en cuenta la transparencia de los procesos de toma de decisiones en la optimización de campañas.*

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Automatización de campañas	Segmentación predictiva		
	Predicción óptima del tiempo de envío		
	Optimización automática de campañas		
	Capacidad de predicción del rendimiento		
	Algoritmos de ajuste de campaña		

5.3 Procesamiento del lenguaje natural

Consejo: *Tenga en cuenta la precisión del motor NLP a la hora de comprender el contexto y el sentimiento en diferentes idiomas y contextos culturales. Evalúe el mantenimiento de la coherencia de la conversación.*

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
PNL	Capacidades de mensajería conversacional		
	Respuestas textuales relevantes para el contexto		
	Análisis del sentimiento de las respuestas		
	Soporte multilingüe		
	Comprensión contextual		

5.4 Chatbots de IA

Consejo: *evalúe la capacidad del chatbot para gestionar conversaciones complejas y realizar una transición fluida a agentes humanos. Tenga en cuenta los requisitos de formación y las capacidades de aprendizaje continuo.*

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Chatbots de IA	Gestión automatizada de las consultas de los clientes		
	Capacidad de traspaso de agentes humanos		
	Control de la precisión de la respuesta		
	Aprender de las interacciones		
	Resolución de consultas múltiples		

5.5 Análisis predictivo

Consejo: *Evalúe la precisión de los modelos predictivos y su capacidad para mejorar el rendimiento de las campañas. Considere la profundidad de los datos históricos necesarios para realizar predicciones precisas.*

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Análisis predictivo	Análisis de los datos de campañas anteriores		
	Análisis de las tendencias del mercado		
	Previsiones de rendimiento		
	Sugerencias de optimización		
	Previsión del ROI		

5.6 Creación de contenidos dinámicos

Consejo: *Evalúe la capacidad de la IA para generar contenidos relevantes sin perder la voz de la marca. Tenga en cuenta los flujos de trabajo de aprobación de contenidos y los requisitos de supervisión.*

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Creación de contenidos dinámicos	Contenidos de campaña generados por IA		

	Optimización de contenidos basada en datos		
	Coherencia de la voz de la marca		
	Generación de variación de mensajes		
	Seguimiento del rendimiento de los contenidos		

5.7 Mensajería adaptativa

Consejo: Considere la eficacia con la que el sistema aprende de las interacciones con los clientes y ajusta las estrategias de mensajería. Evalúe la velocidad de adaptación y la transparencia del proceso de aprendizaje.

Requisito	Subrequisito	S/N	Notas
Mensajería adaptable	Aprendizaje de la respuesta del cliente		
	Adaptación de la estrategia de mensajes		
	Optimización del compromiso		
	Control del rendimiento		
	Seguimiento de la eficacia de la estrategia		

6. Requisitos adicionales

6.1 Interfaz y experiencia del usuario

- Interfaz intuitiva y fácil de usar
- Cuadro de mandos personalizable
- Control de acceso basado en funciones
- Diseño adaptado al móvil
- Interfaz accesible según las directrices WCAG
- Opciones de personalización de la marca

- Atajos de teclado y funciones de productividad

6.2 Asistencia al cliente y formación

- Atención al cliente 24 horas al día, 7 días a la semana
- Múltiples canales de asistencia (teléfono, correo electrónico, chat)
- Amplia documentación y base de conocimientos
- Programas de incorporación y formación
- Seminarios web de formación periódicos
- Gestor dedicado al éxito de los clientes
- Procedimientos de ayuda de emergencia

6.3 Precios y licencias

- Estructura de precios transparente
- Opciones de licencia flexibles
- Niveles de precios por volumen
- Opciones de precios basadas en características
- Precios escalables para empresas en crecimiento
- Flexibilidad de la duración del contrato
- Opciones de precios de los paquetes

6.4 Puesta en marcha e incorporación

- Calendario detallado de aplicación
- Servicios de migración de datos
- Apoyo a la integración
- Servicios de configuración personalizados
- Procedimientos de ensayo y validación
- Apoyo a las pruebas de aceptación de usuarios

- Revisión posterior a la aplicación

7. 7. Información sobre el vendedor

Información requerida del proveedor:

- Historia y antecedentes de la empresa
- Indicadores de estabilidad financiera
- Métricas de crecimiento de los últimos 3 años
- Referencias de clientes y casos prácticos
- Hoja de ruta del producto
- Estructura del equipo de desarrollo
- Datos del equipo de asistencia
- Certificaciones de seguridad
- Asociaciones industriales
- Historial de innovación

8. 8. Criterios de evaluación

Las propuestas se evaluarán en función de

- Alineación con los requisitos técnicos (25%)
- Coincidencia de capacidades funcionales (25%)
- Sofisticación de las funciones de IA (15%)
- Facilidad de uso y experiencia del usuario (10%)
- Capacidad de integración (10%)
- Precios y coste total de propiedad (10%)
- Reputación y estabilidad del proveedor (5%)

9. Cronología

- Fecha de publicación de la RFP: [Fecha]

- Preguntas Plazo: [Fecha]
- Fecha límite para la presentación de propuestas: [Fecha]
- Presentaciones de proveedores: [intervalo de fechas]
- Selección del proveedor: [Fecha]
- Inicio del proyecto: [Fecha]

Información de contacto: Envíe sus propuestas y dirija sus preguntas a: [Nombre]
[Cargo] [Correo electrónico] [Teléfono]