

Proyecto: implantación/integración CiviCRM DMD

Ref: DAW-DMD-OF01

4 DE CADA 5  
APOYAMOS LA  
EUTANASIA  
EN ESPAÑA

*¿Por qué no la regulan?*



Luis Bilbao Líbano 16, 1ºB - 48940 Leioa (Bizkaia)

[www.bikuma.com](http://www.bikuma.com)

Acuerdo de Confidencialidad:

La información contenida en este documento va dirigida exclusivamente al destinatario y contiene información confidencial y privilegiada. No se puede realizar ninguna revisión, copia, distribución u otro uso, u otra acción basada en ella, por parte de personas o entidades distintas al destinatario sin el permiso explícito por escrito de Bikuma Global Services S.L.

A la atención de Esther Diez

Bilbao, 04 de Mayo de 2020

Autor: Eriz García

## Índice

1 Situación Inicial	4
2 Objetivos	9
3 Alcance	
3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM	6
4 Integración de servicios de comunicación	16
5 Formación	17
6 Mantenimiento	18
7 Timing	19
8 Equipo de trabajo	20
9 Confían en nosotros	21
10 Términos económicos	
10.1 Propuesta de implantación/Integración CiviCRM	22
10.2 Calendario de Facturación	23
11 Aceptación de propuesta	24
12 Ampliar información	25

## 1 Situación inicial

La organización **DMD** derecho a Morir Dignamente (DMD) es la organización de referencia en la defensa de la despenalización de la eutanasia y la libre disposición de la propia vida en España.

En la actualidad, DMD está formada por más de 7.000 personas asociadas y varios miles de simpatizantes. Para su gestión interna utilizan multitud de ficheros XLS de socios, campañas, eventos...etc. además de una plataforma web desarrollada en WordPress que se ha ido actualizando desde su puesta en producción, no obstante, para **potenciar su funcionalidad y mejorar su productividad**, se desea integrar con CiviCRM unificando la base de datos de leads, socios, contactos, cuotas...etc.



## 2 Objetivos

El principal objetivo es dotar a DMD de un nueva herramienta corporativa de máxima calidad integrada en su plataforma WP actual lo que nos permitirá enlazar los flujos operativos en una misma herramienta, unificando datos de asociados, leads, contactos...etc. Facilitando la gestión unificada de la BBDD y permitiéndonos el lanzamiento de acciones más eficaces para conseguir nuestros objetivos.



### 3 Alcance

La presente propuesta recoge el alcance enumerado a continuación:

#### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

La implantación de CiviCRM sobre WP se realizará sobre una **misma máquina**, resultando una integración total entre ambas herramientas y optimizando así la transferencia de información así como el rendimiento en conjunto de la solución propuesta.

Consideramos que esta es la solución más recomendable ya que en el caso de disponer de entornos independientes conectados mediante API necesitaríamos disponer de un mayor número de recursos, mantener simultáneamente las dos aplicaciones así como sus bases de datos además de duplicar costes de infraestructura.



WORDPRESS



## 3 Alcance

### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

A continuación se desglosa en líneas generales el conjunto de tareas que componen el alcance correspondiente a la implantación de CiviCRM y su integración con la plataforma web de DMD.

- ✓ Implantación de CiviCRM v5.24.6 (o última versión compatible con versión WP)
- ✓ Configuración de la herramienta CRM y creación de roles y campos personalizados necesarios (según formularios actuales y BBDD)
- ✓ Carga masiva de contactos existentes (bases de datos actuales)
- ✓ Creación de membresías definidas
- ✓ Integración de formularios con CiviCRM (contacto, socios, simpatizantes)
- ✓ Configuración de ficheros bancarios y documento de hacienda para socios
- ✓ Integración con servicio externo de Email Marketing Mailrelay que nos permitirá mantener listas sincronizadas con CiviCRM para poder realizar envíos a los contactos desde nuestra herramienta

## 3 Alcance

### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

#### Roles de usuario que se definirán en el aplicativo:

- ✓ FEDERAL GESTIÓN: Acceso a todos los datos y capacidad para modificar todo
- ✓ FEDERAL CONSULTA: Acceso a todos los datos SIN capacidad para modificar todo
- ✓ AUTONÓMICO GESTIÓN: Acceso a una sola Comunidad Autónoma y capacidad para modificar todo
- ✓ AUTONÓMICO CONSULTA: Acceso a una sola Comunidad Autónoma y SIN capacidad para modificar todo
- ✓ PROVINCIAL CONSULTA
- ✓ PROVINCIAL GESTIÓN

#### Formularios integrados WP- CiviCRM:

Actualmente los formularios de contacto de WP se guardan en la BBDD del CMS y además entendemos que envían vía email una notificación a N responsables de la organización a modo de aviso.

Una vez integrada la plataforma web con CiviCRM, además de mantener la operativa del envío de emails, los datos recogidos en todos los formularios del site darán de alta nuevos “**contactos**” dentro de CiviCRM.

Los contactos en CiviCRM recogerán el **origen** del registro, de esta forma podremos saber si un contacto nos escribió con un interés concreto (socio, simpatizante o donante). Esta información se integrará en una única ficha de contacto, lo que nos dará la información del mismo a modo de histórico.

## 3 Alcance

### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

Esto nos permitirá disponer de criterios de segmentación avanzados que podremos utilizar para maximizar los resultados de nuestras acciones, campañas, eventos...etc. Tendremos por ejemplo la opción de filtrar entre todos nuestros contactos aquellos que se han registrado como simpatizantes y lanzar campañas o comunicaciones específicas optimizando su resultado.

Se podrá por lo tanto, **agrupar y categorizar** la BBDD de usuarios **sin limitaciones** lo que nos permitirá su clasificación y en base a los criterios que nos interesen.

#### Los formularios integrados WP-CiviCRM serán:

- ✓ Formulario socios: En función de la CCAA habrá tres cuentas bancarias diferenciadas para ingresar, Cataluña, Madrid y el resto. En función de la membresía, una por estos tres valores diferenciados, se generará un fichero bancario específico para lanzar por banco. Se añadirá una función adicional en el formulario que permita el pago por transferencia.
- ✓ Formulario Simpatizantes: similar al actual
- ✓ Formulario de Donaciones:  
Contará con un campo donde se indicará la CCAA y en función de los valores el inreso se hará en la cuenta de Madrid, Cataluña o Federal. Se incluirá otra cuenta bancaria “cuenta solidaria” asociada a campañas o acciones que solo estará disponible cuando el cliente la active.

## 3 Alcance

### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

CiviCRM permite generar la documentación de cara a que los socios puedan desgravar sus aportaciones. En este caso se podrá filtrar por la membresía de la CCAA de Madrid y generar de esta forma los documentos a enviar a los socios correspondientes con los datos necesarios. La plataforma genera los documentos y los envía a la dirección correspondiente de forma automática.

#### **Campos específicos de socios por los que se podrán lanzar búsquedas:**

- ✓ Testamento vital: un campo para adjuntar un PDF y que se pueda hacer búsqueda de este campo
- ✓ Documentación enviada: un campo con una casilla para marcar y que se pueda hacer búsqueda de este campo
- ✓ CCAA, Código Postal, Ciudad...etc.
- ✓ Num de socio (propio de CiviCRM)

## 3 Alcance

### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

#### **Membresias:**

Existirán 3 membresías diferenciadas referentes a socios de Madrid, Cataluya y Federal por lo que se generarán 3 ficheros bancarios diferenciados para lanzar los cargos correspondientes.

Simpatizantes / socios/ donación

Organismos: medios comunicación, políticos, instituciones, colectivos.

Organizativa: Ejecutiva, Junta local, Junta federal, secretarios, presidentes, vocales....etc. el cliente tendrá la capacidad de poder dar de alta y baja valores de esta membresía.

Activismo: será un listado de grupos que se podrán seleccionar de forma simultánea, ya que hay personas que pertenecen a varios grupos por ejemplo: Activista Talleres, Activista Cine Fórum, Miembro Grupo Local, Directiva Grupo Autónomo, Responsable Grupo local....

Estos grupos son cambiantes por lo que el cliente será autónomo para poder dar de alta y baja en cualquier momento.

El campo de profesión podrá añadirse como campo extra asociado al contacto de CiviCRM.

## 3 Alcance

### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

#### Importación de registros:

- ✓ El sistema permitirá cargar masivamente contactos desde una plantilla csv-xls facilitada al cliente
- ✓ CiviCRM cuenta con un sistema de avisos de duplicidad que permite fusionar los datos de contactos y evitar errores.
- ✓ Actualmente hay problemas a la hora de realizar búsquedas relacionadas con el Código Postal ya que coincide en ocasiones con varias localidades. En nuestro, dado que CiviCRM permite lanzar búsquedas combinando diferentes filtros esta problemática queda resuelta.

#### Comunicaciones:

Se definirán envíos **automatizados de mensajes** (confirmación, agradecimiento) vía email, de manera que cuando algún usuario complete alguno de los formularios se desencadene el proceso automáticamente. Se integrarán previamente las plantillas propias de DMD.

Otra funcionalidad a destacar es la posibilidad de **programar envíos** de email a una fecha/hora determinada por ejemplo para recordatorio de eventos.

Además, podremos aplicar diferentes filtros sobre nuestra base de datos de contactos que nos sirvan de base para el lanzamiento de **campañas de comunicación segmentadas**.

## 3 Alcance

### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

CiviCRM cuenta con informes detallados sobre los resultados y la efectividad de los correos electrónicos, no obstante la propuesta incluye la integración de envíos de email con Mailrelay que nos aportará la **información necesaria sobre aperturas, entrega de emails, clics, peticiones de baja de servicio...etc.**

#### Transferencias Bancarias

- ✓ SOCIOS: se girarán los cobros mediante los ficheros bancarios generados por CiviCRM. Una vez generado se subirá a las plataformas bancarias correspondientes para su ejecución. Según los vencimientos de cada socio el sistema permitirá ir generando los ficheros bancarios correspondientes para su cobro.
- ✓ Se podrán generar los ficheros bancarios por membreías por ejemplo generando todo menos los asociados de Cataluña.

#### Explotación de la información:

El sistema registrará los cambios de CCAA en las fichas de socios de forma que si en un momento un socio pasa de una comunidad a otro quedará reflejado en el sistema. CiviCRM permite recoger información del histórico de un usuario con lo que podremos ver por ejemplo socios que han realizado cambios de grupos (Madrid a Euskadi por ejemplo).

## 3 Alcance

### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

CiviCRM permite guardar búsquedas específicas sobre la BBDD de socios por ejemplo para poder utilizarla recurrentemente a la hora de generar una nueva comunicación.

Se podrá consultar el Nº de altas y bajas a una fecha determinada, por ejemplo para saber quiénes se han dado de baja durante este año.

CiviCRM permite realizar consultas y explotar la BBDD de información de forma muy eficiente, en este caso por ejemplo se podrá lanzar consulta de altas y bajas de socios por comunidad autónoma.

Búsquedas en el aplicativo:

CiviCRM permite realizar búsquedas sobre toda la información disponible de contactos. En este caso dispondremos de búsqueda rápida y búsqueda avanzada.

La forma más fácil de encontrar un contacto determinado es usando la casilla de Búsqueda Rápida. Nos permitirá buscar por uno o varios criterios. Una vez que hagamos clic en la casilla correspondiente podemos comenzar a teclear inmediatamente para usar la búsqueda por defecto Nombre/Correo electrónico o podremos hacer clic de nuevo para que se muestren otros criterios de búsqueda en una lista de selección desplegable.

Los contactos que coincidan con la frase introducida aparecerán en una lista desplegable por debajo del menú.

## 3 Alcance

### 3.1 Implantación/integración de herramienta CiviCRM

Por ejemplo, si estamos buscando con Nombre/Correo electrónico y hemos habilitado la opción comodín automático el sistema mostrará todos los resultados que contengan exactamente o en parte la frase introducida.

La búsqueda avanzada permite buscar a partir de toda la información de la que dispone de nuestros contactos.

Por ejemplo, podría encontrar "todos los contactos de Madrid" y de un grupo concreto de contactos. Si especificamos dos o más categorías de información, la búsqueda muestra cada contacto que coincide con todas las categorías. Por ejemplo, puede combinar los dos criterios que acabamos de mencionar para encontrar "todos los miembros del grupo específico de Madrid".

Gestión de cobros: actualmente únicamente se cobra a los usuarios que se adhieren a la asociación de Enero a Septiembre, ya que los que se suman en los últimos 3 meses del año se les gira el cobro correspondiente anual en Enero del ejercicio siguiente. Se desarrollará esta funcionalidad para que se replique esta operativa de forma que los clientes que se den de alta entre Oct-Dic no se incluyan en la generación del fichero bancario hasta Enero del siguiente año.

Documentación adjunta: se implantará la posibilidad de añadir más de 1 pdf a los contactos para incluir el DNI.

Funcionalidad de cambio de clasificación de contactos: Si un usuario simpatizante se hace socio automáticamente se desmarcará de simpatizante.

Campo de documentación enviada: se incluirá en la ficha del contacto un nuevo campo tipo check de "documentación enviada". Una vez marcado el sistema cargará la fecha del día por defecto y se podría modificar este dato para poder introducir la fecha que se desee. También permitirá después realizar búsqueda por este campo.

## 4 Integración con servicios de comunicación

Para garantizar un servicio de comunicaciones eficiente, nuestra propuesta incluye la integración de la solución WP-CiviCRM con el servicio de envío de emails de **Mailrelay**.



Por un lado, garantizamos las **tasas de entrega**, evitando los riesgos de que nuestras comunicaciones no cumplan los requisitos técnicos suficientes y terminen siendo clasificadas como SPAM por los diferentes servidores de correo. Por otro lado, nos aporta un valor añadido extra muy importante ya que nos permitirá acceder a **datos analíticos avanzados** (% aperturas, nº de clics...etc.) que nos facilitará la toma de decisiones.

Además creemos interesante a tener en cuenta la integración de la solución propuesta con un servicio de envío de **SMS** ya que es un canal muy efectivo y en auge al diferenciarse mucho del resto de notificaciones que recibimos en el día a día. Es por esto que su **tasa de apertura** se sitúa en torno al 98%, siendo muy superior a la otros canales y por tanto muy recomendable. No obstante, al no estar incluido en los requisitos trasladados por el cliente no se ha incluido en el presente documento.

## 5 Formación

Una vez finalizado el desarrollo y previo a la puesta en producción de la nueva solución se impartirán 2 jornadas de 5 horas cada una de **formación funcional** a los usuarios clave para que sean autónomos en el uso de la herramienta. Se acompañará además la formación con un manual de uso que contendrá los principales flujos operativos desarrollados para DMD.



## 6 Mantenimiento

Arrancada la nueva aplicación en producción se recomienda la contratación de una bolsa de horas de **mantenimiento anual** con el fin de resolver dudas de los usuarios, además de para realizar aquellas tareas periódicas de actualización de versiones, optimización del sistema y seguridad necesarias.

Las consultas o peticiones se irán resolviendo y descontarán su correspondiente tiempo del total de la bolsa de horas. Una vez consumido el total de horas contratadas se valorará la ampliación del servicio según las necesidades del cliente.

La bolsa de horas anual propuesta según las características del proyecto contiene **20 horas**.



## 7 Timing

La duración del proyecto de desarrollo de la nueva plataforma web en función del alcance final del proyecto es de **4 meses aproximadamente** desde el visto bueno de la propuesta por parte del cliente.

Tareas - CiviCRM DMD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
1 Dirección de proyecto				
2 Reunión de lanzamiento				
3 Análisis y definición de la solución				
4 Preparación de entorno de trabajo				
5 Implantación/Configuración/integración CiviCRM				
7 Integración CiviCRM - Mailrelay				
8 Carga de contactos				
9 Formación				
10 Pruebas y puesta en marcha				
COMUNICACION				

## 8 Equipo de trabajo

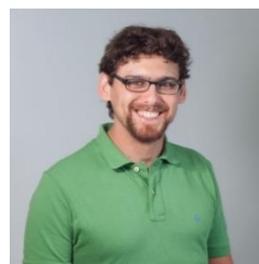
El equipo de Bikuma está formado por las siguientes personas:



**Gerente de cuentas:**  
Álvaro Arístegui



**Consultoría:**  
Eriz García



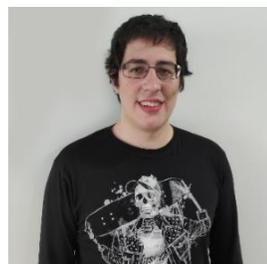
**Resp. Técnico:**  
Mikel Amondo



**Resp. De proyecto:**  
Mikel Sobradillo



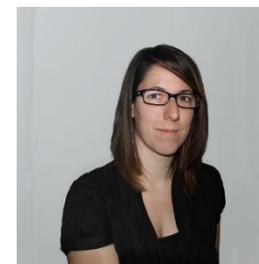
**Desarrollo:**  
Borja González



**Desarrollo:**  
Endika Melero



**Desarrollo:**  
Guillermo Iglesias



**Diseño UX:**  
Irantzu Mesanza



**Diseño UX:**  
Ainoa Tabares



**Consultor SEM:**  
Unai Benito

9 Confían en nosotros



## 10 Términos económicos

### 10.1 Propuesta de implantación/integración CiviCRM

El coste se ha calculado teniendo en cuenta las distintas tareas a realizar:

Concepto	Importe
Implantación, configuración e integración de CiviCRM incluyendo el alcance desglosado en los puntos 3 y 4	11.270,00 €
Formación	650,00 €
Mantenimiento (coste anual)	900,00 €
<b>Total</b>	<b>12.820,00 €</b>

Los precios aparecen sin I.V.A.

Si al concretar más detalles del proyecto, aparecen otros requerimientos o algunos de los que se recogen no son necesarios podría variar el precio.

Están excluidos los costes de traducción de los contenidos. No se incluyen los costes de estos servicios de terceros.

## 10 Términos económicos

### 10.2 Calendario de Facturación

En función de la propuesta presentada se establece el siguiente calendario de facturación:

Hito	Importe	Forma de pago
A la aceptación de la propuesta	1/3 ppto	Transferencia al contado
A 60 días de la aceptación	1/3 ppto	Transferencia al contado
A la entrega del proyecto	1/3 ppto	Transferencia al contado
Servicios periódicos		
A la aceptación del servicio	Mensual/Anual – según servicio	Transferencia al contado

Los precios aparecen sin I.V.A. Si al concretar más detalles del proyecto, aparecen otros requerimientos o algunos de los que se recogen no son necesarios podría variar el precio.

## 11 Aceptación de propuesta

Para la aceptación de la presente propuesta es necesario cumplimentar los siguientes datos:

Datos de cliente	
Razón Social	
CIF	
Dirección	
C.P.	
Población	

Datos de Domiciliación	
Número de cuenta	

Firma Bikuma

Bikuma Global Services S.L.  
CIF: B95640629



Firma Cliente

## 12 Ampliar Información

Para más información no dude en ponerse en contacto con nosotros a través de

Teléfono: 94.654.36.41  
Email: [eriz@bikuma.com](mailto:eriz@bikuma.com)  
Web: [www.bikuma.com](http://www.bikuma.com)

