

# WhatsApp

Pliego de condiciones técnicas



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona

# Índex

## Contenido

<b>1. Antecedentes y objetivos de contratación .....</b>	<b>3</b>
1.1. Antecedentes .....	3
1.2. Objetivo de contratación .....	4
<b>2. Requisitos de contratación .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Condiciones de la ejecución .....</b>	<b>5</b>
3.1. Organización de TMB .....	5
3.2. Desarrollo de la actividad.....	5
3.3. Garantía .....	5
<b>4. Contacto de TMB .....</b>	<b>6</b>

# 1. Antecedentes y objetivos de contratación

## 1.1. Antecedentes

En los últimos años TMB ha apostado por los canales digitales como herramienta para llegar a sus clientes, adaptándose a sus necesidades, deslocalizando los procesos de atención al cliente al mismo tiempo que se aligeran los procesos de atención presencial.

TMB está interesada en seguir avanzando e implantar herramientas que permitan digitalizar aún con más profundidad y eficiencia los procesos de atención al cliente, tanto en front-office como en backoffice.

En este sentido, en 2021 se implantó el canal de WhatsApp, a tenor que WhatsApp es la aplicación de mensajería con mayor penetración en España, con un 94% de usuarios de telefonía móvil que la utilizan y perfiles de usuarios diferentes.

Se sumándose a los ya existentes canales de atención digital que son atendidos, a través de la plataforma Zendesk, por el departamento de Información y Atención Digital, ubicado dentro de la Dirección de Servicio Corporativo de TMB.

Dicho centro cuenta con agentes que atienden los siguientes canales en horario de laborales de 7 a 20 (por ejemplo, el horario de servicio de metro es de 5:00 a 00:00 de Do – Ju, de 5:00 a 2:00 el viernes e ininterrumpido los sábados):

1.1.1. Formularios web (registro de quejas, pago de sanciones, registro de alegaciones, registro de consultas, etc.) <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions>

1.1.2. Twitter @TMBinfo <https://twitter.com/TMBinfo>

1.1.3. Facebook Messenger  
<https://www.messenger.com/t/TransportsMetropolitansdeBarcelona>

Los siguientes trámites, una vez recogidos en el frontoffice, requieren de procesos de gestión de backoffice:

1.1.4. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

1.1.5. Gestión de alegaciones

## 1.2. Objetivo de contratación

TMB lanza la contratación de este pliego con el objetivo de renovar la solución ya contratada de API WhatsApp for Business y el mantenimiento de la plataforma de envío de mensajes automáticos, respetándose la numeración que ya está en uso.

Este pliego debe incluir también una partida que cubra el cambio en la facturación de las conversaciones por parte de WhatsApp. Se estiman 3000 conversaciones mensuales.

## 2. Requisitos de contratación

El ámbito de los trabajos de la contratación de un canal de *WhatsApp for Business* para conseguir una comunicación bidireccional, directa e instantánea de atención al cliente. El objeto no es definir ni implantar porque el canal ya está funcionando. Se requiere una propuesta que garantice la continuidad del canal WhatsApp que TMB ya tiene en funcionamiento.

Los siguientes puntos son requerimientos funcionales de la solución:

- Renovar la licencia WhatsApp for Business
  - El licitador deberá subrogarse, si es posible, al menos hasta diciembre 2022 con Hubtype (actualmente hay un compromiso de renovación hasta dicha fecha)
  - A partir de enero 2023 el licitador puede presentar propuesta de cambio de proveedor siempre y cuando el servicio no se vea alterado.
  - En caso de cambio, la empresa adjudicada debe comprometerse a realizar esta migración en un periodo no superior los 30 días.
  - Se ha de mantener la numeración actual de WhatsApp que TMB tiene ya asignada.
- Mantenimiento del canal WhatsApp
  - Garantizar el correcto funcionamiento de la primera capa de automatización
  - Garantizando la integración con la plataforma Zendesk que actualmente utilizan los agentes de Información y Atención Digital.
  - Garantizar el envío de mensajes automáticos a mensajes recibidos fuera de los horarios de servicio establecidos.
  - Cobertura de atención de incidencias en caso de problemas entre Zendesk-WhatsApp.
  - Creación de informes referentes en Zendesk Explore para ver la evolución del canal.
- Evolutivo del canal WhatsApp (400 horas, aproximadamente, para los 2 años)
  - Garantizar la escalabilidad del canal ante futuros proyectos, la posibilidad de automatizar en mayor medida o integrar con herramientas de Inteligencia artificial como chatbots, CRM's, etc...
  - Creación de informes referentes en Zendesk Explore para ver la evolución del canal.
  - Modificación/Creación de nuevos automatismos

## 3. Condiciones de la ejecución

La ejecución de los Trabajos objeto de esta licitación se deberá desarrollar con los siguientes condicionantes:

### 3.1. Organización de TMB

Sobre esta contratación, la interlocución la hará la persona definida en el **punto 8** (Contacto).

A partir de su adjudicación, el adjudicatario trabajará en los detalles para el lanzamiento del proyecto donde se establecerán los participantes, en base a la propuesta de metodología hecha por el adjudicatario.

### 3.2. Desarrollo de la actividad

El adjudicatario desarrollará las tareas relacionadas con el contrato en sus dependencias, a excepción de presentarse en las oficinas de TMB a efectos de coordinación o de realización de sesiones de trabajo conjuntas que sean necesarias para el correcto desarrollo de los trabajos asignados. Excepcionalmente se valora la posibilidad que se pueda dar soporte en las instalaciones de TMB ante una incidencia grave sobre el servicio con un tiempo de respuesta de 1 hora.

#### 2.1 Incidencia grave

Se considera una incidencia grave toda aquella que deja sin servicio al cliente más de 15 minutos (tiempo de respuesta máximo objetivo que tenemos del canal), es decir, que no se pueda contestar al cliente desde la plataforma de Zesdesk para el canal WhatsApp.

#### 2.2 Idioma

El idioma utilizado con el cliente es aquel en el que nos pregunta. En la mayoría de los casos es catalán y español.

Por tanto, para poder darnos soporte y, en caso de necesitar implementaciones o mejoras, es necesario el conocimiento de estos dos idiomas.

### 3.3. Garantía

Las tareas objeto del contrato tendrán una garantía de 2 meses a partir de la aceptación de su finalización. Durante este periodo la empresa adjudicataria se compromete a resolver satisfactoriamente todas esas incidencias o defectos detectados que le sean imputables por acción u omisión, sin coste alguno por TMB.

Los productos entregados como consecuencia de la corrección de errores, se harán conforme el presente pliego i, por tanto, gozarán de un nuevo periodo de garantía.

La detección de errores u omisiones en los requerimientos durante el periodo de garantía anulará cualquier aceptación realizada del producto.

## 4. Contacto de TMB

Tamara González Cuevas - 34 610 590 559 – [tgonzalec@tmb.cat](mailto:tgonzalec@tmb.cat)