



SERVEI D'ATENCIÓ MULTICANAL DE PRODUCTES I SERVEIS D'OCI I DE REFORÇ D'ATENCIÓ DIGITAL

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE:

- L'ATENCIÓ TELEFÒNICA I DIGITAL SOBRE PRODUCTES I SERVEIS ADREÇATS A CLIENTS TURISTES
- SUPORT A LA INFORMACIÓ I ATENCIÓ PER CANALS DIGITALS A CLIENTS RESIDENTS (SOTA REQUERIMENT ESPECÍFIC)

FEBRER DE 2019

Taula de continguts

1	Empreses contractants	3
2	Plec tècnic.....	3
3	Serveis licitats	4
3.1	Atenció telefònica al client no resident (oci)	4
3.2	Atenció digital al client no resident (oci)	8
3.3	Suport a la informació i atenció digital al client resident	8
4	Dades d'atenció telefònica.....	9
5	Requeriments funcionals de l'eina d'atenció telefònica	12
6	Requeriments del suport tecnològic	15
7	Requeriments professionals.....	15
8	Formació per part de TMB i formació en cascada	16
9	Reunions de seguiment mensuals i auditories.....	17
10	Bonificacions	17
11	Persones a subrogar.....	17

1 Empreses contractants

TRANSPORTS DE BARCELONA, SA, (en endavant, TB), amb NIF A08016081.

FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, SA, (en endavant, Metro o FMB), amb NIF A08005795.

PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, SA (en endavant, PSM), amb NIF A63645220.

TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA, SL (en endavant, TMB, SL), amb NIF B63645253.

Totes quatre amb domicili social a Barcelona, carrer 60, núm. 21-23, Sector A. Polígon Industrial de la Zona Franca. CP 08040

En endavant, s'anomenen, conjuntament, TMB.

2 Plec tècnic

La contractació es divideix en dues tasques principals:

- l'atenció telefònica i digital sobre productes i serveis d'oci, adreçats principalment a clients turistes. Aquesta tasca es duu a terme tots els dies de l'any i per un tant alçat anual a dividir, de forma homogènia, entre els 12 mesos de l'any i
- el suport per a la informació i l'atenció, a través de canals digitals, a consultes de clients residents. En aquest cas, s'abonaran només les hores efectivament prestades prèvia petició específica.

Cada una d'aquestes tasques principals pot comportar haver d'encarregar-se de tasques de suport (consulta, registre, etc.) implícites.

Tot el personal destinat a aquestes tasques ha disposar del nivell C1 del MCER en els idiomes català, espanyol i anglès. Els operadors han de respondre a les consultes del client en l'idioma (d'entre aquests quatre: CA, ES i EN) que el client hagi escollit.

Els productes i serveis d'oci són actualment: botiga online www.holabarcelona.com, Barcelona Bus Turístic, Telefèric de Montjuïc, el Tramvia Blau, el Catalunya Bus Turístic i el Barcelona Night Tour i títols de transport per hores Hola Barcelona Travel Card, amb les seves webs i aplicacions. El Tramvia Blau també és un servei adreçat al turista. Actualment, està tancat de forma temporal.

Aquests serveis telefònics i escrits es prestaran en les dependències de l'empresa adjudicatària, que haurà de comptar amb la infraestructura tecnològica i humana per prestar-los, des del primer dia de l'inici del servei, amb els nivells de servei i qualitat establerts.

Durant la vigència del contracte, TMB podrà demanar dues o tres vegades l'any, que una o dues persones coneixedores del client atès en aquest servei (client no resident-oci) participi en workshops i reunions de treball.

3 Serveis licitats

3.1 Atenció telefònica al client no resident (oci)

L'atenció telefònica s'adreça principalment a clients no residents i es du a terme a través d'una línia de telèfon específica. Actualment, aquest telèfon d'atenció al client no resident és el 93 465 53 13.

Els idiomes d'atenció són espanyol (ES), anglès (EN) i català (CA).

L'horari de servei d'aquest canal d'atenció és:

- Els mesos de Gener, Febrer, Novembre i Desembre, tots els dies de 8:00h a 21:00h;
- Des del Març fins l'Octubre, tots els dies de 8:00 a 22:00h;
- De juny a setembre, els divendres, dissabtes i diumenges de 20:30 a 24:00, únicament, pel servei del Barcelona Night Tour.

La mitjana mensual de trucades esperades és de 850 amb una durada mitjana de 180 segons. La distribució d'aquestes trucades és irregular al llarg de l'any, ja que l'activitat és superior durant la temporada alta.

La distribució d'aquestes trucades és bastant homogènia en els diferents dies de la setmana, no hi ha una davallada destacable de les trucades durant el cap de setmana i festius.

Totes les trucades s'han de gravar.

L'atenció a les trucades es fa de la manera següent:

1. El client truca

- Si la trucada és fora de l'horari d'atenció:
 - S'emet una gravació on s'informa al client de quin és l'horari d'atenció i dels canals digitals que té a la seva disposició.
 - L'ordre dels idiomes d'aquesta gravació és CA, ES i EN.
 - La solució tecnològica ha de permetre determinar l'hora i el minut de la trucada fora d'horari.
- Si la trucada és dintre de l'horari d'atenció:
 - En un màxim de 10 segons, és a dir, com a màxim, en el segon 10 d'espera, s'activa una gravació de benvinguda i s'ofereix l'opció de triar l'idioma en què vol ser atès.
 - L'ordre dels idiomes d'aquesta gravació és CA, ES i EN.
 - En qualsevol moment que el client selecciona un número que correspon a un dels idiomes disponibles, la gravació es talla i passa a la fase següent. És a dir, si, abans

d'acabar de sentir tota la gravació, el client ja sap el número que correspon a l'idioma en què vol ser atès i el marca, la gravació no ha de continuar.

- Si el client no escull cap idioma d'atenció, els missatges gravats posteriors i la primera atenció es fan en l'idioma per defecte.

2. Trucades rebudes

Es consideren trucades rebudes totes les trucades dintre d'horari, ateses o no, i independentment de l'assumpte de la trucada.

3. Idioma escollit i idioma per defecte

L'idioma per defecte és l'idioma més escollit en les trucades de la setmana anterior.

A partir del moment en què el client ha triat l'idioma d'atenció (o no n'ha escollit cap), totes les comunicacions han de ser en aquell idioma escollit (o l'idioma per defecte). És a dir, la informació de quin és l'idioma triat pel client ha de ser coneguda per l'operador des d'abans d'iniciar la conversa telefònica. L'operador també ha de conèixer si l'idioma que mostra el gestor és efectivament el triat pel client o bé és l'idioma per defecte. El client pot demanar a l'agent que l'atengui en un altre idioma dels oferts pel servei.

L'idioma escollit pel client (o l'idioma per defecte) s'utilitzaran per adreçar aquella trucada a l'operador que disposi d'aquell coneixement (programació de skills).

4. Política de privacitat

El client ha escollit l'idioma d'atenció o ha finalitzat el missatge de benvinguda i no ha escollit cap idioma. Tot seguit, sense cap dilació, un missatge automàtic en l'idioma escollit (o en l'idioma per defecte) li ofereix la possibilitat de sentir la política de privacitat.

- Si vol sentir la política de privacitat:
 - S'emet la gravació de la política de privacitat en l'idioma triat pel client.
 - La política de privacitat finalitza amb la informació que la seva trucada serà atesa en un màxim de 40 segons.
 - En aquest temps màxim d'espera, sona un fil musical.
- Si no vol sentir la política de privacitat,
 - S'emet un missatge en què s'informa al client que la seva trucada serà atesa en un temps màxim de 40 segons.
 - En aquest temps màxim d'espera, sona un fil musical.

5. Abandonament

Se segrega l'abandonament de les trucades en dos moments:

- En el moment de recepció, fins al missatge de benvinguda inclòs. Aquestes trucades constaran com a Abandonament 1.

- Entre qualsevol moment posterior a la finalització del missatge de benvinguda i abans del segon 40 màxim d'espera un cop ha sentit la política de privacitat o ha escollit no sentir-la. Aquestes trucades constaran com a Abandonament 2.

L'abandonament no té repercussió negativa en l'SLA.

La solució tecnològica ha de permetre determinar la ruta d'eleccions que hagi seguit el client i el moment exacte de l'abandonament.

6. Desbordament

Les trucades poden saltar a desbordament en dos moments:

- En el moment de recepció: la relació entre el nombre d'agents disponibles, el nombre de trucades en cua i el temps de les comunicacions existents fa que es prevegi que aquella trucada no podrà ser atesa en el termini màxim establert i passi directament a desbordament. Aquestes trucades constaran com a Desbordament 1.
- En finalitzar els 39 segons de temps d'espera màxim si la trucada no pot ser atesa en el segon 40. Aquestes trucades constaran com a Desbordament 2.

Quan una trucada passa a desbordament, s'emet una gravació on s'informa al client que les línies estan ocupades i dels canals digitals que té a la seva disposició.

El desbordament repercuteix de forma negativa en l'SLA.

La solució tecnològica ha de permetre determinar la ruta d'eleccions que hagi seguit el client i el moment exacte del desbordament.

7. Trucades gestionades

Es consideren trucades gestionades totes les trucades dintre d'horari que hagin estat efectivament ateses pel primer operador a qui el gestor de trucades hagi assignat la trucada i en aquell moment.

Els operadors de l'empresa adjudicatària no han de tallar les trucades. L'empresa adjudicatària i TMB establiran les situacions, protocols i avisos que s'han d'oferir als client que realment no volen rebre atenció abans de tallar la trucada.

8. Trucades transferides

Es consideren trucades transferides totes les trucades que un operador transfereix a un company per qualsevol causa (desconeixement de l'idioma, desconeixement de la informació, etc.).

El gestor de trucades ha de permetre registrar la causa de la transferència de trucades entre companys i del moment, temps d'espera addicional del client i temps d'atenció per part de cada operador.

9. Missatges curts

Tots els missatges gravats han de ser al més curts possibles (cocreació entre l'empresa adjudicatària i TMB) i no deixar cap segon en blanc ni a l'inici ni al final de la gravació.

10. Valoració de l'atenció i de la informació

En finalitzar cada trucada sobre productes i serveis d'oci, es convida el client a respondre dues preguntes per valorar la qualitat percebuda de l'atenció i de la informació. La valoració va del 0 al 5.

11. Registre i categorització

En finalitzar cada trucada, l'operador que l'hagi atès la categoritza en funció de, com a mínim, els següents paràmetres:

- país de residència del client (llista desplegable de tots els països),
- empresa sobre la qual versa la consulta (llista desplegable que TMB facilitarà),
- concepte-motiu (relació de conceptes i motius vinculats; per fer més fàcil la tasca de l'operador, s'ha de poder programar que l'elecció d'un motiu -d'una llista desplegable que TMB facilitarà- comporti la gravació directa del concepte al qual està vinculat),
- moment del viatge sobre el qual es fa la consulta (llista desplegable que TMB facilitarà) i
- un camp de text lliure amb un titular del motiu de la trucada.

12. SLAs

Els SLAs establerts en l'atenció telefònica són:

- Atenció efectiva pel primer operador (trucades gestionades) a un mínim del 95% de les trucades diàries. El nivell d'atenció es calcula segons la fórmula: $\text{trucades gestionades} / (\text{trucades rebudes} - (\text{trucades abandonades 1} + \text{trucades abandonades 2}))$.
- Mitjana mensual de satisfacció mínima del 85% de l'atenció oferta. El nivell de satisfacció en l'atenció es calcula a partir de les dades de les valoracions dels clients. Es consideren atencions satisfactòries les que reben una puntuació de 4 o 5 (en una valoració del 0 al 5).
- Mitjana mensual de satisfacció mínima del 85% de la informació facilitada. El nivell de satisfacció en la informació es calcula a partir de les dades de les valoracions dels clients. Es consideren informacions satisfactòries les que reben una puntuació de 4 o 5 (en una valoració del 0 al 5).

Durant la vigència del contracte, TMB té previst implantar Zendesk Talk. L'adjudicatari haurà de facilitar la instal·lació del sistema, contractar el servei d'internet que calgui i protocols de tràfic i ports (UDP) perquè funcioni de manera òptima i assignar hores de formació i de gestió del canvi i utilitzar-lo en el servei contractat per TMB.

3.2 Atenció digital al client no resident (oci)

L'atenció al client sobre productes i serveis d'oci també es realitza a través de canals digitals. Actualment, són: mails, formularis de consulta que es troben als webs de producte o servei, pàgines de Facebook de producte o servei i Trip Advisor. La majoria d'aquests canals estan integrats a Zendesk, l'eina de ticketing des de la qual es categoritzen i es responen les consultes dels clients.

La mitjana d'interaccions per tots aquests canals és de 700 mensuals, amb una distribució irregular al llarg de l'any, ja que l'activitat és superior durant la temporada alta.

Els idiomes d'atenció són: català, espanyol i anglès.

L'horari de servei d'aquests canals d'atenció és tots els dies de l'any amb el mateix horari que el servei d'atenció telefònica.

Els SLAs establerts són: resposta en el termini de 12 hores des de la publicació a les consultes per xarxes socials (Facebook, Trip Advisor) i resposta en el termini de 20 hores des de l'arribada de la consulta per formulari web o mail.

En el cas de les consultes per formulari web o mail, Zendesk envia al client una sol·licitud de valoració de l'atenció. Com a SLA qualitatiu, se sol·licita una mitjana mensual de satisfacció del client del 85%, com a mínim.

Com que es treballa amb registre Zendesk, no es requereix que l'empresa adjudicatària aportï dades específiques d'aquestes gestions.

3.3 Suport a la informació i atenció digital al client resident

TMB atén el client resident a través de diversos canals: presencial, telefònic, digitals. Actualment, els canals digitals són formularis específics al web de TMB i altres canals digitals de TMB, mails directes i xarxes socials (Twitter i Facebook).

L'horari d'informació i atenció d'aquests canals digitals és de dilluns a divendres feiners (a la ciutat de Barcelona) de 7 a 20 h.

La mitjana d'interaccions per aquests canals té la distribució i SLAs següents:

Twitter: 1.200 interaccions/mes; SLA: resposta en el termini de 30 minuts des de la publicació del tuit o 30 minuts des de l'inici de la jornada (quan el tuit hagi estat publicat fora de l'horari de servei).

Facebook: 100 interaccions/mes; SLA: resposta en el termini de 60 minuts des de la publicació del missatge privat/post o 60 minuts des de l'inici de la jornada (quan el missatge privat/post hagi estat publicat fora de l'horari de servei).

Formularis web i mails: 1.000 consultes/mes; SLA: resposta en el termini de 24 hores des de l'arribada de la consulta o durant la següent jornada feineria (quan la consulta hagi arribat fora de l'horari de servei). En aquest canal, se sol·licita el compliment dels terminis de resposta i

una ràtio mitjana mensual de satisfacció del client del 85%, com a mínim. Aquest índex de satisfacció es mesura mitjançant un mail automàtic que s'envia a través de Zendesk als clients que han rebut resposta.

L'atenció digital pot requerir dur a terme tasques complementàries com cercar la informació correcta i vigent al web de TMB (i d'altres webs), així com en altres suports digitals o analògics, consultar dades que TMB posi a disposició i fer-hi les anotacions que corresponguin.

Les tasques d'informació estan relacionades amb la publicació d'informació de servei de metro i de bus en temps real de forma proactiva (no pas com a resposta a consultes = atenció), específicament a través de Twitter i dels canals digitals que s'estableixi, dintre de l'horari de servei del canal.

Aquest suport a la informació i atenció digital es proveirà sota petició específica i es facturarà per hora de servei contractada. Implica que l'empresa adjudicatària ha d'estar en disposició d'oferir aquest servei en els dies i franges horàries indicades (de dilluns a divendres feiners entre 7 i 20 h) i realitzar-lo, efectivament, quan TMB l'hi sol·liciti.

Per aquest motiu, es demana que l'empresa licitadora estableixi un preu/hora per aquest suport tenint en compte que només es facturarà el reforç que TMB hagi sol·licitat i l'empresa licitadora hagi prestat.

Com que es treballa amb registre Zendesk, no es requereix que l'empresa adjudicatària aporti dades específiques d'aquestes gestions.

4 Dades d'atenció telefònica

L'atenció digital es registra a Zendesk i, a partir d'allí, TMB extreu dades que permeten identificar i implantar accions de millora.

En l'atenció telefònica també cal disposar de dades quantitatives i qualitatives.

Aquestes dades s'enviaran per mesos durant els dos primers dies feiners del mes següent a l'analitzat.

Si, durant el mes en curs, hi ha algun fet rellevant per a TMB, TMB podrà sol·licitar i l'empresa adjudicatària haurà d'enviar les dades corresponents a aquell dia o dies al més aviat possible (1 o 2 dies feiners).

Quan el format de les dades sigui Excel, els conceptes es mostren en files, i el dia del mes, en columnes. Al final de cada concepte, hi haurà la columna de sumatori (o mitjana, segons correspongui) de tots els dies/setmanes del mes.

Totes les dades es mostraran segregades per l'idioma d'atenció triat pel client i per l'idioma per defecte. Quan sigui possible, dades diàries/setmanals, s'indicarà quin és l'idioma per defecte vigent aquell dia/setmana.

1. Dades quantitatives

- Dades diàries. Format: Excel. S'haurà d'indicar quin és l'idioma per defecte vigent aquell dia.
 - Nombre de trucades:
 - Rebudes
 - Gestionades
 - Transferides
 - Abandonades 1
 - Abandonades 2
 - Desbordades 1
 - Desbordades 2
 - Fora d'horari
 - Temps mitjà:
 - d'espera en les trucades gestionades
 - d'espera en les trucades transferides (primer moment d'espera)
 - d'espera addicional per causa de la transferència en les trucades transferides (segon moment d'espera, espera per la transferència)
 - de durada de l'atenció en les trucades gestionades
 - de durada de l'atenció en les trucades transferides
 - en què es produeix l'abandonament 1
 - en què es produeix l'abandonament 2
 - en què es produeix el desbordament 1
 - en què es produeix el desbordament 2
- Dades agregades setmanals. Format: Excel + gràfica per dia de la setmana.
 - Les mateixes dades que en les dades diàries mostrades per dia de la setmana i franja horària (en franges d'1 hora).
- Dada quantitativa mensual. A més de les dades diàries sumades o amb càlcul de mitjana, a l'Excel, s'indicarà, en format numèric (complet) i en gràfica (x que representin el 90% de les trucades), el nombre de trucades per país de residència del client.

Qualsevol altra dada quantitativa que l'empresa adjudicatària proposi perquè poden ser rellevants per a l'anàlisi i millora del servei.

2. Valoració de la satisfacció

- Nombre de trucades que responen, com a mínim, a una de les dues preguntes de les enquestes

- Nombre de trucades que valoren la qualitat de l'atenció en 5 punts, en 4 punts, en 3 punts, en 2 punts, en 1 punt i en 0 punts
- Percentatge del nombre de trucades que valoren la qualitat de l'atenció en 5 punts i (+) en 4 punts sobre el total d'enquestes del mes
- Nombre de trucades que valoren la qualitat de la informació en 5 punts, en 4 punts, en 3 punts, en 2 punts, en 1 punt i en 0 punts
- Percentatge del nombre de trucades que valoren la qualitat de la informació en 5 punts i (+) en 4 punts sobre el total d'enquestes del mes
- Anàlisi específica i conclusions de les trucades que han rebut una puntuació inferior a 4 en atenció i/o en informació. L'anàlisi específica es pot enviar fins al dia 7 del mes següent a l'analitzat.

3. Dades qualitatives

El gestor de trucades haurà de permetre gravar diversos camps de dades i de categorització de la consulta (veure el punt 10 de l'apartat Atenció telefònica al client no resident (oci)).

D'aquests registres, es demana un Excel mensual amb la categorització de totes les trucades ateses i taula dinàmica d'Excel.

4. Informe semestral i anual

Informe en pdf dels primers sis mesos de l'any natural o de l'any natural (segons correspongui) amb aquestes dades:

- Gràfica i dades numèriques de l'evolució mensual de trucades rebudes, gestionades, transferides, desbordades, abandonades.
- Gràfica i dades numèriques de l'evolució mensual de trucades per idioma escollit i per idioma per defecte.
- Gràfica i dades numèriques de l'evolució mensual de la valoració de l'atenció i de la valoració de la informació.
- Gràfica i dades numèriques de l'evolució mensual de categorització: empresa-concepte i motiu i moment del viatge de les trucades.

5. Idioma per defecte

Cada dilluns al matí abans d'iniciar el servei d'atenció telefònica, l'empresa adjudicatària extreurà la dada agregada de nombre de trucades per idioma triat pel client de la setmana anterior (de dilluns a diumenge). L'idioma més triat s'haurà d'establir com a idioma per defecte de la setmana en curs.

L'empresa adjudicatària enviarà aquestes dades agregades cada dilluns al matí a les persones que TMB indiqui perquè en tinguin coneixement.

El gestor de trucades ha de permetre canviar fàcilment l'idioma per defecte dels missatges gravats que s'emeten al client.

6. Dades personals del client

En un inici, es registrarà el país de residència del client. Durant la vigència del contracte, TMB pot sol·licitar registrar més dades personals del client.

5 Requeriments funcionals de l'eina d'atenció telefònica

Durant la vigència del contracte, TMB té previst implantar Zendesk Talk. El pagament de les llicències i el desenvolupament d'aquest sistema anirà a càrrec de TMB. L'adjudicatari haurà de facilitar la instal·lació del sistema, contractar el servei d'internet que calgui i protocols de tràfic i ports (UDP) perquè funcioni de manera òptima i assignar hores de formació i de gestió del canvi i utilitzar-lo en el servei contractat per TMB. TMB demana disposar de 500 KBps per cada sessió d'agent concurrent.

Mentre no s'instal·li Zendesk Talk, es requereix:

1. Funcionalitats estàndards de centraleta

- Enrutament intel·ligent
- Gestió de cues de trucades
- Configuració de cues

La configuració de cues ha de ser adaptable a qualsevol necessitat requerida per part de TMB.

- Gestió de calendaris i horaris
- Repartiment de trucades
- Bústia de veu
- Clicktocall
- Gestió de campanyes
- Multidispositiu
- Multiseu
- Integració de cues
- Facilitat per pujar noves locucions de veu
- Música en espera

S'han de poder carregar al sistema diverses músiques en espera i seleccionar-ne una perquè s'activi en una cua determinada.

- Temps excedit

S'ha de poder indicar el temps màxim que una trucada serà a la cua.

- Màxim nombre de trucades en cua

S'ha de poder indicar el nombre màxim de trucades que es vol mantenir en la cua i indicar què ha de fer l'aplicació quan s'arribi al límit establert, per exemple: reprogramar la trucada automàticament quan un agent estigui disponible, dirigir-la cap a una bústia de veu, disparar una locució, etc.

- Salt de temps

S'ha de poder seleccionar la destinació de la trucada quan superi el temps màxim d'espera.

- Temps no respon

S'ha de poder indicar el temps en què una trucada sonarà a cada agent de la cua.

- Prioritat de la cua

En cas de tenir més d'una cua, s'ha de poder indicar la prioritat de cadascuna.

2. Gestió de la trucada

- Traspàs de trucada a un altre operador/interlocutor, que es trobi en el mateix centre de treball o en un altre
- Enquestes automàtiques a la finalització de l'atenció

L'eina ha de disposar d'un sistema d'enquestes de valoració de la informació i l'atenció rebuda per part del client. La capacitat del sistema ha de ser, com a mínim, de dues preguntes. S'han de poder generar informes, exportables a Excel, amb els resultats agregats de les valoracions i identificar fàcilment quines han estat les trucades que han rebut menys d'una determinada puntuació per poder-les escoltar i analitzar de forma individualitzada.

- Usabilitat en la definició del flux d'atenció al client

El sistema ha de ser usable, permetre una definició gràfica, visual, dels diversos elements de gestió de sistema d'atenció al client.

- Experiència de client

El sistema ha de permetre l'assignació de trucades a agents segons la sol·licitud del client i l'skill de l'agent (idioma d'atenció, motiu de la trucada). Això comporta que el client ha de poder escollir l'idioma en què desitja ser atès i el motiu de la trucada i aquesta s'ha d'assignar en funció dels skills de l'agent en base a idioma triat pel client (criteri prevalent) i el motiu (criteri subsidiari). El sistema ha de permetre que l'agent conegui, de forma interna, quin és l'idioma i motiu triats pel client abans de començar a atendre'.

- Temps administratiu

S'ha de poder indicar el temps de marge que tindrà l'agent entre trucada i trucada (com a mínim, el temps necessari per a l'emplenament dels camps obligatoris del registre, categorització).

3. Comandament / Monitoració

- Escoltes en temps real

- Gravació de converses
- Monitoració de cues

S'han de poder veure les trucades en cua, en temps real. La persona que supervisa el servei ha de poder assignar més agents a aquell compte.

- Monitoració d'agents

La persona que supervisa ha de poder veure i analitzar, en qualsevol moment, els temps administratius dels agents, el temps que no han estat disponibles, les trucades ateses i la qualitat de l'atenció.

- Monitoració de serveis

La plataforma ha de permetre configurar diversos tipus de serveis necessaris als quals s'ha de donar resposta amb requeriments diferenciats: cada servei tindria la seves característiques quant a funcionalitats i SLA's i cada servei hauria de poder ser atès per agents diferents o bé pels mateixos agents. Els informes i estadístiques també s'han de mostrar diferenciats en base als paràmetres de la configuració de cada servei.

- Quadres de comandament

El quadre de comandament ha de permetre visualitzar, de forma ràpida, la situació del servei, o serveis, que es gestionen. S'han de poder crear dashboards adaptats a les necessitats de TMB.

4. Enregistrament de la sol·licitud

- Registre i categorització de la trucada (configuració de camps, valors desplegable, etc.)
- Registre del client (obertura o emplenament de dades a la fitxa del client a la base de dades)
- Flexibilitat per establir els camps i els valors dels camps a registrar per a cada servei

El registre i categorització de la trucada és un requeriment imprescindible. El sistema, a més, ha de permetre establir camps de registre diferenciats en funció del servei d'atenció al client de què es tracti.

5. Informes i estadístiques

El sistema ha de permetre analitzar les trucades rebudes i emeses, en temps real, per origen de la trucada, per temps de ring, per durada, per agent, per tipus servei, per dia, per franja horària, etc. Amb la possibilitat de exportar-les a Excel o de programar els informes personalitzats perquè l'eina els envii als comptes de correu electrònic establerts amb la freqüència que es determini.

6. Identificació de les trucades

Identificació de trucades per data i hora d'inici, per agent que l'atén, per número de telèfon que truca, per durada, per categorització, etc.

6 Requeriments del suport tecnològic

A part de l'exposat en l'apartat anterior, es requereix:

- Resolució d'incidències tècniques en un temps màxim de 3 hores per poder reprendre el servei de manera ordinària.
- Velocitat de transferència de dades entre servidors propis i PC de 50 MBps d'ample de banda.
- Poder escalar trucades a TMB (després d'una primera atenció, possibilitat de derivar la trucada a operadors específics de TMB)
- Poder gravar i emetre, de forma immediata, missatges específics per a les trucades en espera en cas de contingència per fet no planificat o previst amb poca antelació.
- PCs amb mínim 4GB de RAM + software Windows 10 i Office 2010, mínim.
- Antivirus.
- Tauletes i portàtils per poder mantenir l'atenció digital en cas que caigui el subministrament elèctric.
- Connexió 4G per poder mantenir l'atenció digital en cas que caigui el subministrament d'internet.

Durant la vigència del contracte, TMB té previst implantar Zendesk Talk. El pagament de les llicències i el desenvolupament d'aquest sistema anirà a càrrec de TMB. L'adjudicatari haurà de facilitar la instal·lació del sistema, contractar el servei d'internet que calgui i protocols de tràfic i ports (UDP) perquè funcioni de manera òptima i assignar hores de formació i de gestió del canvi i utilitzar-lo en el servei contractat per TMB. TMB demana disposar de 500 KBps per cada sessió d'agent concurrent.

7 Requeriments professionals

Els requisits imprescindibles d'aquest servei són:

- La presència d'una persona amb rol de coordinació durant tot l'horari de servei i a partir de les 7 hores si s'ha demanat suport d'atenció digital als clients residents). La persona que s'encarregui de la coordinació serà la persona de referència dels operadors en cas de dubte i la persona interlocutora amb TMB. Durant la seva jornada laboral, TMB haurà de poder contactar sempre amb la coordinació del servei. Hauran de disposar de mòbil i compte de correu personal. Els coordinadors dels equips han de vetllar perquè els operadors apliquin amb eficiència i eficàcia els coneixements i protocols establerts.
- Estabilitat en tot l'equip assignat a l'atenció telefònica i digital de clients no residents-oci i al suport d'atenció digital de clients residents; tant les persones amb tasques d'operador com les persones que ocupen el rol de coordinació. Si l'adjudicatari assigna persones en un

percentatge inferior al 100% de la jornada completa estàndard, haurà d'indicar en quin percentatge de la jornada prestarà servei per a TMB. Aquest percentatge serà el que es tingui en compte per a les valoracions de la proposta.

- Totes les persones amb tasques d'atenció al client han de disposar del nivell C1 en català, espanyol i anglès. Es demanarà acreditació del nivell d'idiomes dels empleats que l'empresa adjudicatària assigni al compte de TMB.
- Totes les persones amb tasques d'atenció al client han de disposar d'un nivell mínim d'estudis de Batxillerat. Es demanarà acreditació del nivell d'estudis dels empleats que l'empresa adjudicatària assigni al compte de TMB.
- Capacitat de comprensió oral i lectora.
- Capacitat d'aprenentatge.
- Memòria.
- Motivació.
- Orientació al client.
- Coneixement d'eines informàtiques de suport i facilitat d'aprenentatge de noves eines i aplicacions.
- Bona velocitat d'escriptura en teclat 'mecanografia'.

8 Formació per part de TMB i formació en cascada

Totes les persones amb rol de coordinació i, idealment, tots els operadors assignats a aquestes tasques rebran formació per part de TMB durant un mínim de 40 hores abans d'iniciar la prestació del servei.

A part de la formació que se'ls impartirà, els professionals assignats a aquest servei han d'aprendre totes les línies i estacions de metro i saber per on circulen (concretament) les línies de bus de TMB i tots els productes i serveis destinats a clients no residents. Han de saber navegar pels webs de TMB i dels productes i serveis d'oci i hauran de superar una prova per comprovar que han assimilat els coneixements necessaris.

Tots els professionals assignats a aquest servei han de rebre formació continuada durant tota la durada del contracte i reciclatges i nova formació quan el servei ho requereixi (per exemple: pel canvi de tecnologies de suport, per la posada en servei de noves línies de bus/de metro, per la implantació de nous productes, serveis, packs, de la T-mobilitat, etc.).

Qualsevol incorporació nova a l'equip ha de rebre la mateixa formació d'un mínim de 40 hores per part de l'empresa adjudicatària i superar una prova de coneixements dissenyada i corregida per TMB. A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a la persona designada per part de TMB, de la incorporació d'una nova persona a l'equip.

9 Reunions de seguiment mensuals i auditories

Cada mes, hi haurà una reunió de seguiment, a les oficines que TMB hagi indicat per avançat, per analitzar el nivell de compliment del servei i la valoració de la qualitat de la informació i atenció. S'hi establiran plans d'acció per a la millora contínua que l'empresa adjudicatària haurà d'implantar.

L'empresa adjudicatària haurà d'haver facilitat, a les persones designades per TMB, els informes mensuals d'atenció telefònica indicats en l'apartat 7 i un informe de detecció d'oportunitats de millora del servei, així com realització d'inventari de necessitats per al seu correcte desenvolupament.

En la reunió, TMB aportarà els informes de volum i valoració de qualitat que hagi extret a través de Zendesk. Es comentaran amb l'objectiu de la millora contínua.

TMB podrà sol·licitar fer escoltes en directe de trucades d'atenció i recuperar gravacions de trucades específiques per sentir-les en diferit i valorar-les.

10 Bonificacions

El compliment, amb excel·lència, dels serveis contractats podrà donar lloc a una bonificació d'un màxim del 10% de la facturació del mes en què s'hagi complert (o, de forma subsidiària, del mes en què s'hagi tingut constància de l'excel·lència).

Són compliments excel·lents:

- Reduir de 40 a 30 segons o menys el temps màxim d'espera abans de ser ateses, en primera instància (gestionades), totes les trucades al telèfon d'atenció al client no resident durant cada dia del mes.
- Obtenir un 95% o més de valoracions amb 4 o 5 punts de la qualitat de l'atenció i de la qualitat de la informació telefònica al client no resident.
- Obtenir un 95% o més de satisfacció en les respostes d'atenció digital al client no resident.

11 Persones a subrogar

En aquestes persones, s'aplica el conveni col·lectiu propi de l'empresa Gureak, actual prestatari del servei (pendent de completar, pendent d'enviament de l'empresa Gureak)