



Subscripció del llicenciament del producte Zendesk

Plec Tècnic

Contingut

1.	Antecedents.....	3
2.	Objecte del document	4
3.	Llicenciament sol·licitat	4

1. Antecedents

Zendesk és un producte de mercat líder en el seu sector i és la pedra angular de l'atenció al client que proporciona TMB a través de tots els canals disponibles (formularis web de TMB, Twitter, Facebook, Whatsapp, telèfon i cartes ordinàries). L'àrea que en fa un ús més intensiu és Àrea Client, però el seu àmbit és transversal amb la intervenció també de les àrees operatives de Metro i Bus, Bon Govern, Qualitat i Medi Ambient.

L'abast organitzatiu de Zendesk és el següent:

Àrea Client:

Oficina d'Atenció Especialitzada: 6 empleats

Atenció digital: 23 empleats

Punts TMB: 61 empleats

Àrees operatives:

Bus: 103 empleats

Metro: 299 empleats

Altres àrees: 100 empleats

Els principals processos de negoci als que dona suport Zendesk de forma exclusiva o conjuntament amb altres sistemes corporatius integrats son:

- Gestió de les Queixes, Reclamacions i Suggeriments dels clients.
- Gestió de les consultes que arriben a través dels canals digitals.
- Gestió de les comunicacions referents a objectes perduts.
- Gestió dels avisos de desperfectes a les instal·lacions de TMB.
- Gestió de les peticions de justificants d'alteracions al servei.
- Gestió de les peticions per obtenir els beneficis de família nombrosa.
- Gestió de les comunicacions referents a promocions (concursos JoTMBé i Relats curts).
- Gestió de peticions per a rodar a les instal·lacions de TMB (Subtravelling).
- Gestió de peticions referents a RGPD i transparència.
- Gestió de l'escalat intern a les àrees afectades de totes les comunicacions mencionades.
- Seguiment de la satisfacció dels clients referent a l'atenció rebuda.
- Gestió de la base coneixements que ajuda als agents suggerint respostes que agilitzen la gestió de les comunicacions amb els ciutadans.

- Gestió dels informes i indicadors que mostren la evolució del servei.

Amb la posada en marxa de la T-Mobilitat s'ha previst un volum de comunicacions amb els clients específiques relacionades amb aquest nou suport que no podran ser assumides pels equips actuals d'Atenció Digital i la OAE. Després d'analitzar l'impacte al costat de la AMB s'ha determinat la necessitat d'ampliar l'equip d'atenció telefònica en 6 persones (Aircall+*Zendesk) i 3 recursos addicionals per a tasques de resposta digital i coordinació del servei (només a Zendesk).

2. Objecte del document

L'objecte d'aquest document es establir les condicions tècniques per la subscripció de les llicències Zendesk, per tenir vigent el suport i manteniment necessari per garantir el servei per part del fabricant dels citats productes i de les seves integracions amb altres sistemes corporatius de TMB.

3. Llicenciament sol·licitat

Subscripció del següent llicenciament:

LLICENCIA	UNIT	VIGÈNCIA
Zendesk New Suite Enterprise	9	1 any
Zendesk Airplan Call Essential	6	1 any

José Molina Sánchez
Responsable Sistemes de Gestió