

REQUERIMENTS TÈCNICS

ACORD MARC PER A LA HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA PRESTACIÓ
DELS SERVEIS ESPECÍFICS DE MÀRQUETING I PUBLICITAT PER A BARCELONA DE
SERVEIS MUNICIPALS, S.A. I CBSA, S.A.

LOT 1: CONEIXEMENT AL CLIENT

Sinopsi En el present document figuren els requisits tècnics per a dur a terme:

Estudis que apliquen **tècniques de Costumer Experience (CX)** per tal d'aportar coneixement de clients de diferents activitats de BSM;SA

Versió 1

Realitzat: 13/3/2024

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

1.	TIPOLOGIES D'ESTUDIS	3
2.	INTRODUCCIÓ	3
3.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES	3
3.1.	Finalitat de l'estudi:.....	3
3.2.	Metodologia.....	3
3.3.	Tasques a càrrec de l'empresa adjudicatària	4
3.4.	Tasques a càrrec de BSM;SA	4
3.5.	Objectiu esperat	4
3.6.	Calendari	4
4.	RESULTAT	4

1. TIPOLOGIES D'ESTUDIS

Els presents requeriments tècnics inclouen les següents tipologies d'estudis:

1. Estudis que apliquen tècniques de Costumer Experience (CX) per tal d'aportar coneixement de clients de diferents activitats de BSM;SA

2. BINTRODUCCIÓ

En el present document es recullen els requeriments tècnics a tenir en compte per tal d'executar la tasca consistent en fer estudis de Costumer Experience (CX).

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

3.1. Finalitat de l'estudi:

Els estudis de CX tenen per finalitat conèixer tots els aspectes, al detall, de la "vivència del client" en el moment d'interactuar amb el servei que e li presta a BSM.

3.2. Metodologia

La metodologia concreta a fer servir serà la que es determini en cada estudi concret, però, en tot cas, serà una metodologia pròpia i comú dels estudis de CX.

Quan BSM;SA detecti la necessitat de dur a terme algun d'aquests tipus d'estudi (CX), en farà una primera descripció del mateix, i traslladarà la mateixa a l'empresa adjudicatària dels presents requeriments tècnics. Posteriorment, i de manera conjunta, BSM i l'empresa adjudicatària dels presents requeriments acabaran de fixar i acordar, entre altres, els següents aspectes mínims de l'estudi:

- La finalitat concreta de l'estudi
- La metodologia o metodologies d'estudis a aplicar
- L'aportació que BSM;SA ha de fer per dur a terme l'estudi. Aquesta aportació pot ser en forma d'informació prèvia, de comunicacions al seu entorn, de cessió d'instal·lacions, etc.
- L'aportació que l'empresa destinatària dels presents requeriments ha de fer per a dur a terme l'estudi. Aquesta aportació por ser en forma de materials, instal·lacions, bases de dades, retribucions a tercers, etc.
- El termini en el que s'ha de realitzar l'estudi. Si en l'estudi es poden definir fases, el termini de l'estudi serà l'agregació dels terminis de les seves fases.
- La composició de l'informe a lliurar, per part de l'empresa adjudicatària dels presents requeriments, com a conclusió de l'estudi.
- Els materials addicionals a lliurar (bases de dades, gravacions, etc), que s'ajustaran a les característiques del propi estudi.

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

- L'import de l'estudi a abonar per BSM;SA.

(Aquest import s'obtindrà de multiplicar el número d'hores per cada un dels 4 perfils tècnics definits a l'Acord Marc d'Homologació per el preu unitari obtingut d'aplicar el descompte ofert per l'empresa adjudicatària dels presents requeriments.)

3.3. Tasques a càrrec de l'empresa adjudicatària

Les acordades per a cada estudi.

3.4. Tasques a càrrec de BSM;SA

Les acordades per a cada estudi.

3.5. Objectiu esperat

L'acordat per a cada estudi.

3.6. Calendari

L'acordat per a cada estudi.

4. RESULTAT

L'acordat per a cada estudi.

Sr. Alvaro López Cabañas

Cap Area Coneixement del Client

Barcelona de Serveis Municipals, SA