

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE XATBOT I COMUNICACIÓ VIA WHATSAPP PEL TECNOCAMPUS

EXPEDIENT NÚMERO ES_LA0011122_2024_EXP_58

Índex

1. Introducció al projecte: sobre el TecnoCampus	3
2. Objecte de la contractació	3
2.1- Xatbot a la home de la web TecnoCampus i a seccions específiques	4
2.2- Xatbot a seccions específiques	4
2.3- Integració de plataforma Whatsapp	5
2.4- Plataforma única de gestió de les comunicacions	5
2.5. Integració de dades amb Active Campaign.....	6
3- Equip i metodologia de treball	6
3.1- Equip i usuaris clau	6
3.2 - Eines de treball i comunicació	7
3.3 - Responsabilitat per ambdues parts	7
4- Classificació i resolució d'incidències:	8

1. Introducció al projecte: sobre el TecnoCampus

El TecnoCampus és un parc tecnològic que integra la universitat i l'empresa en un espai únic dedicat a la innovació i l'emprenedoria. Amb seu a la ciutat de Mataró, a la comarca del Maresme, i amb vocació de ser un projecte nacional i internacional, el TecnoCampus és la gran aposta del territori per contribuir decisivament a la transformació econòmica i social.

L'oferta acadèmica del TecnoCampus consta de disset titulacions oficials de grau, postgrau i màster en els àmbits de la tecnologia, l'empresa i la salut, a més de dos màsters universitaris i onze postgraus i màsters propis, tots amb el segell de qualitat de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), la primera universitat de l'Estat en el rànquing U-Multirank.

El TecnoCampus gestiona programes de suport a l'emprenedoria, la internacionalització, la innovació i la cerca de finançament. El parc, amb prop de 120 empreses allotjades, ha assolit el nivell de plena ocupació, i representa un motor d'activitat econòmica per al territori. Totes les condicions, requeriments i grups de tasques a desenvolupar a aquest nivell queden definits en aquest plec.

Aquest és un projecte estratègic pel TecnoCampus, que avança la organització cap a la Omnicanalitat i integra procediments, equips, recursos i sobretot informació.

Un cop tot implementat, l'objectiu últim és una millora en l'eficàcia i l'eficiència de la organització en termes de negoci.

Amb l'estratègia omnicanal es pretén:

- Millorar en la captació de dades, donat que totes les fonts de dades s'integren millor.
- Disposar de nous canals de comunicació i atenció al lead: xatbot i livechat
- Reorganitzar els recursos per fer més eficient i estructurada la informació d'atenció al lead.
- Ús d'algoritmes i AI per atendre de manera més estructurada i automatitzada, amb contingut adaptatiu, sense perdre conveniència ni bona atenció.
- Supervisió i retroalimentació, informes periòdics i visió de la globalitat

2. Objecte del contracte.

L'objecte del contracte consisteix en una solució informàtica com a plataforma SaaS (Software as a Service) amb accés cloud, que doni resposta a les necessitats de l'estratègia omnicanalitat mencionada en el punt anterior, amb suport tècnic per part de l'empresa licitadora.

En general, durant la durada d'aquest contracte es preveuen les següents accions a desenvolupar:

1. Habilitar un Xatbot per a la àgina inicia de la web de TecnoCampus
2. Habilitar Xatbots per a seccions específiques, segons PPT
3. Posar a disposició de TecnoCampus una plataforma única per gestions de comunicacions (enfocament Omnichannel)
4. Integració de plataforma Whatsapp com a base del livechat.
5. Integració de totes les dades que es generin amb Active Campaign .

Abast de la contractació.

Aquest contracte s'engloben els serveis de Xatbot i utilització de l'API de Whatsapp per fer un tractament individualitzat de les persones que interactuïn amb aquest servei. Tantmateix, la gestió d'aquests leads es farà mitjançant una plataforma única de comunicacions (Inbox únic)

Per aconseguir aquests objectius, l'abast dels serveis a contractar són:

1. Xatbot per a la web TecnoCampus de la web de TecnoCampus
2. Xatbot per a seccions específiques
3. Plataforma única per gestions de comunicacions (enfocament Omnichannel)
4. Integració de plataforma Whatsapp com a base del livechat.
5. Integració de totes les dades que es generin amb Active Campaign.

2.1- Xatbot a la home de la web TecnoCampus i a seccions específiques

El Xatbot per a la web del TecnoCampus té com a requeriments mínims:

- Un cop emergeixi, ha de servir per encaminar el tràfic cap a les sessions específiques.
- Ha de servir per contactar amb un agent en funció de l'àrea principal a la que es dirigeixi el visitant.
- En aquest cas de que calgui contactar amb un agent, el xatbot desplegarà les preguntes mínimes necessàries per segmentar el lead.
- Aquest xatbot ha de permetre customització total en qualsevol moment per part dels administradors de la web TecnoCampus.

En el moment en que el xatbot esdevingui una consulta immediata amb un agent designat, l'usuari ha de poder triar si la consulta es realitza en el propi site (obertura de tiquet), o canalitzat cap a Whatsapp business.

2.2- Xatbot a seccions específiques

El servei de xatbot requerit ha de poder-se personalitzar en determinades seccions de la web de TecnoCampus:

- Xatbot específic per a la secció d'estudis de grau: per les landings <https://www.tecnocampus.cat/estudis-grau> i totes les que tenen una arrel <https://www.tecnocampus.cat/grau/> ...
- Xatbot específic per a la secció de màsters oficials i màsters i postgraus propis: per les landings <https://www.tecnocampus.cat/masters> , <https://www.tecnocampus.cat/masters-postgraus-tecnocampus> i totes les que tenen una arrel <https://www.tecnocampus.cat/master/...>
- Xatbot específic per a la secció de Cursos d'Especialització, a la landing <https://www.tecnocampus.cat/cursos-especialitzacio> i cadascun dels programes <https://www.tecnocampus.cat/curs-especialitzacio/>

En cadascuna d'aquestes seccions tant les motivacions del visitant com la informació que ha d'aportar el xatbot és diferent, així que s'han de comportar com a xatbots diferents al de la home.

Funcionament del xatbot en seccions específiques. Es requereix un xatbot que pugui unir com a solució les següents necessitats:

- Que pugui informar de manera automatitzada, amb automatismes.
- Que per informar, pugui agafar la informació de la pròpia web o landing en la que es troba ubicada o ho pugui fer de manera programada (amb arbres d'informació i automatitzacions)
- En cas de que hi hagi programacions, arbres i fluxes d'informació, l'eina serà no-code.
- Que els nivells de navegació no siguin més de 3. En cas de que amb 3 iteracions l'usuari no trobi el que busqui, ha de saltar a livechat.
- Durant l'automatització, el xatbot captarà de manera natural i no forçada, els camps mínims imprescindibles per segmentació del lead.
- El xatbot ha de permetre avaluar la qualitat del lead, mitjançant una configuració orientada a automatitzar la captació de futurs estudiants.
- El Xatbot incorporarà IA per crear una base de respostes habituals, per captació de la informació en la pròpia web del TecnoCampus, o qualsevol altra solució que aportï la IA i que simplifiqui la gestió futura per part dels administradors.
- El xatbot ha de facilitar la captació de futurs estudiants i persones interessades en els serveis del TecnoCampus. Els sistemes de chatbot a pàgina completa també poden ser interessants com a proposta a consideració per l'empresa adjudicatària.
- El xatbot ha de permetre la solució d'agendar una reunió, mitjançant solucions encaminades a establir dia i hora de reunió de manera automatitzada amb un agent comercial.
- El sistema ha de funcionar en els 3 idiomes oficials de la web TecnoCampus: CA, ES i EN.

2.3- Integració de plataforma Whatsapp

El livechat és la opció que, de manera natural, el lead que no senti satisfet per la informació brindada, pugui interactuar amb un operador.

Sovint el xatbot que es desenvolupa en el lloc web queda en espera per completar l'atenció requerida per part del visitant, així que cal incorporar una pregunta/sistemàtica per la que el visitant ha de poder escollir el canal per seguiment de peticions: el xat del propi web, o Whatsapp.

Per altra banda, el sistema de whatsapp permetrà l'enviament de campanyes (comunicacions) emeses pel TecnoCampus amb objectius de captació i comercials.

2.4- Plataforma única de gestió de les comunicacions

La solució proposada haurà d'incorporar una plataforma única de gestió de les comunicacions, que permeti als equips del TecnoCampus poder gestionar les peticions que han entrat per xatbot o per qualsevol altre mitjà de comunicació que es requereixi en un futur, dins de la òptica de la gestió omnicanal (xatbot, whatsapp, instagram, meta...)

La plataforma ha de disposar de les integracions necessàries per poder-ho fer.

La plataforma única de gestió de comunicacions ha de permetre que el TecnoCampus pugui modificar els usuaris registrats com utilitzadors de la mateixa.

De manera orientativa, a continuació s'especifica la composició mínima de l'equip d'atenció als contactes que generi el Chatbot i que estaran disponibles en la plataforma única de gestió de les comunicacions.

Per part del TecnoCampus	Per part de l'empresa adjudicatària
Gestor de projecte	Gestor de compte
Administradors de l'eina a l'equip de Comunicació i Màrqueting: 2 persones	Tècnic de sistemes
Equip d'orientació universitària: 3 persones	Equip d'incidències tècniques
Equip del Punt d'informació global del TecnoCampus: 3 persones	
Equip del centre de Formació Permanent HUB4T del TecnoCampus: 5	
Equip de l'àrea de Transferència, Inovació i Empresa: mínim 2 persones.	

2.5. Integració de dades amb Active Campaign

Tota la gestió de leads que propiciarà la plataforma de Xatbot i Whatsapp han d'estar integrats amb la plataforma de CRM i Automatització de Màrqueting del TecnoCampus , que és Active Campaign.

La integració és desitjable que sigui directa, des de la plataforma de l'adjudicatari cap a Active Campaign, tot i que una integració mitjançant integradors com Zapier també és possible.

També és desitjable que la integració es faci amb les eines de Microsoft Teams, pel que fa a agenda de reunions i comunicació amb personal del TecnoCampus.

Tota dada captada amb el xatbot ha de ser exportada a Active Campaign com a mínim en les opcions:

- nou contacte
- actualització de contacte existent.

Tota conversa no automatitzada, és a dir, amb un operador, formarà part de les Notes del contacte. L'empresa que opti a la licitació pot oferir altres opcions d'integració en funció de la seva experiència.

3- Equip i metodologia de treball

3.1- Equip i usuaris clau

La solució demandada serà un SaaS amb dret a ús, tant pel xatbot en si, la seva programació de fluxes d'informació, així com la plataforma d'Inbox únic i panell de control global.

L'equip de gestió del projecte el compondran els següents **usuaris clau**:

Per part de l'empresa adjudicatària:

- Un **project manager / account manager** que es farà responsable de les qüestions més relacionades amb planificació general, priorització de tasques, assignació de recursos de l'empresa adjudicatària, documentació entregable en les tasques que ho requereixin (per

exemple, manuals, informes evolutius, etc.), o formació sobre noves aplicacions, entre d'altres.

- **Equip de programadors de la plataforma**, que portarà ell mateix o liderarà el desenvolupament de cada tasca. Portarà la resolució dels manteniments i evolutius de manera més diligent.

I de part del TecnoCampus:

- Un Project Manager responsable global de tota la plataforma i implementació, i que serà l'interlocutor amb l'adjudicatària en tots els temes d'ordenació de prioritats, establiment de punts crítics, assignació de recursos, interlocució més administrativa, entre d'altres.
- Un tècnic de màrqueting digital, que ajudarà en les tasques més operatives.
- Un tècnic del departament de Sistemes i IT del TecnoCampus, per qualsevol aspecte més tècnic relacional amb l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària aportarà informació sobre l'equip que posa a disposició del projecte, amb les dades mínimes de:

- Perfil que cobreix i rol
- Tasques que desenvoluparà
- Dedicació al projecte
- Experiència contrastada en funcions similars. Es valorarà per tant la inclusió d'una cartera de projectes similars on l'empresa i especialment les persones de l'equip del projecte hagin participat.
- Antiguitat a l'empresa

3.2 - Eines de treball i comunicació

Hi ha d'haver varies possibilitats de comunicació:

- Un entorn global de projecte, preferiblement Microsoft Teams.
- Un grup de treball amb missatgeria i videotrucades, preferiblement Teams.
- Un servei de Tiquet Desk per poder canalitzar les tasques
- Un telèfon per a urgències de màxim nivell.
-

Només els usuaris clau del TecnoCampus faran ús d'aquests canals.

L'empresa adjudicatària ha de proposar els serveis hotline, horaris d'atenció per incidències, metodologia de resolució d'incidències, etc.

Les proves i configuracions es realitzaran en una versió de la web en Preproducció, abans de fer el salt a Producció.

3.3 - Responsabilitat per ambdues parts

L'empresa adjudicatària es farà responsable del correcte funcionament i operativa de totes les tasques derivades d'aquest plec de prescripcions tècniques, i de:

- Control de funcionament global dels Xatbots configurats a producció.
- Reportar immediatament qualsevol incidència detectada que afecti a la correcta utilització dels xatbots (incidències relacionades amb el comportament, usabilitat, informació facilitada, etc.).
- Resolució de les incidències detectades i/o reportades pel TecnoCampus, seguint la prioritització proposada en aquest plec.

- Suggestiments de millora, d'optimització o de treure més profit dels processos de xatbot oberts.

El TecnoCampus serà responsable de:

- Facilitar tota la informació completa per reportar y poder crear tasques i solucions d'incidències.
- Serà també responsable d'aportar els recursos humans i físics per la gestió de les tasques
- Serà responsable de formar i gestionar els usuaris editors de la web, i de vetllar perquè facin un ús correcte del software.

4- Classificació i resolució d'incidències:

Per establir uns requeriments mínims i un punt de partida en tenir un criteri comú per classificar les incidències que es poden donar, quedarà palès que:

Tipus d'incidència	Exemples	Temps de resposta
Incidències de nivell baix	Malfuncionaments puntuals de l'eina	Màxim 5 dies hàbils des de que es reporti la incidència
Incidències de nivell alt	Igual que el baix però sent un component que disminueixi el rendiment de l'aplicació o qualsevol de les seves visualitzacions sigui inestable	Màxim 2 dies
Incidències de nivell crítiques	Detecció i resolució de Xatbots que generen carrerons sense sortida.	Màxim 24h
Incidències de nivell bloquejant	Qualsevol incidència que ocasioni una paralització total de l'activitat dels xatbots o de l'accés a l'Inbox únic.	Menys de 24h