

ANNEX NÚM. 7

Guió de demo – CRM (prova de concepte)

1. Objectiu de la demo

La demo té com a objectiu comprovar de manera pràctica, objectiva i verificable que la solució proposada compleix amb les condicions previstes a la licitació (especialment al PPT) i disposa de les funcionalitats exigides, és operativa, integrada i usable, i dona resposta a casos reals d'atenció a la ciutadania propis d'una entitat prestadora de serveis públics essencials.

La demo servirà per evitar presentacions basades en:

1. funcionalitats no disponibles,
2. maquetes o simulacions,
3. o compromisos futurs no implementats.

2. Condicions mínimes que s'hauran de complir en la demo

- La demo s'haurà de realitzar sobre un entorn funcional real de la solució proposada.
- S'haurà d'utilitzar la interfície real del producte.

- No s'admetran:

- o presentacions comercials en PowerPoint.
- o vídeos enregistrats.
- o entorns simulats.
- o funcionalitats en fase de roadmap o pendent de desenvolupament.

- La demo seguirà exactament el mateix guió per a tots els licitadors.
- El personal avaluador podrà interrompre la demo, demanar aclariments o sol·licitar la repetició d'alguna acció, als efectes de verificar el seu funcionament
- Totes les accions s'hauran d'executar en directe, sense preparació prèvia del sistema durant la sessió.
- La demo es realitzarà de manera presencial
- La sessió serà enregistrada per a la seva posterior revisió i avaluació.

3. Escenari comú de demo

Tots els licitadors hauran de fer la demo sobre el següent escenari únic:

Un ciutadà o ciutadana que contacta amb una entitat prestadora d'un servei públic essencial per realitzar una consulta i, posteriorment, una reclamació, utilitzant diferents canals d'atenció (telèfon, correu electrònic, WhatsApp i atenció presencial)



4. Seqüència obligatòria de la demo

a) Alta i gestió del ciutadà

S'haurà de mostrar:

- Creació d'un nou ciutadà/ciudadana al sistema.
- Camps bàsics i personalitzables d'identificació i contacte.
- Cerca d'un ciutadà existent.
- Accés a l'històric d'interaccions.

b) Entrada d'una sol·licitud per correu electrònic

S'haurà de mostrar en directe:

- Recepció d'un correu electrònic.
- Creació automàtica d'un cas o tiquet al CRM.
- Assignació del cas a una cua o a un agent.
- Visualització del contingut del correu dins del CRM.
- Possibilitat d'adjuntar documentació associada al tiquet.
- Mecanismes perquè el ciutadà pugui consultar l'estat de la seva petició o reclamació (per exemple, portal del ciutadà, notificacions automàtiques o seguiment en línia).
- Execució d'enquestes de satisfacció o valoració associades a la resolució del tiquet, així com la visualització dels resultats dins del sistema.

c) Atenció telefònica (CTI)

S'haurà de mostrar:

- Entrada d'una trucada telefònica al contact center.
- Identificació automàtica del ciutadà (si existeix).
- Obertura automàtica del cas o fitxa del ciutadà al CRM (screen pop).
- Gestió bàsica de la trucada (atendre, posar en espera, finalitzar).

d) Interacció via WhatsApp

S'haurà de mostrar:

- Recepció d'un missatge WhatsApp.
- Visualització de la conversa dins del CRM.
- Resposta des del mateix entorn del CRM.
- Registre automàtic de tota la conversa a l'històric del ciutadà.

e) Atenció presencial

S'haurà de mostrar:

- Creació d'una atenció presencial des del CRM.
- Associació de l'atenció al ciutadà existent.
- Registre del motiu i resultat de l'atenció.
- Possibilitat d'adjuntar documentació associada al tiquet.



f) Gestió d'una reclamació

S'haurà de mostrar:

- Alta d'una reclamació formal associada al ciutadà.
- Gestió dels estats de la reclamació (per exemple: oberta, en tràmit, resolta).
- Possibilitat d'adjuntar documentació associada al tiquet.
- Assignació de responsable.
- Gestió de terminis o compromisos (SLA o equivalents).

g) Visió 360º del ciutadà

S'haurà de mostrar:

- Vista unificada del ciutadà amb:

- Trucades.
- correus electrònics.
- converses de WhatsApp.
- atencions presencials.
- consultes i reclamacions.
- valoracions i enquestes de satisfacció associades a les interaccions i serveis prestats.

- Tot accessible des d'una única pantalla.

h) Prova obligatòria de funcionalitats d'intel·ligència artificial (IA)

Amb l'objectiu de verificar l'ús real i operatiu de tecnologies d'intel·ligència artificial aplicades a l'atenció a la ciutadania, la demo haurà d'incloure obligatòriament una prova pràctica d'un assistent conversacional basat en IA, en modalitat chatbot (WhatsApp) i voicebot.

Canal de la prova d'IA

La prova d'IA s'haurà de realitzar com a mínim sobre el següent canal:

- WhatsApp, integrat a la plataforma de contact center i/o CRM.
- Voicebot integrat en el canal telefònic.

Escenari de la prova d'IA

Escenari comú

Un ciutadà inicia una conversa mitjançant WhatsApp i Telèfon amb l'objectiu de:

1. Fer una consulta freqüent relacionada amb el servei públic.
2. Sol·licitar informació addicional.
3. Al fer una reclamació es deriva a un agent humà.
4. Ser derivat, si escau, a un agent humà.

Funcionalitats d'IA a verificar obligatòriament



Durant la demo s'hauran de demostrar en directe les funcionalitats següents:

a) Comprensió del llenguatge natural

- Interpretació correcta de preguntes formulades en llenguatge natural.
- Gestió coherent de preguntes formulades de manera no estructurada.

b) Resposta automatitzada basada en IA

- Respostes generades automàticament per l'assistent.
- Capacitat de mantenir el context de la conversa.
- Coherència en les respostes successives.

c) Integració amb el CRM

- Registre automàtic de la conversa com a interacció del ciutadà.
- Associació de la conversa al ciutadà existent o creació d'un nou registre.
- Visualització de la conversa dins de la fitxa del ciutadà.

d) Detecció de límits i derivació a agent humà

- Capacitat de detectar:

o peticions complexes,
o reclamacions,
o consultes que requereixin intervenció humana.

- Transferència de la conversa a un agent humà amb:

o manteniment del context,
o visibilitat de l'històric de la conversa.

e) Transparència de l'ús de la IA

- Comunicació clara al ciutadà que està interactuant amb un assistent automatitzat.
- Possibilitat de sol·licitar atenció humana.

Condicions específiques de la prova d'IA

L'assistent ha de demostrar capacitat real d'intel·ligència artificial, no únicament regles fixes o arbres de decisió ocults.

Compliment normatiu

Durant la prova s'haurà de demostrar que la solució d'IA:

- És compatible amb la normativa de protecció de dades (RGPD).
- Respecta la normativa vigent en matèria d'atenció a la clientela i drets de les persones usuàries.
- Permet traçabilitat, supervisió humana i control del servei.

Resultat de la prova d'IA



La incapacitat de demostrar de manera satisfactòria les funcionalitats descrites en aquest apartat podrà ser considerada com a no validació funcional de la solució en relació amb l'ús d'intel·ligència artificial en l'atenció a la ciutadania.

Reporting bàsic

S'haurà de mostrar:

- Com a mínim, indicadors bàsics com:

o volum de sol·licituds per canal.

o estat dels casos i reclamacions.

o temps de resposta i resolució (per canal i global), incloent-hi temps mitjà i compliment d'SLA/terminis.

o valoracions/enquestes de satisfacció: índex de satisfacció, valoració mitjana i evolució (per canal, tipologia i/o període).

- amb dades actualitzades en temps real.

Equip que realitza la demo

La demo haurà de ser realitzada per part de l'equip adscrit al projecte, incloent, com a mínim:

- la direcció de projecte

No s'acceptaran demos realitzades exclusivament per personal comercial.

Resultat de la demo

La incapacitat o impossibilitat de demostrar en directe alguna de les funcionalitats descrites en aquest guió podrà ser considerada com a no validació tècnica de la proposta presentada.

Per poder continuar com a licitador en el procediment, l'empresa haurà d'acreditar en la prova de concepte (*demo*) el compliment efectiu dels requeriments indicats anteriorment.