



**Aigües de Mataró**

C/ Pitàgores, 1-7 - 08304 Mataró - Tel. 93 741 61 00  
info@aiguesmataro.cat - www.aiguesmataro.cat

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEIS  
EXP. AQ9555



Aigües de Mataró SA, CIF: A-08007270. Inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, en el full B-2441, volum 46706, i foli 101.



## 1. Objecte de la licitació

Aigües de Mataró SA, a partir d'ara AMSA, requereix una eina de ticketing en el suport d'atenció al client que serveixi d'ajuda a gestionar, processar i resoldre les incidències i les consultes dels clients.

AMSA necessita:

- Millorar l'eficiència a atenció al client
- L'automatització de les respostes als clients, reduint el temps de resposta, i millorant així la satisfacció del client.
- Facilitar el seguiment i la gestió dels requeriments dels clients, des de l'inici fins a la seva resolució final, notificant al client cada canvi d'estat del seu ticket.
- Millorar la qualitat d'atenció al client, al tenir una visió completa de l'historial d'interaccions i converses amb el client
- Poder tenir indicadors per una millora contínua
- El compliment de la llei de 24 d'abril de 2023 en la que es regula el servei d'atenció al client.

L'objecte d'aquesta licitació és escollir la solució i el proveïdor que ha de implantar aquesta eina Omnicanal/multicanalitat de tickets a AMSA.

## 2. Abast i àmbit d'aplicació

Les instal·lacions d'AMSA a implementar aquesta solució, i el CPD són a les oficines centrals a C/ Pitàgores 1-7 de Mataró.

Web [www.aiguesmataro.com](http://www.aiguesmataro.com)

Oficina virtual <https://oficinavirtual.aiguesmataro.com/>





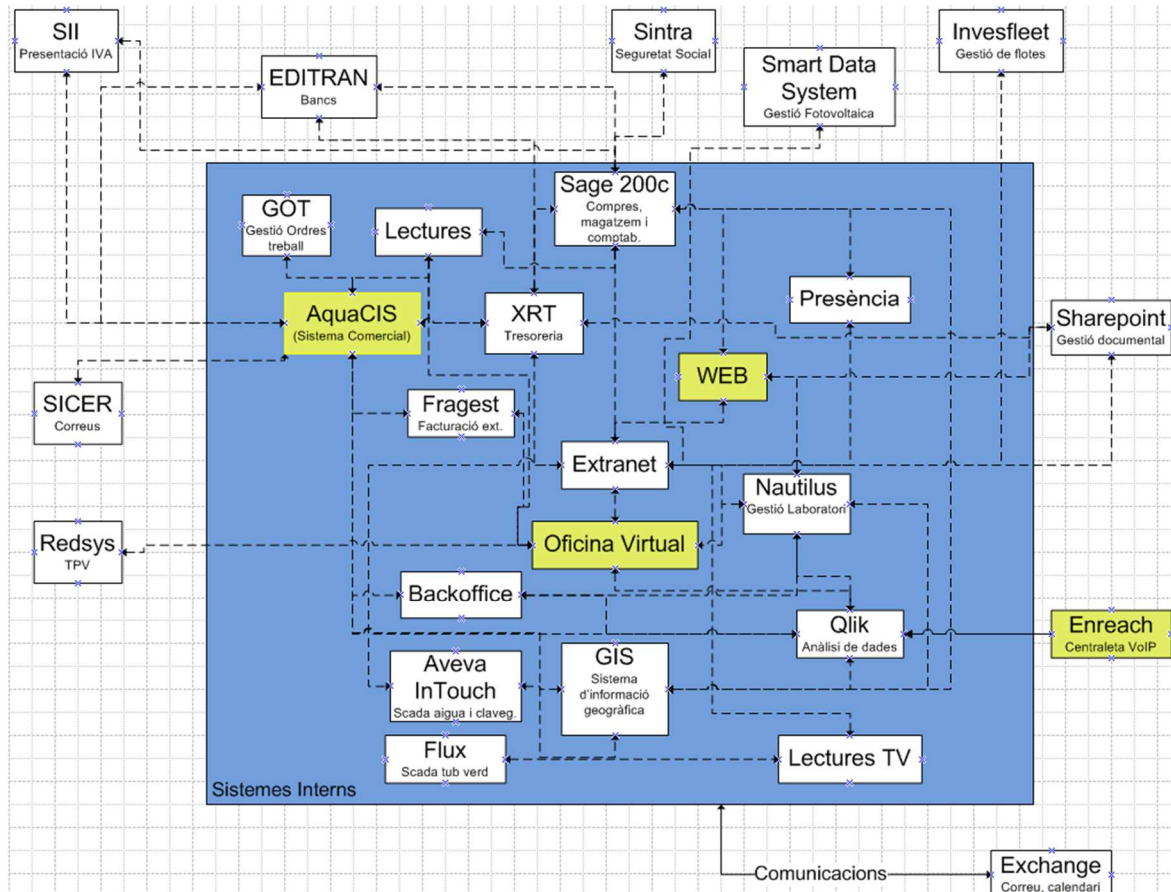
### 3. Situació actual

AMSA no disposa d'una gestió de clients CRM.

AMSA disposa d'una centralita telefònica de les següents característiques:

- Sistema de centralita PBX. Enreach / Masvoz.
- Característiques: Extensions SIP i Webphone (centralita virtual)
- Sistema: Centralita en el núvol tipus UCaaS basada en Asterisk.
- Es guarden en el núvol i redundats.

Tal com es veu en el mapa de SI AMSA, es mostren en groc, els 4 sistemes d'informació que caldrà integrar. El sistema comercial i la base de dades dels clients es porta des de l'aplicació Aquacis.





## 4. Solució a implantar

AMSA demana una solució de ticketing Omnicanal i multicanal d'atenció al client, que permeti centralitzar totes les consultes i implantar els canals d'atenció que siguin necessaris per a una gestió òptima de l'atenció.

Una solució que permeti continuar creixent de manera organitzada, i pugui servir com a base per incorporar més opcions de contacte o integracions de sistemes.

Ha de permetre:

- Organitzar eficientment el nostre Contact Center.
- Oferir als usuaris interns variabilitat de formes de contacte i que en aquestes sigui eficient la seva gestió.
- Poder fer un seguiment i mesura de la satisfacció dels usuaris.
- Disposar d'una solució d'informes que permeti prendre accions de millora contínua.

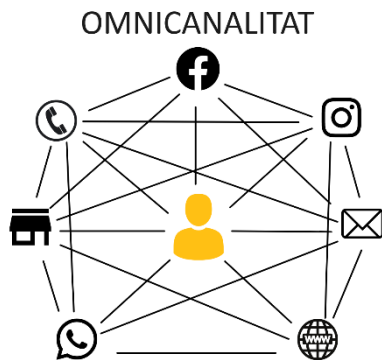
A més, i en base a aquesta proposta, AMSA requereix la necessitat de treballar amb una empresa que acrediti experiència en aquest tema i que ofereixi un bon suport i manteniment de la solució als nostres usuaris. Es demana un suport amb horari d'atenció de 8 a 15h.

Es demana 15 llicències de gestió dels tickets , i que qualsevol agent que no tingui llicència pugui obrir un tiquet com a usuari.

Així cal cobrir aquestes funcionalitats:

- Implementació d'una solució d'atenció al client
- Omnicanalitat Correu, web, Oficina Virtual AMSA, Teams (Xat), Telefonía (Enreach), Whatsapp, Facebook, Instagram (missatges directes) i X/Twitter
- Implementació dels processos
- Creació d'automatismes
- Informes
- Notificacions del canvi d'estat del ticket al client.
- Integració amb sistemes externs via API, (BD Aquacis per busqueda de contactes)
- Integració amb la centraleta telefònica (Enreach/MazVoz); Cal poder obrir un ticket directament des del mateix sistema de la centraleta.
- Idioma: Català i castellà (es valorarà que es pugui interactuar amb el client amb altres idiomes)





Dins l'abast del projecte es troba l'acompanyament i assessorament a AMSA en la definició dels criteris de negoci per tal de determinar:

- Com s'assignen i prioritzen els tickets
- Quan s'escalen
- Com es poden classificar
- Com es resolen
- Criteris per a la identificació única de clients: identificació, duplicació i fusió. caldrà establir les regles exactes per a la integració de les diferents fonts de dades dins el CDS.
- Determinació de l'origen de les dades en cada cas

**Atenció presencial – Correu, Web i Oficina Virtual AMSA, Teams (Xat), Whatsapp, Facebook, Instagram (missatges directes) i X/Twitter**

En l'atenció presencial si no es troba al client a la solució de ticketing, caldrà la integració de la solució amb la BD Aquacis per a la identificació automàtica del client i apertura de la corresponent fitxa, si és que l'usuari està identificat, sinó s'ha de donar d'alta manualment el client al CRM a partir de les dades facilitades.

Aquesta integració es podrà fer via API/Webservices, AMSA farà la importació/actualització dels clients a la solució per a la seva identificació, i la solució demandada haurà de disposar de la possibilitat de poder fer cerques de clients sobre la base de dades d'Aquacis.





L'agent obrirà un ticket amb la informació trobada la BD del client si existeix (DNI/ Telèfon/ correu electrònic), del telèfon de contacte. La informació dependrà del camp de:

- ✓ Si és un contacte conegut es crea un ticket amb la informació del contacte trobat

#### Exemple de ticket

*Origen: mail djordan@hotmail.com*

*Nom: David Jordà Noè*

*Adreça: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx*

*Telèfons: 689 416 100 – 93 796 92 04*

*Hora trucada: 1 d'abril de 2024 12:23*

*Atès per usuari: XXXXXXXXXXXXXXXX*

Valoració de l'atenció: 1 al 5

#### **Centraleta**

Si no es troba al client a la solució de ticketing, cal una integració amb la centraleta. Per a cada trucada, l'agent obrirà un ticket amb la informació trobada del telèfon de contacte:

- ✓ Si és un contacte conegut es crea un ticket amb la informació del contacte trobat
- ✓ Si és un contacte desconegut es crea un nou ticket amb el telèfon de contacte
- ✓ Si hi ha més d'una coincidència es genera ticket relacionat amb un dels contactes trobats
- ✓ Si és un número ocult es genera un ticket sense identificació. L'associació a un client es farà manualment.

#### Exemple de ticket

*Trucada: 618006741*

*Hora trucada: 1 d'abril de 2024 12:23*

*Atès per usuari: XXXXXXXXXXXXXXXX*

*Duració trucada: 1 minut 22 segons*

*Motiu: XXXXXXXXXXXXXXXX*

*Duració trucada: 1 minut 22 segons*

Valoració de l'atenció: 1 al 5





**Aigües de Mataró**

C/ Pitàgores, 1-7 - 08304 Mataró - Tel. 93 741 61 00  
info@aiguesmataro.cat - www.aiguesmataro.cat

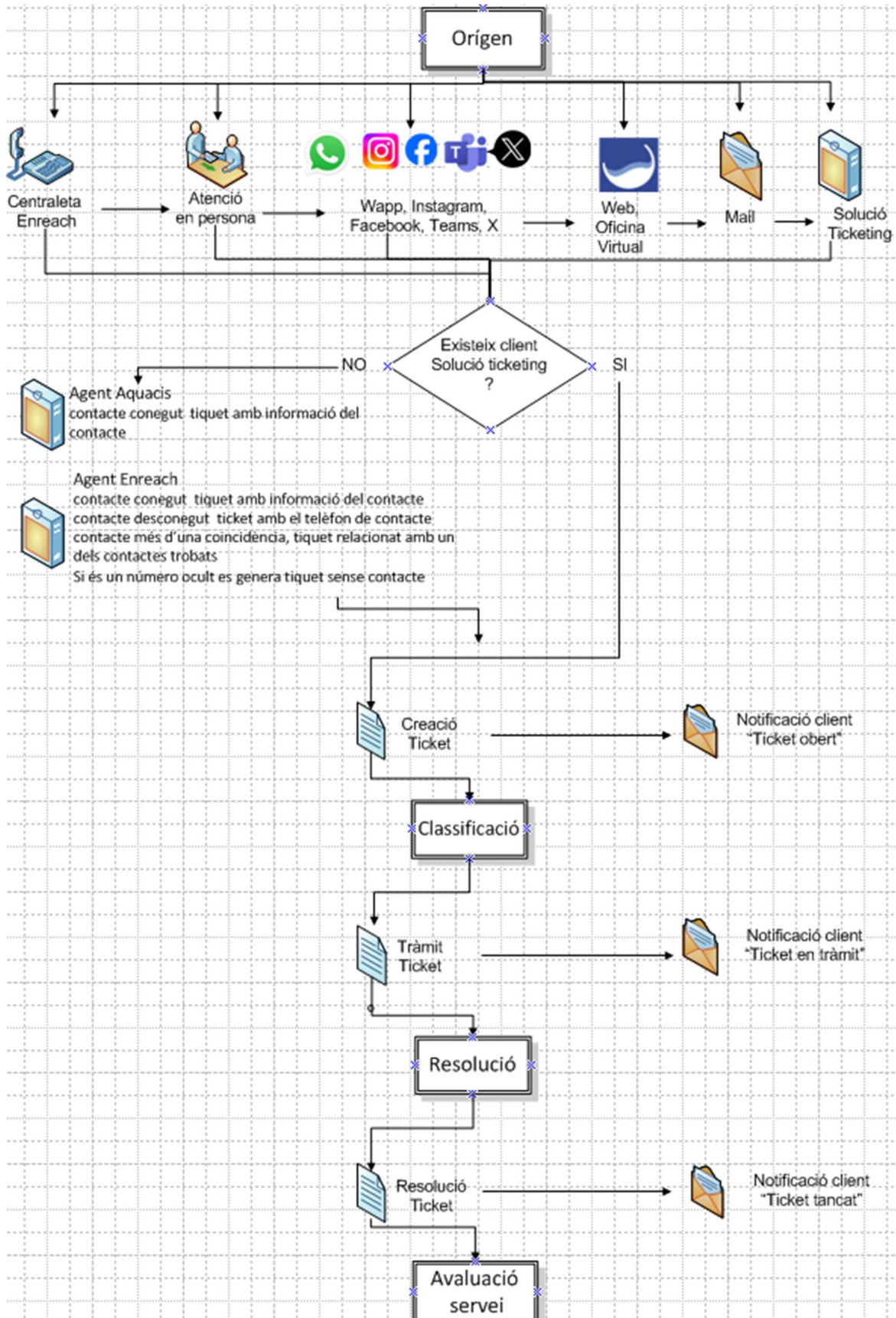
### **Notificacions**

Complint la nova llei d'atenció al client, la persona que contacta amb AMSA, sigui pel canal que sigui, ha de rebre comunicació del canvi d'estat d'incidència: OBERTA, EN TRÀMIT i RESOLTA

### **Avaluació**

Quan es tanqui el ticket caldrà poder avaluar l'atenció rebuda, independentment del canal amb el que s'hagi obert. En el cas del ticket obert per la centraleta, aquesta avaluació es farà amb l'eina d'Enreach, i en la resta de casos es farà amb l'eina a implantar.









## 5. Metodologia del projecte

A continuació, es detallen les fases a realitzar al projecte i el seu ordre:

### 1. Anàlisi funcional:

- Presa de requeriments específics
- Anàlisi dels requeriments
- Adquisició de coneixement dels processos de negoci del client
- Adquisició de coneixements tècnics necessaris per abordar el projecte:  
Personalitzacions requerides per AMSA
- Anàlisi funcional i de la infraestructura del projecte.
- Cronograma i calendari del projecte

### 2. Desenvolupament del projecte:

- Parametrització, alta i configuració d'agents, administradors, grups
- Configuració acords de Servei (SLA), Horaris.
- Configuració disparadors, automatitzacions, macros, vistes.

### 3. Test de proves global:

Es crearà un entorn de desenvolupament perquè AMSA pugui provar, validar i aprovar el correcte funcionament de la solució, tots els orígens o fonts de tickets, resolucions de tickets i la seva integració amb el sistema comercial i la centraleta. .

### 4. Formació i transferència de coneixement:

Formació presencial al personal d'AMSA en un màxim de 4 jornades laborals. Es diferenciarà la formació al personal de la dels administradors. L'empresa adjudicatària haurà de proveir una formació suficient al personal per tal que puguin desenvolupar les seves tasques de manera àgil i correcta. Es busca que el personal i els administradors assoleixin un grau d'expertesa que els permeti treure el màxim rendiment de l'eina. Es diferenciarà la formació al personal de la dels administradors

S'entregarà a AMSA un manual d'usuari i un manual d'administrador, i es valorarà que aquest material de formació es pugui posar a disposició del personal a la oficina virtual-intranet d'AMSA.





## 5. Posada en marxa del sistema:

Test de funcionament i suport a la posada en marxa del sistema a l'entorn de producció.

Durant el projecte es preveu fer reunions de seguiment amb el proveïdor tant físicament com per videoconferència.

El temps màxim d'implantació en totes les seves fases serà d'un **màxim de 40 dies laborables**.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
Anàlisi funcional																																										
Desenvolupament																																										
Test de proves																																										
Formació																																										
Posada en marxa																																										

## 6. Equip de treball

Per part d'AMSA ho liderarà la responsable d'atenció al client i el de sistemes d'informació.

Per part del proveïdor es demana un mínim de 3 perfils:

- 1 Consultor que lideri el projecte
- 1 Analista funcional
- 1 Tècnic

Els 3 perfils han de demostrar experiència amb altres implantacions, i s'aportarà el seu CV abans de l'inici del projecte.

