

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA SERVICIOS DE TXINGUDI – TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicios profesionales consistentes en la atención al cliente a través de un Contact Center, mediante el cual, con los recursos técnicos y humanos necesarios, y a través de un servicio telefónico principalmente, y de otros medios (sms, web, e-mail, escritos, redes sociales...), se puedan realizar las gestiones relacionadas con la atención y gestión de las comunicaciones de los clientes-usuarios de Servicios de Txingudi - Txingudiko Zerbitzuak, S.A. (en adelante, STTZ).

Los ámbitos de actuación, de manera general y no limitativa, de este servicio serán:

a) Front office (Atención, transferencias, etc.)

- Recepción y adecuado tratamiento de todos los contactos recibidos por cualquier medio por parte de los clientes, o potenciales clientes de STTZ. Todas las comunicaciones deberán poder hacerse indistintamente en euskera o castellano. A modo de ejemplo:
 - Recepción de llamadas
- Identificación, clasificación y registro de las llamadas, en la correspondiente herramienta informática según los criterios marcados por STTZ.
- Resolución on-line de las cuestiones planteadas según las respuestas tipo y los criterios definidos por STTZ y seguimiento posterior.
- Traspaso directo de llamadas de clientes a personal de STTZ en el caso de que sea necesario.
- Atención al desbordamiento de llamadas de las oficinas de atención al público y registro en la correspondiente herramienta informática o medio que se determine.
- Realización de llamadas de salida a los clientes para comunicaciones y cualquier otra información que STTZ requiera así como envío de correspondencia, e-mail, sms, etc.
- Deberá proporcionar, entre otras, un mensaje de bienvenida, encaminamiento de llamadas, cola de llamadas, gestión del desbordamiento y gestión de horario nocturno y cierre, distribución automática de llamadas, etc..

- Realización de llamadas de salida a los clientes para comunicaciones y cualquier otra información que STTZ requiera así como envío de correspondencia, e-mail, sms, etc.

b) Gestiones back office:

- Ampliación y actualización de los datos contenidos en la base de datos destinada al presente servicio (actualización de números de teléfono, e-mails, etc.)
- Transcripción de documentación escrita remitida por clientes (incidencias, solicitudes, reclamaciones, etc.) en la herramienta informática así como archivo temporal de las mismas cuando corresponda.
- Registro de datos en la aplicación web tras recepción de llamadas o de escritos.
- Apoyos puntuales en atención y gestión derivados de mailing masivos o campañas puntuales realizados por STTZ.
- Gestiones telemáticas relacionadas con la finalización de contrato y los cambios de titularidad, seguimiento, partes de trabajo, etc.
- Seguimiento de incidencias

c) Realización de informes sobre el desarrollo del trabajo:

- Tráfico de llamadas
- Expedientes
- Adjudicaciones
- Desbordamientos
- Incidencias, etc.

d) Realización de Encuestas de Calidad a los Clientes de STTZ sobre los servicios prestados por la misma (auditoria interna) de modo anual.

STTZ, facilitará el acceso a los medios informáticos necesarios para la prestación del servicio utilizando servicios de publicación remota de aplicaciones basadas en tecnologías Citrix, utilizando para ello los recursos del CPD de STTZ o sistemas Cloud Computing. El coste de licencias, instalación y mantenimiento de estos servicios será por cuenta de STTZ, pero la conexión a Internet necesaria para el acceso a los mismos será por cuenta de la empresa adjudicataria.

2. PERSONAL NECESARIO SEGÚN CALENDARIO Y FUNCIONES DEL MISMO

El personal requerido se ajustará al calendario laboral en vigor de STTZ. El personal requerido será:

- Horario laboral :
 - o 2 operadoras con dedicación completa
 - o 1 supervisora/operadora con dedicación parcial

- Horario No Laboral y Fines de Semana
 - o Operadoras suficientes sin dedicación exclusiva con calidad de servicio suficiente

Las labores específicas que realizarán la supervisora/operadora en horario laboral serán las siguientes:

- o Coordinar y supervisar el trabajo de los operadores unificando el nivel de respuesta al cliente.
- o Velar por el cumplimiento de los niveles mínimos exigibles en la atención al público (bilingüismo, trato agradable, lenguaje no sexista, voz y tono correctos)
- o Implantar las instrucciones emitidas por STTZ tanto del contenido de los procedimientos como de la forma de registro en las correspondientes herramientas informáticas realizando las formaciones y elaborando los materiales que sean necesarios para la difusión entre los teleoperadores.
- o Elaboración de propuestas que puedan ayudar a la mejora del servicio y los procedimientos establecidos
- o Canalizar quejas, anomalías o sugerencias para su tramitación y/o estudio en STTZ así como dar una primera respuesta a las mismas en el caso que sea necesario (a través de llamadas de salida al cliente, etc.)
- o Gestión de mail o mails genéricos de la empresa en función de las directrices fijadas por STTZ
- o Realización de informes diarios por cada número de teléfono gestionado en el que se especificará, entre otros aspectos y como mínimo, el número de llamadas recibidas – atendidas por franja horaria y TMO. La comunicación de dicho informe se efectuará mensualmente a STTZ sin perjuicio de la solicitud de informes puntuales
- o Realización de informes específicos sobre la actividad de verificación de partes de trabajo así como de otros datos que STTZ pueda requerir

- Asistencia a reuniones de coordinación con STTZ para el seguimiento y mejora continua del servicio así como a otras que se requieran para velar por la eficacia del servicio
- Coordinación y supervisión de los servicios back office
- Orientar, motivar y evaluar a los agentes-teleoperadores para que optimicen su trabajo de informar al cliente
- Gestión del desbordamiento diario de llamadas a oficinas a través de los medios informáticos o de las plantillas fijadas por STTZ
- Todas aquellas otras tareas inherentes al propio servicio y que no han sido anteriormente descritas (sin perjuicio de aquellas nuevas aportaciones que puedan estar integradas dentro del plan de trabajo ofrecido por el adjudicatario)

3. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES

En el desempeño de sus tareas, los operadores emplearán las técnicas y formatos de comunicaciones propios de STTZ y tendrán acceso a los medios informáticos señalados en el apartado primero, por lo que prestarán observancia a las normas de funcionamiento.

El adjudicatario designará un **coordinador general** para el contrato, diferente al supervisor, que actuará como interlocutor de la empresa adjudicataria con la dirección de STTZ. Se encargará de coordinar los calendarios y horarios de trabajo y de cubrir las necesidades que puedan surgir.

Gestionará los programas de evaluación del desempeño, formación continua y calidad, obligándose a, periódicamente, facilitar informes de gestión, todo ello sin perjuicio de las comprobaciones que desde STTZ se puedan realizar del servicio.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará de conformidad al siguiente horario:

- Operadoras dedicadas (2) : de lunes a viernes de 8.00h a 15.00h
- Supervisora/operadora (1): de lunes a viernes de 15.00h a 18.00h salvo del 15 de junio al 15 de septiembre.
- Operadoras Compartidas:
 - De lunes a viernes de 18.00 a 21.00h y de 21.00h a 8.00h.

- Sábados, domingos y festivos 24h.
- Del 15 de junio al 15 de septiembre de 15.00h a 18.00h.

Entendiendo por Operadora (y Supervisora) con dedicación 100% a tareas propias de STTZ, y Operadora Compartida con posibilidad de dedicación a otros servicios distintos de STTZ pero respondiendo con una calidad de servicio suficiente.

Volumen estimado en horas (en los 2 años de contrato):

- Operadoras dedicadas: 7.028 horas
- Supervisora /Operadora dedicada: 1.122 h
- Operadoras Compartidas:
 - Horas atención (de 18.00 a 21.00 de lunes a viernes): 1.500 h.
 - Por volumen de llamadas estimadas (de lunes a viernes de 21.00h a 8.00h/ sábados, domingos y festivos 24h/ del 15 de junio al 15 de septiembre de 15.00h a 18.00h): 3.120 llamadas.

Cobertura:

En cuanto al nivel cuantitativo del servicio se exige una cobertura mínima del 95% de llamadas atendidas (contadas como aquellas que han sido recogidas por las operadoras) sobre las llamadas recibidas, en todas las franjas horarias.

Consideraciones:

El personal adjudicatario estará sujeto a las siguientes consideraciones:

- Los descansos que por convenio estén regulados se realizarán de forma escalonada, previa autorización del supervisor, con el fin de no desatender las llamadas recibidas
- Corresponde al adjudicatario elaborar el desarrollo concreto del calendario de trabajo en función de las necesidades de servicio, las cuales serán establecidas desde STTZ

5. FORMACION

Para el desempeño del servicio, el personal deberá estar formado en la estructura y en las actividades de STTZ, debiendo ésta aportar a la empresa adjudicataria la información necesaria y correspondiéndole, asimismo, el programa de formación del personal, de tal forma que en el momento de iniciarse el servicio el personal tenga capacitación suficiente.

Se exigirá a la empresa adjudicataria una formación inicial de cada uno de los teleoperadores de al menos 160 horas en materias específicas de STTZ. La empresa adjudicataria deberá acreditar ante STTZ que los teleoperadores han recibido la formación exigida.

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener los conocimientos y habilidades de los teleoperadores, que destinen para prestar el servicio y sustituciones, a una formación continuada durante la duración del contrato de un mínimo de 12 horas por cada operador y año. El haber impartido esta formación deberá ser acreditada por la empresa adjudicataria.

6. PLATAFORMA DE SERVICIO

A fecha de hoy, existen los siguientes teléfonos a gestionar:

- o 902 119 384
- o 943 639 663

También hay fax, direcciones genéricas de correo electrónico, un sistema de comunicación sms. Además de los aspectos citados, se podrán incorporar otros medios como web, o diferentes redes sociales.

7. MÓDULOS FORMATIVOS

- a. STTZ
- b. Bai Esan
- c. Comercial
- d. Residuos y Limpieza Viaria
- e. Obras y Redes
- f. Calidad
- g. Atención Departamentos