



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI CENTRE D'ATENCIÓ MULTICANAL (CAM) PER A LA CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDÚSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA- CCB)

EXP. 252/2022

Juny de 2022



ÍNDEX

1	OBJECTE	4
2	SERVEIS	7
2.1	ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT ENTRANT DE CCB	7
2.2	ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT SORTINT DE CCB.....	7
2.3	ATENCIÓ BACK OFFICE CCB.....	8
2.4	ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT ENTRANT DE LLOTJA.....	8
2.5	ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT SORTINT DE LLOTJA	8
2.6	ATENCIÓ BACK OFFICE LLOTJA	9
2.7	CAMPANYES COMERCIALS	10
3	INDICADORS OBJECTIU	11
3.1	TIPUS D'INDICADORS.....	11
3.2	CONDICIONS D'APLICACIÓ.....	16
4	MODEL DE RELACIÓ.....	17
4.1	ORGANITZACIÓ PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	17
4.1.1	Informació de gestió	17
4.1.2	Model de Gestió	18
4.1.3	Repartiment de Rols i Responsabilitats	19
4.2	PREVISIÓ DE LA DEMANDA	20
4.3	AGENTS PREVISTOS	20
4.4	SEGUIMENT I CONDUCCIÓ.....	20
4.5	Requisits de l'organització del servei	21
5	CONTINUÏTAT DEL NEGOCI.....	22
5.1	PLA DE CONTINGÈNCIA	22
5.2	PLANS DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ.....	27
5.3	Requisits de la continuïtat del negoci.....	27
6	REQUISITS	28
6.1	REQUISITS DE PERSONES	28
6.1.1	Organigrama.....	28
6.1.2	Perfils.....	29
6.1.3	Assignació de perfils d'agent a serveis	31
6.1.4	Ratis	31
6.1.5	Reclutament i selecció	32
6.1.6	Formació.....	32
6.1.7	Motivació	33
6.1.8	Requisits de persones.....	34



6.2	REQUISITS DE GESTIÓ DE LES OPERACIONS – QUALITAT	35
6.2.1	Avaluació de la qualitat percebuda	35
6.2.2	Avaluació de la qualitat entregada	35
6.2.3	Control de qualitat	38
6.2.4	Sessions de calibratge	38
6.2.5	Costos derivats de la gestió de la qualitat.....	38
6.2.6	Gestió del coneixement.....	39
6.2.7	Requisits de les operacions	39
6.3	REQUISITS D'INFRAESTRUCTURA	40
6.3.1	Local	40
6.3.2	Arquitectura funcional.....	41
6.3.3	Lloc	44
7	MECANISMES DE RETRIBUCIÓ	45
7.1	SERVEIS A COTITZAR	45
7.2	BASE DE COTITZACIÓ	45
7.3	ELEMENTS A COTITZAR.....	45
7.4	MATRIU DE COTITZACIÓ	46
7.5	REVISION DE LA COTITZACIÓ	46
8	ANNEXOS	47
8.1	DEFINICIONS	47
8.2	INFORMACIÓ HISTÒRICA I VOLUMETRIA	48
8.2.1	Detall per servei.....	48
8.2.2	Detall per franja horària	49
8.2.3	Detall per idioma.....	49
8.2.4	Detall per prioritat de la trucada	49
8.2.5	Temps mitjans d'operació.....	50
8.2.6	Condicions laborals actuals.....	51



1 OBJECTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la definició i caracterització de les condicions tècniques per a la prestació del servei **CENTRE D'ATENCIÓ MULTICANAL**, en endavant "CAM", per a la **CAMBRA DE COMERÇ, INDÚSTRIA I NAVEGACIÓ DE BARCELONA (CAMBRA OFICIAL DE COMERÇ, INDÚSTRIA, SERVEIS I NAVEGACIÓ DE BARCELONA)**, en endavant "CCB".

Aquest servei integral ha d'incloure tots aquells canals actuals i futurs necessaris per a l'atenció multicanal dels clients de CCB.

Els canals de contacte de CCB actualment disponibles per als seus clients són els següents:

- **Canal Telefònic:** atès des del CAM.

Telèfon	Servei
93 416 93 00	Servei d'atenció al client de Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona
93 295 64 50	Servei d'atenció al client de Casa Llotja de Mar de Barcelona

- **Canal Correu Electrònic de CCB:** actualment, només els correus electrònics genèrics són atesos des de CAM.

Correu electrònic	Servei
info@cambrabcn.cat	Correu electrònic genèric del Servei Atenció al Client de Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona

- **Canal Correu Electrònic de Cambres Territorials de CCB:** actualment, aquestes bústies no es gestionen des del CAM, sinó directament des de les Cambres Territorials.

Correu electrònic	Servei
altpenedes@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Alt Penedès
anoia@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Anoia
baixllobregat@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Baix Llobregat
barcelonesnord@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Barcelonès Nord
berqueda@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Berguedà
garraf@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Garraf
hospitalet@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Hospitalet
maresme@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Maresme
osona@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Osona
vallesoriental@cambrabcn.cat	Cambra Territorial Vallès Oriental
viladecans@cambrabcn.cat	Punt de Servei Viladecans



- **Canal Formulari Web de CCB: atès des del CAM.**

Canal Formulari Web de CCB

Plantilla del Formulari Web de CCB

- **Canal “M’interessa”:** oportunitat o interès comercial procedent del web de CCB. Actualment, aquests casos no es gestionen des del CAM, sinó directament des de les àrees tècniques de CCB. En alguns casos, segons temàtica, es podrien retornar al CAM al no correspondre la gestió al servei tècnic al que ha arribat.

Te interesa Las bases de datos como plataforma de negocios internacionales? Escribenos y podremos atenderte

Exemple de “M’interessa”



- **Canal Formulari Web de Llotja de Mar: atès des del CAM.**

The screenshot shows the contact form on the laLlotja de Mar website. At the top, there is a navigation bar with the logo, language options (CA | ES | EN), and a search bar. Below the navigation bar, there are two dark blue boxes: one with the address "Passeig d'Isabel II, 1 08003 Barcelona" and a location pin icon, and another with the phone number "932 95 64 50" and a telephone icon. The main content area is titled "Formulario de contacto" and contains the following elements:

- A heading: "Formulario de contacto"
- A sub-heading: "Rellena este formulario y nos pondremos en contacto contigo para ofrecerte la mejor solución."
- Input fields for "Nombre" and "Apellidos".
- Input fields for "Correo electrónico" and "Teléfono".
- A dropdown menu for "Tipo de cliente".
- A dropdown menu for "Elige un motivo".
- A checkbox with the text: "Los datos facilitados serán tratados por la Cámara con el fin de dar respuesta a las consultas o dudas planteadas a través de este formulario. Para más información a propósito del tratamiento, o para ejercer sus derechos, puede acceder a la Política de privacidad".
- A CAPTCHA widget with the text "No soy un robot" and the CAPTCHA logo.
- An orange button labeled "ENVIAR".

Plantilla del Formulari Web Llotja de Mar

- **Servei "Call Me Back":** realització de trucades sortints des del CAM com a devolució d'una trucada entrant no atesa. Aquesta possibilitat és seleccionada pel client mentre es troba a l'espera. Aquest canal no es troba actualment disponible i serà atès des del CAM. En cas que es prevegi que aquesta funcionalitat no estigui disponible en el moment d'iniciar les operacions, CCB ho notificarà prèviament al LICITADOR.



2 SERVEIS

Les característiques principals dels serveis inclosos en l'àmbit del present document són:

2.1 ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT ENTRANT DE CCB

Aquest servei, en endavant FO-IN de CCB, consisteix en la recepció, registre i solució dels contactes que es poguessin efectuar pels canals de Front Office de CCB.

Tipus d'atenció	Canal Telefònic
Idioma	Català, castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada complerta: <ul style="list-style-type: none">• De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:30h a 17:00h.• Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): <ul style="list-style-type: none">• De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h.
Canals	<ul style="list-style-type: none">• Canal telefònic.• Altres canals de comunicació en temps real amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular, estudiants). Es realitzarà un tracte preferent als clients del Club Cambra, institucionals i partners.
Procés que realitza	A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en: <ul style="list-style-type: none">• Resolució de peticions d'informació / consultes generals i/o bàsiques relacionades amb l'atenció al client o la gestió del cicle de vida del client en tots els seus apartats.• Gestió de les altes, baixes, modificacions de dades personals i/o professionals dels clients segons procediment.• Atenció a possibles queixes i reclamacions.• Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per CCB.• Programar cites.• Qualsevol altra activitat, dins de l'àmbit d'atenció al client.

2.2 ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT SORTINT DE CCB

Aquest servei, en endavant FO-OUT de CCB, consisteix en l'emissió de contactes amb clients de CCB com a resposta d'interaccions prèvies no ateses en les quals el client ha sol·licitat l'opció de "Call Me Back".

Tipus d'atenció	Canal Telefònic
Idioma	Català, castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada complerta: <ul style="list-style-type: none">• De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:30h a 17:30h.• Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 15:00h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): <ul style="list-style-type: none">• De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 15:00h.
Canals	<ul style="list-style-type: none">• Canal telefònic• Altres canals de comunicació en temps real amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular, estudiants). Es realitzarà un tracte preferent als clients del Club Cambra, institucionals i partners..
Procés que realitza	A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en: <ul style="list-style-type: none">• Resolució de peticions d'informació / consultes generals i/o bàsiques relacionades amb l'atenció al client o la gestió del cicle de vida del client en tots els seus apartats.• Gestió de les altes, baixes, modificacions de dades personals i/o professionals dels clients segons procediment.• Atenció a possibles queixes i reclamacions.• Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per CCB.• Programar cites.• Qualsevol altra activitat, dins de l'àmbit d'atenció al client.



2.3 ATENCIÓ BACK OFFICE CCB

Aquest servei, en endavant BO de CCB, consisteix en la recepció, registre i solució dels contactes que es poguessin efectuar pels diferents canals de Back Office de CCB:

Tipus d'atenció	Canal Correu Electrònic
Idioma	Català i castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada complerta: <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:00h a 17:30h. • Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:00h a 15:00h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:00h a 15:00h.
Canals	<ul style="list-style-type: none"> • Correus electrònics actualment disponibles. • Canal Webmail a través de Formulari Web del CCB. • Altres tecnologies i/o canals de comunicació asíncrona amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular, estudiants). Es realitzarà un tracte preferent als clients del Club Cambra, institucionals i partners..
Procés que realitza	A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en: <ul style="list-style-type: none"> • Resolució de peticions d'informació / consultes generals i/o bàsiques relacionades amb l'atenció al client o la gestió del cicle de vida del client en tots els seus apartats. • Gestió de les altes, baixes, modificacions de dades personals i/o professionals dels clients segons procediment. • Atenció a possibles queixes i reclamacions. • Modificació de dades de clients, dades personals, senyes bancàries, adreces de correspondència, etc. • Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per CCB. • Programar cites. • Qualsevol altra activitat, dins de l'àmbit d'atenció al client.

2.4 ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT ENTRANT DE LLOTJA

Aquest servei, en endavant FO-IN de LLOTJA, consisteix en la recepció, registre i solució dels contactes que es poguessin efectuar pels canals de Front Office de LLOTJA.

Tipus d'atenció	Canal Telefònic
Idioma	Català, castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada complerta: <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:30h a 17:00h. • Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 14:30h.
Canals	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefònic • Altres canals de comunicació en temps real amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular).
Procés que realitza	A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en lloguer d'espais per a: <ul style="list-style-type: none"> • Celebracions • Reunions i conferències • Esdeveniments i congressos • Rodatge i fotografia • Càtering homologats • Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per LLOTJA

2.5 ATENCIÓ FRONT OFFICE – ACTIVITAT SORTINT DE LLOTJA

Aquest servei, en endavant FO-OUT de LLOTJA, consisteix en l'emissió de contactes amb clients de LLOTJA com a resposta d'interaccions prèvies no ateses en les quals el client ha sol·licitat l'opció de "Call Me Back".



Tipus d'atenció	Canal Telefònic
Idioma	Català, castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada complerta: <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:30h a 17:30h. • Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 15:00h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 15:00h.
Canals	<ul style="list-style-type: none"> • Canal telefònic • Altres canals de comunicació en temps real amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular).
Procés que realitza	A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en lloguer d'espais per a: <ul style="list-style-type: none"> • Celebracions • Reunions i conferències • Esdeveniments i congressos • Rodatge i fotografia • Càtering homologats • Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per LLOTJA

2.6 ATENCIÓ BACK OFFICE LLOTJA

Aquest servei, en endavant BO de LLOTJA, consisteix en la recepció, registre i solució dels contactes que es poguessin efectuar pels diferents canals de Back Office de CCB:

Tipus d'atenció	Canal Webmail
Idioma	Català i castellà indistintament i anglès.
Horari	Horari durant període de jornada complerta: <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a dijous, excepte festius estatals i catalans, de 08:00h a 17:30h. • Divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 15:00h. Horari durant període de jornada intensiva (Setmana Santa, Nadal i estiu): <ul style="list-style-type: none"> • De dilluns a divendres, excepte festius estatals i catalans, de 8:30h a 15:00h.
Canals	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Webmail a través de Formulari Web de LLOTJA. • Altres tecnologies i/o canals de comunicació asíncrona amb clients que poguessin llançar-se en un futur.
Col·lectiu al qual atén	Clients empresa (gran empresa, PIME, institucions) i clients particulars (autònom, emprenedor, professional, particular).
Procés que realitza	A títol informatiu i en cap cas limitatiu, consistiran en lloguer d'espais per a: <ul style="list-style-type: none"> • Celebracions • Reunions i conferències • Esdeveniments i congressos • Rodatge i fotografia • Càtering homologats • Informació i gestió de possibles sol·licituds i consultes que puguin sorgir en relació amb els productes i serveis prestats per LLOTJA



2.7 CAMPANYES COMERCIALS

Realització de contactes multicanal amb clients vinculats a diferents campanyes comercials relacionades amb l'activitat pròpia del negoci. Aquestes campanyes seran informades prèviament per part de CCB mitjançant una petició específica en la qual s'indicarà:

- Objectius
- Target de clients
- Durada i planificació
- Idioma
- Horari d'emissió
- Canal de contacte
- Tasques que realitzar
- Protocols i argumentaris d'atenció específics
- Criteris de mesurament
- Criteris d'èxit
- Penalitzacions i/o bonificacions

A mode il·lustratiu i no limitatiu, alguns exemples de campanyes comercials que es podrien dur a terme són:

- Enriquiment de la base de dades.
- Suport a la inscripció de jornades, webinars, actes.
- Recollida de feedback de client.
- Realització de tasques administratives.



3 INDICADORS OBJECTIU

3.1 TIPUS D'INDICADORS

S'estableixen tres tipus d'indicadors sobre els quals establir i realitzar seguiment dels nivells de servei:

- **Servei:** mesuren l'accessibilitat al servei i velocitat de resposta.
- **De satisfacció:** mesuren la satisfacció dels clients en base a enquestes d'opinió.
- **De qualitat:** mesuren tant la percepció del client amb la qualitat del servei com l'adequat ajustament a protocols mesurat a través de monitoritzacions.



TIPUS D'INDICADOR	SERVEI	CODI INDICADOR	DEFINICIÓ	CRITERI DE MESURAMENT	OBJECTIU	PERIODICITAT CÀLCUL
SERVEI	ATENCIÓ FO-IN (clients CCB CLUB i LLOTJA)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	% de trucades ateses abans de 20 segons	nº de trucades ateses <20 seg ÷ nº trucades ateses	85%	MENSUAL
SERVEI	ATENCIÓ FO-IN (resta clients CCB)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	% de trucades ateses abans de 20 segons	nº de trucades ateses <20 seg ÷ nº trucades ateses	80%	MENSUAL
SERVEI	ATENCIÓ FO-OUT (clients CCB CLUB i LLOTJA)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	% trucades retornades abans de 10 minuts	nº de trucades realitzades <10 minuts ÷ nº trucades a retornar ("call me back")	85%	MENSUAL
SERVEI	ATENCIÓ FO-OUT (resta clients CCB)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	% trucades retornades abans de 10 minuts	nº de trucades realitzades <10 minuts ÷ nº trucades a retornar ("call me back")	80%	MENSUAL
SERVEI	ATENCIÓ BO (tots clients CCB i LLOTJA)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	% de correus tancats abans de 24 hores	Nº de correus finalitzats i tancats < 24 hores, sense excedir 36h	95%	MENSUAL
SERVEI	ATENCIÓ FO (IN i OUT) (tots clients CCB i LLOTJA)	FCR (First Call Resolution)	% de trucades entrants ateses resoltes / tancades en primer contacte	nº de trucades que queden resoltes i que no necessiten ser derivades mitjançant la creació de tiquet.	90%	MENSUAL
SERVEI	ATENCIÓ BO (tots clients CCB i LLOTJA)	FCR (First Call Resolution)	% de correus rebuts resolts / tancats en primera resposta	nº de correus que queden resolts i que no necessiten ser derivats mitjançant la creació de tiquet.	90%	MENSUAL



TIPUS D'INDICADOR	SERVEI	CODI INDICADOR	DEFINICIÓ	CRITERI DE MESURAMENT	OBJECTIU	PERIODICITAT CÀLCUL
SATISFACCIÓ	ATENCIÓ FO (IN i OUT) (tots clients CCB I LLOTJA)	CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	Nivell de qualitat percebuda (Satisfacció del client en relació amb el tracte rebut)	IVR per al mesurament de la qualitat percebuda per la client post trucada	8	MENSUAL
SATISFACCIÓ	ATENCIÓ BO (tots clients CCB I LLOTJA)	CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	Nivell de qualitat percebuda (Satisfacció del client en relació amb el tracte rebut)	Enquestes enviades corresponents als tiquets tancats per CAM des d'aquest canal	8	MENSUAL
QUALITAT	ATENCIÓ FO (IN i OUT) (tots clients CCB I LLOTJA)	QUALITAT ENTREGADA	Nivell de qualitat entregada	A partir de les gravacions de les trucades processades i auto avaluades qualitativament pel proveïdor, i supervisades i/o auditades per CCB o un tercer	8,5	MENSUAL
QUALITAT	ATENCIÓ BO (tots clients CCB I LLOTJA)	QUALITAT ENTREGADA	Nivell de qualitat entregada	A partir de les monitoritzacions de les respostes a correus electrònics processades i auto avaluades qualitativament pel proveïdor, i supervisades i/o auditades per CCB o un tercer	8,5	MENSUAL

L'avaluació de l'acompliment de l'objectiu de qualitativa entregada es realitzarà mitjançant monitoritzacions aleatòries que seran seleccionades mensualment segons els requisits establerts en els requisits Qualitat al capítol "Requisits de Gestió de les Operacions".

Segons el grau d'acompliment de l'objectiu, s'aplicarà un esquema de bonificació-penalització (bonus-malus), aplicant un factor multiplicador a la facturació. L'aplicació d'aquest factor multiplicador es realitzarà a nivell individual per a cada indicador i s'agregarà per a cada servei de CCB i LLOTJA, aplicant-se segons la següent taula:



TIPUS D'INDICADOR	SERVICIO	CODI INS OPERACIONS	Escalat 1	Factor multiplicador 1	Escalat 2	Factor multiplicador 2	Escalat 3	Factor multiplicador 3	Àmbit aplicació	Inici aplicació
SERVEI	ATENCIÓ FO-IN (clients CCB CLUB i LLOTJA)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<80	-1,01	80-85	1	>85	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Dia 1 de les operacions
SERVEI	ATENCIÓ FO-IN (resta clients CCB)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<75	-1,01	75-80	1	>80	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Dia 1 de les operacions
SERVEI	ATENCIÓ FO-OUT (clients CCB CLUB i LLOTJA)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<80	-1,01	80-85	1	>85	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Dia 1 de les operacions
SERVEI	ATENCIÓ FO-OUT (resta clients CCB)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<75	-1,01	75-80	1	>80	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Dia 1 de les operacions
SERVEI	ATENCIÓ BO (tots clients CCB I LLOTJA)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<90	-1,01	90-95	1	>95	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Dia 1 de les operacions
SERVEI	ATENCIÓ FO (IN i OUT) (tots clients CCB I LLOTJA)	FIRST CALL RESOLUTION (FCR)	<85	-1,01	85-90	1	>90	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Al mes 13 de l'inici de les operacions



TIPUS D'INDICADOR	SERVICIO	CODI INS OPERACIONS	Escalat 1	Factor multiplicador 1	Escalat 2	Factor multiplicador 2	Escalat 3	Factor multiplicador 3	Àmbit aplicació	Inici aplicació
SERVEI	ATENCIÓ BO (tots clients CCB i LLOTJA)	FIRST CALL RESOLUTION (FCR)	<85	-1,01	85-90	1	>90	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Al mes 13 de l'inici de les operacions
SATISFACCIÓ	ATENCIÓ FO (IN i OUT) (tots clients CCB i LLOTJA)	CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	<7	-1,01	7-8	1	>8	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Al mes 7 de l'inici de les operacions
SATISFACCIÓ	ATENCIÓ BO (tots clients CCB i LLOTJA)	CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)	<7	-1,01	7-8	1	>8	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Al mes 7 de l'inici de les operacions
QUALITAT	ATENCIÓ FO (IN i OUT) (tots clients CCB i LLOTJA)	QUALITAT ENTREGADA	<8,0	-1,01	8,0-8,5	1	>8,5	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Al mes 13 de l'inici de les operacions
QUALITAT	ATENCIÓ BO (tots clients CCB i LLOTJA)	QUALITAT ENTREGADA	<8,0	-1,01	8,0-8,5	1	>8,5	+1,01	Facturació mensual del servei objecte de l'indicador	Al mes 13 de l'inici de les operacions

L'aplicació d'aquest factor multiplicador es realitzarà a nivell individual per a cada indicador i s'agregarà per a cada servei de CCB i LLOTJA, segons la data d'inici de l'aplicació indicat en la taula anterior.

En aquells indicadors en què l'aplicació de l'esquema bonus-malus no es realitzi des del primer dia de les operacions, el grau d'acompliment de l'objectiu es monitoritzarà igualment a efectes de veure'n l'evolució.



3.2 CONDICIONS D'APLICACIÓ

Per a l'aplicació d'indicadors de nivell de servei, s'haurà de disposar d'una mostra representativa per al seu càlcul:

- Per a l'indicador de qualitat percebuda, s'haurà de disposar d'una mostra representativa d'enquestes per al càlcul, la qual no podrà estar per sota de 2/3 parts del volum mitjà mensual d'enquestes obtingut en els últims 6 mesos.
- Per a l'indicador de qualitat entregada, s'haurà d'haver realitzat un mínim de 2/3 parts de l'objectiu de monitoritzacions de qualitat realitzades al mes. Els criteris per considerar en aquestes avaluacions seran calibrades i validades conjuntament entre el LICITADOR i CCB.

No es considerarà l'aplicació de penalitzacions en els períodes en què s'hagin produït desviacions en els nivells establerts per causes alienes a el LICITADOR.

També serà causa per a la no aplicació de penalitzacions una desviació en la demanda prevista del període (mes) superior al 15%.

L'aplicació de penalitzacions es realitzarà a nivell individual per a cada indicador i s'agregarà per a cada servei de CCB i LLOTJA, segons apliqui.



4 MODEL DE RELACIÓ

4.1 ORGANITZACIÓ PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1.1 Informació de gestió

El LICITADOR haurà de dissenyar, configurar, personalitzar i mantenir actualitzats panells d'informació en temps real amb volums d'interaccions, nivells d'atenció o nivells de servei, als quals CCB tindrà accés.

A més, el LICITADOR haurà d'elaborar i entregar a CCB informes de seguiment. A mode il·lustratiu i no limitatiu:

- Per al servei Atenció FO IN (tant per CCB com per LLOTJA i per prioritat del col·lectiu):
 - Quadre de Comandament Indicadors Operatius (detall per franja horària, diari, mensual i comparativa en relació al període anterior i any anterior)
 - Trucades rebudes.
 - Trucades ateses.
 - NDS.
 - FCR.
 - Temps d'espera mitjà.
 - Durada de la trucada (TMO).
- Per al servei Atenció FO OUT (tant per CCB com per LLOTJA i per prioritat del col·lectiu):
 - Quadre de Comandament Indicadors Operatius (detall per franja horària, diari, mensual i comparativa en relació al període anterior i any anterior)
 - Trucades pendents de "Call Me Back".
 - Trucades realitzades de "Call Me Back".
 - Trucades ateses de "Call Me Back".
 - NDS.
 - FCR.
 - Temps d'espera mitjà.
 - Durada de la trucada (TMO).
- Per al servei Atenció BO (tant per CCB com per LLOTJA i per prioritat del col·lectiu):
 - Quadre de Comandament Indicadors Operatius (diari i mensual i comparativa en relació al període anterior i any anterior)
 - NDS.
 - WIP (Work in Progress).
 - Antiguitat.
 - FCR.
- Quadre de Comandament Indicadors de Qualitat (mensual i comparativa en relació al període anterior i any anterior)
 - Resultats de les monitoritzacions (visió global i per agent).
 - Errors Crítics i no Crítics (visió global i detallada).
- Quadre de Comandament seguiment formació inicial i contínua (mensual i comparativa en relació al període anterior i any anterior).

S'hauran d'elaborar aquests informes a partir de les dades obtingudes del sistema de Gestió de Contactes i de Clients de CCB, als quals el LICITADOR tindrà accés. Els resultats es presentaran de forma periòdica segons els mecanismes de seguiment i fòrums establerts en el capítol Model de Gestió. A mode il·lustratiu i no limitatiu, els resultats es presentaran en un informe executiu Power Point i en un document de Quadre de Comandament en format Excel o altre similar.



4.1.2 Model de Gestió

EL LICITADOR dissenyarà un Model de Gestió dels Serveis per al correcte seguiment i control de l'operativa, de la qualitat i de la demanda. Per a això, s'hauran d'establir fòrums de seguiment, els quals seran validats i consensuats en el moment del contracte.

Els mecanismes mínims a organitzar, a mode il·lustratiu i no limitatiu, són els següents:

Grup Operatiu Setmanal	Característiques
Periodicitat	Setmanal, a revisar segons necessitat
Participants	<ul style="list-style-type: none"> Per part de CCB: supervisora del CAM Per part de el LICITADOR: Gestor del compte i coordinador (secretari).
Canals	Presencial o ubicacions remotes per videoconferència
Objectius i funcions	<ul style="list-style-type: none"> Revisió d'objectius i resultats acumulats. Elaboració de plans d'acció a mitjà termini per mitigar desviacions i seguiment de plans d'acció. Comunicació d'implantació de nous serveis i noves operatives. Proposta de canvis de Protocols i Procediments Comunicació de canvis en l'estructura del personal dels serveis Alineament criteris de mesura de qualitat i calibratge de mostra de trucades. Avaluació de resultats de qualitat i/o auditories externes. Seguiment del compliment del Pla Qualitat i Formació. Seguiment d'aplicació dels procediments i protocols. Sessions de calibratge (periòdicament). Identificació d'oportunitats de millora en el servei per guanyar eficiències en l'operació i optimitzar el servei de cara al client final.
Suport documental	<ul style="list-style-type: none"> Quadre de Comandaments <ul style="list-style-type: none"> Haurà d'incloure indicadors de tancament mensual. Haurà de reflectir evolució anual del compliment d'objectius. Plans d'Acció Acta de reunió anterior

Grup Estratègic Mensual	Característiques
Periodicitat	Mensual
Participants	<ul style="list-style-type: none"> Per part de CCB: Director CSE i CAM, supervisora del CAM. Per part de el LICITADOR: Gestor del compte i coordinador (secretari).
Canals	Presencial o ubicacions remotes per videoconferència
Objectius i funcions	<ul style="list-style-type: none"> Alineament d'objectius i anàlisi de resultats Revisió de Pre-factura. Revisió d'Acords de Nivells de Servei (ANS). Revisió de la Previsió de la demanda tramesa prèviament per part de CCB. Revisió de l'assignació de recursos tramesa prèviament per part de el LICITADOR Establiment de plans d'acció i millora i revisió d'aquests Avaluació i proposta de canvis estratègics Avaluació de projectes d'innovació (processos, tecnològica i millora de sistemes) Identificació d'oportunitats de millora en el servei per guanyar eficiències en l'operació i optimitzar el servei de cara al client final. Anàlisi de viabilitat de les oportunitats de millora Llançament de projectes per a les millores que s'hagin considerat viables. Seguiment de projectes.
Suport documental	<ul style="list-style-type: none"> Quadre de Comandaments <ul style="list-style-type: none"> Haurà d'incloure indicadors de tancament semestral. Haurà de reflectir evolució semestral del compliment d'objectius. Calendari de projectes Acta de reunió anterior



4.1.3 Repartiment de Rols i Responsabilitats

Per a una correcta planificació, execució, desenvolupament i seguiment del servei, les responsabilitats de CCB i de el LICITADOR seran les següents, a mode il·lustratiu i no limitatiu:

Bloc	Funció	Responsabilitat CCB	Responsabilitat ADJUDICATARI
Recursos humans	Definició de perfils	Definir perfils i experiència mínima	Sense intervenció en el procés
	Model organitzatiu	Assignar perfils als serveis i definir ràtios	Implantar el model
	Selecció	Sense intervenció en el procés	Responsabilitat d'execució del procés complet
	Formació	Generar continguts formatius sobre els productes i serveis i aplicacions pròpies. Auditar formacions. Auditar els resultats de les avaluacions.	Generar continguts formatius sobre competències en atenció telefònica. Impartir formació.
	Motivació	Sense intervenció en el procés	Responsabilitat total sobre el procés
	Retribució	Sense intervenció en el procés	Responsabilitat total sobre el procés
Planificació i Dimensionament	Previsió de la demanda	Notificar qualsevol esdeveniment que tingui una afectació en la demanda prevista segons històric.	Analitzar, revisar i definir les previsions segons activitat històrica.
	Dimensionament	Sense intervenció en el procés	Analitzar i realitzar proposta de dimensionament
	Seguiment diari de nivells de servei i de desviacions	Monitoritzar els nivells de servei	Vigilar l'acompliment dels nivells de servei i prendre decisions en temps real i executar accions correctores
Gestió de Qualitat	Críters de qualitat	Determinar els paràmetres sobre els quals s'ha de monitoritzar. Validar la política de mostreig dels monitoritzacions. Procés de calibratge conjunt.	Definició de la política de mostreig per als monitoratges. Procés de calibratge conjunt.
	Avaluació de la qualitat entregada i percebuda	Analitzar resultats, proposar i validar plans de millora Realització de les escoltes	Realitzar monitoritzacions i/o enquestes segons la tipologia i periodicitat establerts. Executar les avaluacions de qualitat entregada i percebuda. Mantenir actualitzades les enquestes de satisfacció de clients. Reportar a CCB amb la periodicitat pactada els resultats dels monitoritzacions, enquestes o qualsevol altre element de mesurament de la qualitat. Analitzar els resultats obtinguts i implantar accions d'esmena i/o formacions necessàries. Definir i implantar de plans de millora



Bloc	Funció	Responsabilitat CCB	Responsabilitat ADJUDICATARI
	Gestió del Coneixement	Fer la càrrega inicial de la documentació a l'eina de gestió del coneixement.. Notificar novetats i actualitzacions en els procediments, protocols, argumentaris i/o continguts relacionats amb els productes i serveis	Mantenir actualitzada la documentació. Definir i desenvolupar, argumentaris, protocols i procediments addicionals que es consideri necessari. Impartir formació de reciclatge. Garantir el correcte ús de la informació
	Pla de Millora Contínua	Suport a la posada en marxa d'accions de millora contínua.	Identificació d'accions de millora contínua. Definir i implantar de plans de millora.
	Pla de Qualitat	Definir els paràmetres de qualitat.	Disposar d'un Pla de Qualitat documentat que garanteixi l'adequada prestació de serveis d'acord amb els paràmetres de qualitat establerts.
Quadre de Comandament	Quadre de Comandament	Proposar indicadors.	Extreure la informació. Elaborar informes. Presentar els resultats.

4.2 PREVISIÓ DE LA DEMANDA

Els mecanismes per realitzar la previsió de la demanda seran els següents:

- Es facilitaran les previsions de demanda anual (any natural) amb una antelació mínima de 4 setmanes a la finalització de període vigent per a cada un dels serveis, vinculant a efectes d'aplicació d'Acords de Nivells de Servei (ANS).
- Durant un període (any natural vigent) es podrà actualitzar la demanda en cas que s'aprecii i es consolidi un canvi de tendència. En aquest cas, les dades anteriorment facilitades quedaran inhabilitades i la previsió de la demanda haurà de ser actualitzada.
- En aquestes previsions es detallarà per servei el volum de demanda total anual, essent el LICITADOR qui, en funció del històric, la desglossarà per mes, setmana, dia i tram horari per al càlcul de necessitats de personal assignat a l'atenció de trucades.
- CCB notificarà qualsevol circumstància coneguda que pugui afectar la previsió d'esdeveniments de tal forma que el LICITADOR pugui anticipar-se al seu impacte.

4.3 AGENTS PREVISTOS

EL LICITADOR haurà d'ajustar el seu personal a les necessitats calculades en funció de la previsió vinculant, notificant els plans d'incorporació o desvinculació de recursos.

La previsió d'agents es notificarà a CCB amb 4 setmanes d'antelació, facilitant:

- Staff brut requerit
- La previsió de formacions a realitzar i el nombre d'agents implicats.
- Els plans d'acció, si escau, que realitzarà per garantir els indicadors definits en aquest contracte.

4.4 SEGUIMENT I CONDUCCIÓ

EL LICITADOR haurà de disposar de competències i perfils per al seguiment dels nivells de servei en temps real, prenent decisions de moviment de recursos entre serveis per compensar caigudes de nivells de servei.



Es proporcionaran les eines i accessos necessaris per revisar en temps real el compliment d'indicadors de tots els serveis. Davant de qualsevol incidència tècnica o operativa, el LICITADOR ho haurà de notificar de forma immediata amb un termini màxim de 15 minuts.

En cas que el LICITADOR prevegi que el nivell de servei en un dia concret no assolirà els objectius establerts, haurà de notificar-ho immediatament a CCB, proposant en la mateixa notificació accions de millora.

4.5 Requisits de l'organització del servei

ID	Concepte	Tipus	Descripció
ORG1	Composició d'òrgans de govern	Requisit	El LICITADOR donarà compliment al Model de Gestió dels Serveis per al correcte seguiment i control de l'operativa, de la qualitat i de la demanda i participarà en els fòrums de seguiment establerts
ORG2	Informació de gestió	Requisit	EL LICITADOR haurà d'elaborar el Quadre de Comandament detallat (diari, setmanal, mensual) segons les indicacions.
ORG3	Model Previsió Demanda	Requisit	EL LICITADOR haurà de disposar d'un Model de Previsió de la demanda que s'ajusti a les necessitats del servei.
ORG4	Seguiment i conducció	Requisit	EL LICITADOR disposarà de mecanismes de seguiment de l'activitat en temps real i de notificació d'incidències davant qualsevol anomalia en el servei.



5 CONTINUÏTAT DEL NEGOCI

5.1 PLA DE CONTINGÈNCIA

El LICITADOR haurà de proposar a CCB un protocol d'actuació en cas de contingència. En concret haurà de tenir en compte i documentar el procediment a seguir per tal d'identificar situacions de contingència, així com el procediment de llançament del Pla de Contingència segons l'afectació. El LICITADOR haurà de presentar a CCB el Model de Comunicació de Contingència en el qual es detalli les següents fites:

- Comunicació de l'activació del Protocol de Contingència i el pas de les operacions a Mode Contingència
- Mecanismes de revisió dels nivells de servei durant la contingència
- Desactivació del Protocol de Contingència i el pas de les operacions a Mode Normal.

Aquest protocol d'actuació en contingència haurà de ser acordat entre CCB i el LICITADOR, qui l'elaborarà i el presentarà, i haurà de ser consensuat abans de l'inici de la prestació del servei.

EL LICITADOR haurà de disposar dels elements necessaris de recanvi en cas de contingències previstes davant possibles incidències de diversa naturalesa que puguin afectar l'operativa dels serveis amb la qual cosa, no es puguin assolir els nivells de servei objectiu establerts..

A mode il·lustratiu i no limitatiu, els elements de recanvi en cas de contingència són els següents:

- Equips i/o portàtils de substitució.
- Línies alternatives de connexió a internet.
- Qualsevol altre element que el LICITADOR consideri necessari per tal de cobrir el risc d'aquest tipus de contingència i que permetin assegurar l'acompliment dels nivells de SLA establerts.

El LICITADOR haurà de contemplar tots els orígens d'aquestes incidències, tant les que es podrien generar per part de CCB, com les del mateix LICITADOR o d'elements externs a ambdós. El LICITADOR haurà d'identificar i definir els diferents escenaris en funció de l'àmbit d'afectació (persones, infraestructures físiques, infraestructures tècniques, etc.) i haurà de tenir identificades -per a cadascuna d'aquestes situacions- totes les accions a realitzar abans, durant i després de l'activació de la contingència, indicant els recursos humans, tècnics i materials dedicats i el calendari d'actuació previst.

A mode il·lustratiu i no limitatiu, els motius que poden causar aquestes incidències són els següents:

- Caiguda de dades (servidors, VPN, Internet).
- Caiguda de veu (telefonía, xarxa intel·ligent, sistemes propis, connexió a sistemes de el LICITADOR).
- Caiguda de veu i/o dades en mode teletreball.
- Averia equips informàtics.
- Instal·lacions físiques no operatives.
- Falta de personal en el centre de treball, generada per exemple, per la impossibilitat de desplaçament o altres casuístiques que tinguin el mateix efecte.
- Vaga d'un altre sector que afecti el servei.
- Causes extraordinàries i/o de força major alienes a ambdues parts.
- Discontinuació del servei per atacs de seguretat o altres causes relacionades.



Es considerarà una situació de contingència quan en almenys un dels serveis, independentment de la causa, es produeixi un esdeveniment (minut 0), una discontinuïtat del servei o un degradat greu del mateix durant almenys 1 hora (minut 60).

Adicionalment, si el LICITADOR durant més de 20 minuts (minut 20) és incapaç de prestar el servei amb normalitat, aquest haurà de notificar a CCB l'esdeveniment que ha produït aquesta situació i el seu impacte en els nivells de servei objectiu. A partir d'aquest moment, es decidirà de forma consensuada el pas de les operacions a Mode Contingència i l'activació immediata del Pla de Contingència que com a màxim haurà de produir-se 1 hora després de l'aparició de l'esdeveniment o al degradat greu del servei (minut 60).

Quan les operacions passin a Mode Contingència, el servei podrà prestar-se amb uns nivells de servei en degradat.

Les operacions no podran estar en Mode Contingència més enllà de 2 hores (minut 180 a minut 240). Transcorregut aquest termini, el LICITADOR haurà de presentar en el Comitè de Contingència un informe sobre els nivells de servei assolits i en cas de recuperació del servei en el seu funcionament 100%, de forma consensuada amb CCB es tornarà a l'operativa en Mode Normal. En aquesta situació, el servei haurà d'operar sense degradat i donant compliment als objectius de nivell de servei establerts en el capítol Indicadors Objectiu.

A tall d'exemple el cronograma seria:

- Minut 0: aparició de l'esdeveniment que genera la degradació del servei
- Minut 20 (com a màxim): notificació per part de el LICITADOR a CCB de l'aparició de l'esdeveniment i el seu impacte en els nivells de servei.
- Minut 60 (com a màxim): activació del Pla de Contingència a través del Comitè de Contingència.
- Minut 120 (com a màxim): operació del servei en degradat (Mode Contingència). En cas de no assolir els nivells de servei definits, s'aplicaran penalitzacions descrites en el present capítol. No s'aplicaran penalitzacions sobre els indicadors de qualitat entregada i percebuda durant la prestació del servei en degradat (Mode Contingència).
- Minut 180/240 (com a màxim): operació del servei sense degradat (Mode Normal). En cas de no recuperar-se els nivells de servei (NDS) objectius descrits en el capítol Indicadors Objectiu s'aplicaran les següents penalitzacions:
 - un factor multiplicador sobre la facturació diària prevista de -0,01 per cada 5 minuts de desviació en el restabliment del servei en Mode Normal (diferència en relació amb el minut 240). La facturació diària prevista serà aquella que s'indica en el capítol "Previsió de la Demanda" del present document. Els nivells de servei considerats en Mode Normal seran aquells descrits en el capítol "Indicadors Objectiu".



En el servei Atenció FO-IN de CCB i LLOTJA

Els nivells de servei (NDS) objectiu en Mode Contingència seran:

- Per a clients de CCB Club i LLOTJA, el 70% de trucades ateses en menys de 20 segons.
- Per a resta de clients CCB, el 65% de trucades ateses en menys de 20 segons.

En cas que el pas de les operacions a Mode Contingència requereixi l'activació d'un missatge o locució IVR, aquesta s'haurà de poder realitzar en un termini màxim de 20 minuts des de l'activació del pla de contingència.

En cas d'incompliment d'aquest objectiu, s'aplicaran les següents penalitzacions:

TIPUS D'INDICADOR	SERVICIO	CODI INS OPERACIONS	Escalat 1	Factor multiplicador 1	Escalat 2	Factor multiplicador 2
SERVEI	ATENCIÓ FO-IN (clients CCB CLUB i LLOTJA)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<65	-1,01	65-70	1
SERVEI	ATENCIÓ FO-IN (resta clients CCB)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<60	-1,01	60-65	1

L'aplicació d'aquest factor multiplicador es realitzarà a nivell individual per a cada indicador i s'agregarà per a cada servei de CCB i LLOTJA.

Per a la resta d'indicadors, no s'estableixen objectius ni penalitzacions en Mode Contingència.



En el servei Atenció FO-OU de CCB i LLOTJA

Els nivells de servei (NDS) objectiu en Mode Contingència seran:

- Per a clientes de CCB Club i LLOTJA, el 70% de trucades retornades en menys de 10 minuts.
- Per a resta de clientes CCB, el 65% de trucades retornades en menys de 10 minuts.

En cas d'incompliment d'aquest objectiu, s'aplicaran les següents penalitzacions:

TIPUS D'INDICADOR	SERVICIO	CODI INS OPERACIONS	Escalat 1	Factor multiplicador 1	Escalat 2	Factor multiplicador 2
SERVEI	ATENCIÓ FO-OUT (clients CCB CLUB i LLOTJA)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<65	-1,01	65-70	1
SERVEI	ATENCIÓ FO-OUT (resta clients CCB)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<60	-1,01	60-65	1

L'aplicació d'aquest factor multiplicador es realitzarà a nivell individual per a cada indicador i s'agregarà per a cada servei de CCB i LLOTJA.

Per a la resta d'indicadors, no s'estableixen objectius ni penalitzacions en Mode Contingència.



En el servei Atenció BO de CCB i LLOTJA

Es considerarà una degradació del servei quan es produeixin 2 hores sense el servei operatiu amb impossibilitat d'atendre cap gestió, petició, cas o esdeveniment associats a un correu electrònic.

El nivells de servei (NDS) objectiu en Mode Contingència serà del 80% de correus tancats abans de 24 hores. En cas d'incompliment d'aquest objectiu, s'aplicaran les següents penalitzacions:

TIPUS D'INDICADOR	SERVICIO	CODI INS OPERACIONS	Escalat 1	Factor multiplicador 1	Escalat 2	Factor multiplicador 2
SERVEI	ATENCIÓ BO (tots clients CCB i LLOTJA)	NIVELL DE SERVEI (NDS)	<75	-1,01	75-80	1

L'aplicació d'aquest factor multiplicador es realitzarà a nivell individual per a cada indicador i s'agregarà per a cada servei de CCB i LLOTJA.

Per a la resta d'indicadors, no s'estableixen objectius ni penalitzacions en Mode Contingència.



5.2 PLANS DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ

EL LICITADOR, amb la finalitat de garantir la continuïtat en els serveis objecte del contracte, haurà de presentar, a les seves ofertes i mitjançant una memòria tècnica, el Pla de Transició (per a l'entrada) i Pla de Devolució dels serveis (per a la sortida).

Per assegurar una correcta i ordenada transició entre l'empresa sortint i l'entrant que garanteixi la continuïtat del servei, el Pla de Transició haurà de contemplar:

- Estructura dedicada amb definició de responsabilitats.
- Cronograma, descripció i terminis d'activitats.
- Gestió i organització dels recursos humans, selecció, contractació i formació.
- Habilitació dels espais físics de la plataforma principal i secundàries i elaboració del pla de proves.
- Habilitació i desplegament dels sistemes de comunicació i equips tècnics i informàtics.
- Valoració de riscos.
- Mecanismes de seguiment i control del Pla fins a l'inici de l'activitat, incloses les proves de funcionament.
- Totes les restants activitats necessàries per al correcte inici de la prestació dels serveis.
- Gestió documental.

Per al desenvolupament de totes les activitats de la transició, s'estableix una durada mínima d'1 mes i màxima de fins a 4 mesos. Finalitzada aquest període, el nou ADJUDICATARI haurà d'iniciar la prestació de tots els serveis objecte del contracte.

Les proves de l'ADJUDICATARI entrant relatives a la infraestructura física, tecnològica i de comunicacions, s'hauran de finalitzar en un període de entre 2 i 3 setmanes abans de l'entrada en el servei.

L'ADJUDICATARI sortint haurà de poder executar el Pla de Devolució de forma simultània a la prestació ordinària dels serveis, disposant al seu càrrec dels recursos necessaris i amb coneixements per al seu desenvolupament. Per a la gestió i seguiment de la transició i/o devolució es podrà crear una Oficina de Projecte formada per CCB, l'ADJUDICATARI entrant i l'ADJUDICATARI sortint, per garantir la continuïtat del servei.

En cap cas, CCB pagarà als dos ADJUDICATARIS (entrant i sortint), considerant-se sempre, que l'ADJUDICATARI sortint serà el proveïdor de CCB fins la assumpció total de les funcions operatives per part de l'entrant, assumides sempre i en mida del possible per mesos naturals a efectes de facilitar aspectes de facturació.

5.3 Requisits de la continuïtat del negoci

ID	Concepte	Tipus	Descripció
CN1	Pla de Contingència	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar d'un protocol d'actuació en cas de contingència per a aquelles situacions extraordinàries o de força major, ambdues de diversa naturalesa, que produeixin una situació anòmala en el servei i afectin negativament els nivells de servei establerts.
CN2	Pla de Transició / Devolució	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar d'un Pla de Transició (per a l'entrada) i d'un Pla de Devolució dels serveis (per a la sortida).



6 REQUISITS

6.1 REQUISITS DE PERSONES

6.1.1 Organigrama

EL LICITADOR haurà de tenir un interlocutor únic per al servei per als següents àmbits funcionals:

- **Qualitat i Formació:** les funcions de l'àrea de qualitat inclouen:
 - o Participar en la redacció, actualització periòdica i aplicació del Pla de Qualitat
 - o Participar en la redacció, actualització periòdica i aplicació del Pla de Formació
 - o Interlocució amb el responsable del rol equivalent en CCB i assistència a Fòrums de seguiment.
 - o Realització d'auditories de qualitat.
 - o Garantir que els criteris de qualitat i les seves actualitzacions es transmeten en temps i forma a les persones que realitzaran els monitoratges.
 - o Garantir que les persones que realitzin els monitoratges compten amb els mitjans i eines per fer-les i aconseguir el volum pactat en el present contracte.

- **Recursos Humans:** La seva funció serà la d'assegurar les necessitats particulars i concretes exigides per a l'operació en matèria de recursos humans (selecció, control de rotació i absentisme, plans motivació, administració personal, etc.).

- **CAU tècnic:** en els horaris de servei, realitzarà tasques de suport i resolució d'incidències que puguin generar-se des del Contact Center referent a les eines utilitzades en la seva activitat.

- **Planificació, Conducció i Reporting:** les seves funcions seran:
 - o Càlcul de dimensionaments diaris, per franges horàries i per servei, necessaris per dur a terme l'activitat.
 - o Consens de dimensionaments mensuals.
 - o Interlocució amb el responsable del rol equivalent en CCB i assistència a Fòrums de seguiment.
 - o Seguiment i vigilància permanent del compliment de nivells en temps real a través de la figura dels observadors de cua o queue watchers.
 - o Gestió d'usuaris

- **Innovació i Millora Contínua:** les seves funcions seran:
 - o Definir la metodologia de Millora Contínua per al servei.
 - o Identificar, analitzar, valorar i prioritzar oportunitats de millora en els àmbits de processos i tecnologia, principalment.
 - o Definir el Pla d'Acció.
 - o Fer seguiment i control de l'avanç del Pla.
 - o Presentació de resultats obtinguts.



6.1.2 Perfils

Perfils d'Agents:

- **Perfil agent trilingüe:** dedicats a l'atenció al client.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Batxillerat, Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	18 mesos en serveis d'atenció al client
Capacitats	<ul style="list-style-type: none">• Correcta comunicació oral i escrita en l'idioma del servei<ul style="list-style-type: none">○ Agent bilingüe: català i castellà amb nocions bàsiques d'anglès per tal de ser capaços d'una primera atenció i posterior derivació a un agent trilingüe.○ Agent trilingüe català, castellà i anglès. El servei haurà de comptar com a mínim amb un agent trilingüe en cada franja horària, durant tot el servei.• Ús correcte del llenguatge i adaptació d'aquest a l'interlocutor• Informàtica i ofimàtica a nivell usuari• Tolerància a l'estrès.• Capacitat d'aprenentatge i versatilitat• Tècniques de comercials i de venda (pro activitat, orientació al client)

- **Perfil agent bilingüe:** dedicats a l'atenció al client.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Batxillerat, Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	18 mesos en serveis d'atenció al client
Capacitats	<ul style="list-style-type: none">• Correcta comunicació oral i escrita en l'idioma del servei (trilingüe català, castellà i anglès)• Ús correcte del llenguatge i adaptació d'aquest a l'interlocutor• Informàtica i ofimàtica a nivell usuari• Tolerància a l'estrès.• Capacitat d'aprenentatge i versatilitat• Tècniques de comercials i de venda (pro activitat, orientació al client)

Perfils de Comandaments:

- **Coordinador:** responsable directe d'un equip d'agents, garantint que disposen en tot moment de la formació, els sistemes, els processos, la informació i els mitjans i entorn de treball adequats per a la correcta prestació del servei. Transferència i resolució de trucades en segon nivell d'escalat i/o resolució de dubtes dels agents en temps real.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none">• 24 mesos en serveis d'atenció• Experiència en gestió d'equips• Coneixement dels productes i serveis del servei que supervisa
Capacitats	<ul style="list-style-type: none">• Capacitat de lideratge• Empatia i assertivitat• Pro activitat• Gestió de l'estrès



- **Gestor del compte:** Responsable de tots els serveis i equips. Es designarà un únic interlocutor vàlid, que centralitzarà la comunicació operativa, independentment dels centres de què es disposi.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none">• 24 mesos en serveis d'atenció• Experiència en gestió d'equips• Coneixement dels productes i serveis del servei que gestiona
Capacitats	<ul style="list-style-type: none">• Lideratge i gestió d'equips• Tolerància a l'estrès i adaptabilitat• Anàlisi i desenvolupament de plans de millora• Capacitat d'organització• Orientació al client, a resultats i al treball en equip

Funcions de Suport:

- **Formació i Qualitat:** Responsable d'impartir els mòduls formatius a agents i comandaments.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none">• 24 mesos en serveis d'atenció en funcions de formació, processos i qualitat• Coneixement profund de la gestió de processos i millora contínua
Capacitats	<ul style="list-style-type: none">• Competència d'anàlisi i diagnòstic de processos• Anàlisi i desenvolupament de plans de millora• Capacitat de transferència de coneixements• Habilitats didàctiques• Orientació al client i a resultats• Treball en equip

- **Planificació i Conducció:** Responsable del dimensionament i del seguiment permanent del compliment dels nivells de servei en temps real.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none">• 24 mesos en serveis d'atenció en funcions de Workforce Management
Capacitats	<ul style="list-style-type: none">• Capacitat analítica• Competència de planificació• Anàlisi i desenvolupament de plans d'acció• Capacitat d'organització• Treball en equip



- **Millora Contínua i Projectes:** Responsable d'identificació, llançament, implantació i seguiment d'oportunitats de millora en el servei.

Requisits del perfil	
Formació mínima	Formació Grau mitjà o similar
Experiència recomanada	<ul style="list-style-type: none"> • 24 mesos en serveis d'atenció • Coneixement profund de metodologies per a l'anàlisi de processos i millora contínua
Capacitats	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitat de diagnòstic • Competència de planificació • Gestor de projectes • Treball en equip • Capacitat de comunicació • Gestor d'equips

6.1.3 Assignació de perfils d'agent a serveis

Servei	Perfil
Atenció FO-IN CCB	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)
Atenció FO-OUT CCB	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)
Atenció BO CCB	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)
Atenció FO-IN LLOTJA	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)
Atenció FO-OUT LLOTJA	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)
Atenció BO LLOTJA	Perfil agent trilingüe (per opció atenció en anglès) i perfil agent bilingüe (per resta opcions)

Per mitjà de la configuració de l'ACD, s'establirà un ordre de prioritat d'assignació de les trucades segons skill d'idioma dels agents. Quan calgui una atenció en anglès, els agents trilingües seran prioritaris. Si no n'hi ha de disponibles, la trucada serà atesa de forma bàsica per un agent bilingüe qui, seguint el protocol d'atenció, prendrà nota de les dades de contacte i el motiu de la trucada per tal de ser posteriorment atès per un agent trilingüe.

Transcorreguts els primers 30 dies del servei, a partir d'aleshores les persones que estiguin prestant el servei en cada moment hauran d'haver estat un mínim d'1 dia a la setmana durant l'últim mes prestant el servei.

6.1.4 Ratis

Lloc	Ràtio d'agents assignats
coordinador	1 FTE amb dedicació exclusiva al servei realitzant les funcions de coordinació, supervisió i tasques de suport.
responsable de servei	1 amb dedicació parcial, no exclusiu per al servei



Durant tot l'horari d'atenció, en cada torn, el servei haurà de comptar amb:

- Com a mínim, un agent capacitats per atendre en anglès per a CCB.
- En cap cas les tasques de coordinació i supervisió podran ser realitzades per un agent en funcions de coordinador.

El LICITADOR haurà d'indicar el percentatge de dedicació al servei d'aquells perfils que no siguin exclusius per al servei.

6.1.5 Reclutament i selecció

EL LICITADOR disposarà de múltiples fonts de reclutament de qualitat i fiabilitat que permetin disposar dels perfils requerits. Comptarà amb un equip especialitzat en processos de selecció per a la correcta selecció dels diferents perfils a través d'un procés de selecció rigorós que inclogui proves objectives i certificades de personalitat i capacitació.

6.1.6 Formació

La formació als agents i personal d'estructura serà responsabilitat de el LICITADOR. Els continguts de la formació sobre els productes, serveis i sistemes, serà definida per CCB mitjançant formació a formadors.

- Mòduls de formació inicial, a mode il·lustratiu i no limitatiu:

Mòdul formatiu	Àrea	Hores estimades
Introducció a la companyia	Negoci	4
Productes i serveis de CCB	Negoci	32
Processos d'atenció client	Processos	8
Protocols i argumentaris d'atenció	Atenció client	16
Sistemes i programes informàtics d'atenció al client	Tecnologia	16
Productes i serveis de LLOTJA	Negoci	2
Formació pràctica "training on the job"	Negoci	78
Total		156

Les hores de formació inicial estimades no han de ser considerades com a consecutives, sinó que seran programades segons les necessitats detectades per part de CCB i del LICITADOR segons l'evolució de les sessions i dels coneixements assimilats per part de les persones que formaran el servei.

Per a les noves incorporacions, la formació inicial haurà de ser presencial, una part inicial a les oficines centrals de CCB i l'altra a les oficines de el LICITADOR, al costat d'un agent amb més experiència en el servei en un format de formació en el lloc de treball o "training on the job".

A mode de referència es proposa el següent calendari:

- Setmana 1: Formació teòrica per part de CCB presencial i/o virtual.
- Setmana 2: Formació teòrica i pràctica de tasques de Back Office, presencial amb suport d'un agent experimentat, combinada amb sessions virtuals.
- Setmana 3: Formació en atenció telefònica i tasques de Back Office, presencial amb suport d'un agent experimentat.
- Setmana 4: Formació de reforç, presencial i virtual.



- Formació inicial exigible per perfil i servei:

Mòdul	Agent bilingüe	Agent trilingüe	Coordinador	Supervisor	Gestor compta	Personal suport
Introducció a la companyia AB	X	X	X	X	X	X
Productes i serveis de CCB	X	X	X	X	X	X
Polítiques d'atenció client	X	X	X	X		X
Processos i procediments	X	X	X	X		X
Protocols i argumentaris d'atenció	X	X	X	X		X
Sistemes i programes informàtics d'atenció client	X	X	X	X		X
Habilitats en excel·lència en atenció telefònica	X	X	X			X
Habilitats en comunicació oral i escrita (català i castellà)	X	X	X			
Habilitats en comunicació oral i escrita (anglès)		X				
Productes i serveis de LLOTJA	X	X	X	X	X	X

- Formació contínua anual exigible per perfil (a càrrec de el LICITADOR) corresponent a una bossa d'hores anuals. A mode de referència es realitzar formació de reforç cada 2 mesos consistent en píndoles recordatori i sessions de resolució de dubtes.

Mòdul	Agent	Coordinador	Gestor compta
Hores / any		12	

La formació de reciclatge es tractarà d'un màxim de bossa anual d'hores formatives que s'aniran assignant durant tot l'any segons necessitats i previsions acordades entre CCB i el LICITADOR. Inclourà totes aquelles sessions derivades d'una necessitat de negoci i/o operativa de CCB. A mode il·lustratiu, llançament de nous productes i/o serveis i actualització de procediments. No estan incloses, formacions a necessitat de el LICITADOR (a càrrec de el LICITADOR)

- Proves de capacitació a elaborar de forma conjunta.
- Proves de capacitació que cal realitzar després de la formació impartida. Es tindrà accés als resultats de les proves en qualsevol moment.
- Necessitat d'encertar mínim del 90% de les respostes del qüestionari. En cas contrari, s'haurà de repetir la formació i/o les proves.
- Les formacions contínues s'hauran de desplegar en un temps màxim de 7 dies hàbils, a comptar des de la comunicació de CCB.

EL LICITADOR haurà de detallar el Pla de Formació Contínua i Reconduccions en un escenari presencial i en teletreball i les evidències que els agents han assimilat els canvis. el LICITADOR haurà d'identificar, detallar i planificar les accions a realitzar, així com els mecanismes de seguiment i control.

6.1.7 Motivació

EL LICITADOR haurà de realitzar accions i programes per millorar el clima laboral i la identificació dels agents amb les marques de la marca de CCB i els seus productes i serveis, en la qual podran participar els responsables de CCB en cas de sol·licitar-se.



6.1.8 Requisits de persones

ID	Concepte	Tipus	Descripció
PER1	Perfils tècnics	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar dels perfils tècnics establerts en relació amb la formació mínima, experiència mínima i capacitats. EL LICITADOR haurà d'assegurar la seva presència en el servei dels idiomes establerts, en concret multilingüe castellà-català i coneixement d'altres idiomes, com l'anglès.
PER2	Assignació de perfils	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar dels requisits tècnics per part de CCB en relació amb l'assignació de perfils d'agents als serveis. el LICITADOR garantirà l'assignació de perfils als serveis i les ràtios mínimes establertes.
PER3	Ratis	Requisit	El LICITADOR haurà de complir amb les ràtios mínimes establertes necessàries i disposar dels mecanismes de control per assegurar-los. el LICITADOR haurà d'indicar el % de dedicació al servei d'aquells perfils que no siguin exclusius per al servei.
PER4	Assignació d'agents	Requisit	El LICITADOR, transcorreguts els primers 30 dies, haurà d'assignar al servei en cada moment persones que hagin estat com a mínim 1 dia a la setmana durant l'últim mes prestant el servei.
PER5	Pla de Formació	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar d'un Pla de Formació que reculli les hores estimades de formació inicial i de reciclatge.
PER 6	Pla Motivació	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar d'un Pla de Motivació que reculli les accions a realitzar per tal de millorar el clima laboral i la identificació dels agents amb les marques de la marca de CCB i els seus productes i serveis.



6.2 REQUISITS DE GESTIÓ DE LES OPERACIONS – QUALITAT

En matèria de Qualitat, el LICITADOR haurà de disposar d'un Pla de Qualitat que haurà d'incloure:

6.2.1 Avaluació de la qualitat percebuda

EL LICITADOR haurà de disposar d'un Pla de Qualitat Percebuda amb, com a mínim, els següents mecanismes de recollida de la Veu del Client:

- Enquesta post-trucada entrant i sortint (en servei Atenció Front Office activitat entrant i sortint de CCB i LLOTJA):
 - S'oferirà via IVR l'enquesta segons la tipologia de trucada segons definició de CCB, criteris que podran ser modificats amb un període de preavis de 5 dies laborables. Els resultats obtinguts de les enquestes, als quals el LICITADOR tindrà accés, seran objecte de seguiment a través d'un acord de Nivell de Servei (NDS).
 - Les enquestes es transferiran automàticament des de l'ACD i l'operador haurà d'informar al client la realització de l'enquesta en funció dels criteris establerts per CCB.
- Enquesta post-correu electrònic i/o formulari web (en servei Atenció Back Office de CCB i LLOTJA).
 - Aquestes enquestes seran programades periòdicament de forma automàtica al CRM de CCB. Els resultats obtinguts, als quals el LICITADOR tindrà accés, seran objecte de seguiment a través d'un acord de Nivell de Servei (NDS).
 - Les enquestes es realitzaran per aquells els casos o tiquets tancats des del CAM amb els criteris que estableixi CCB.

El LICITADOR haurà de:

- Habilitar els processos i mecanismes de seguiment i control necessaris per tal de garantir la correcta realització de les enquestes segons el protocol i criteris establerts per CCB.
- Identificar, definir i proposar les accions a prendre davant de possibles desviacions.

CCB serà responsable de:

- Definir les preguntes i mantenir actualitzades les enquestes de satisfacció de client.
- Poder activar, modificar i/o desactivar les enquestes amb un preavis a el LICITADOR de 5 dies hàbils.
- Facilitar accés a el LICITADOR als resultats obtinguts.
- Validar les accions a prendre davant de possibles desviacions.

6.2.2 Avaluació de la qualitat entregada

EL LICITADOR haurà de disposar d'un Pla de Qualitat Entregada amb, com a mínim, els mecanismes d'avaluació següents. A mode il·lustratiu i no limitatiu:

- Monitoratge d'una mostra representativa de trucades, correus electrònics i formularis web que permetin entendre el funcionament del servei i l'adequada execució per part dels agents.
- Els elements i els volums que monitoritzar seran pactats per ambdues parts, establint com a mínim, que s'hauran de realitzar:
 - Per al servei d'atenció FO de CCB i LLOTJA: 5 monitoritzacions / mes per a agents de més d'1 mes d'antiguitat en el servei i 10 monitoritzacions / mes per a agents de menys d'1 mes d'antiguitat en el servei i durant el primer semestre de les operacions.
 - Per al servei d'atenció BO de CCB i LLOTJA: 5 monitoritzacions / mes per a agents de més d'1 mes d'antiguitat en el servei i 10 monitoritzacions / mes per a agents de menys d'1 mes d'antiguitat en el servei i durant el primer semestre de les operacions.
- Aquestes ràtios, podran ajustar-se a nivell individual, establint els agents / o processos sobre els quals realitzar un major o menor nombre de monitoritzacions.



- S'haurà de definir una política de mostreig, que serà validat per CCB.
- Els aspectes per avaluar seran definits, calibrats i consensuats per ambdues parts.
- Els resultats seran enviats a CCB pel canal i la periodicitat establerts, així com els fitxers d'àudio per a l'escolta.
- Addicionalment, CCB podrà contractar els serveis d'un extern per realitzar una mostra mensual de monitoritzacions de les trucades i/o casos dels agents.

S'estableixen els aspectes de valoració qualitativa per tal d'avaluar la qualitat de l'atenció en el servei prestat i la seva millora contínua.

Pel servei Atenció Front Office de CCB i LLOTJA, tant activitat entrant com sortint, a nivell il·lustratiu i no limitatiu, es proposa la següent plantilla de monitorització:

Elements de valoració	Descripció	Punts
Salutació / comiat	<ul style="list-style-type: none"> • Ús de missatge estàndard en presa de contacte • Ús de missatge estàndard de comiat i pas a l'enquesta 	0,5
Identificació del client	<ul style="list-style-type: none"> • Correcte identificació del client • Actualització de dades de client 	0,5
Tractament de la conversa	<ul style="list-style-type: none"> • Us fórmules de cortesia abans de l'espera i en reprendre la trucada • Correcta emissió i recepció de missatges • Reformulació de dades • Personalització del tracte • Sondeig adequat • Evita silencis • No facilitar Informació innecessària • Dirigeix adequadament la conversa 	1,5
Educació i amabilitat	<ul style="list-style-type: none"> • Somriure telefònic • Simpatia i tracte agradable • Escolta activa • No interromp • Ús de fórmules de cortesia 	0,5
Veü	<ul style="list-style-type: none"> • To modulad i clar • Volum adequat • Evita monotonía 	0,5
Utilització del llenguatge	<ul style="list-style-type: none"> • Evita crosses • Llenguatge clar i concís • Llenguatge adaptat al client • Evita tecnicismes 	0,5
Resolució i coneixement	<ul style="list-style-type: none"> • Solució segons procediment • Argumentari adequat i correcte • Fermesa i seguretat en les solucions i decisions preses • Correcte coneixement de productes i serveis 	4
Inexistència d'errors crítics	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistència d'un error crític de negoci • Inexistència d'un error crític de client • Inexistència d'un error crític de normativa 	2



Pel servei Atenció Back Office de CCB i LLOTJA, a nivell il·lustratiu i no limitatiu es proposa la següent plantilla de monitorització:

Elements de valoració	Descripció	Punts
Salutació / comiat	<ul style="list-style-type: none"> Ús de missatge estàndard en presa de contacte Ús de missatge estàndard de comiat i signatura del correu 	2
Resposta facilitada	<ul style="list-style-type: none"> Us correcte de la plantilla de resposta establerta No existència de faltes d'ortografia Personalització adequada en cas que sigui necessari 	2
Resolució i coneixement	<ul style="list-style-type: none"> Solució segons procediment Correcte coneixement de productes i serveis 	4
Inexistència d'errors crítics	<ul style="list-style-type: none"> Inexistència d'un error crític de negoci Inexistència d'un error crític de client Inexistència d'un error crític de normativa 	2

A mode d'exemple, s'estableixen com a Errors Crítics els aspectes següents:

Elements de valoració	Descripció
Error crític de negoci	<ul style="list-style-type: none"> No aplicació del procediment establert des d'un punt de vista de negoci fruit d'una transacció incorrecta, amb la possibilitat de generar dany econòmic a la companyia <p>Alguns exemples a mode il·lustratiu i no limitatiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Duplicar un registre de client, contacte o compte Tramitació incorrecta d'un producte o servei No fer una gestió que es podria haver tancat
Error crític de client	<ul style="list-style-type: none"> No aplicació del procediment establert des d'un punt de vista de client fruit d'haver facilitat informació errònia, haver realitzat un tracte inadequat, o no haver resolt el cas. <p>Alguns exemples a mode il·lustratiu i no limitatiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar documentació al client que ja ha facilitat No facilitar informació de forma adequada
Error crític de normativa	<ul style="list-style-type: none"> No a aplicació del procediment des d'un punt de vista normatiu fruit d'una incorrecta menció de condicions legals, incorrecta aplicació de RGPD o procediments interns. <p>Alguns exemples a mode il·lustratiu i no limitatiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incorrecta actualització bases de dades Error en el tractament de dades personals de client

En cas d'errors crítics generalitzats motivat per la falta de formació o capacitat del personal, s'exigirà addicionalment un Pla de Correcció que haurà de contemplar com a mínim les principals accions a realitzar, les persones implicades i/o responsables i el calendari proposat). Aquest Pla de Correcció haurà de ser dissenyat i implantat en un termini màxim de 5 dies laborables. A la setmana de la seva finalització, el LICITADOR haurà de presentar a CCB un informe amb els resultats obtinguts.

- El cost de l'esmena d'errors crítics serà assumit per el LICITADOR en la mesura que aquestes accions corregeixen un incompliment dels termes establerts en aquest contracte i els seus annexos per part d'aquest. En cas que el LICITADOR no implementés les esmentades accions dins del termini acordat entre les parts s'aplicarà allò l'indicat en el Plec de Clàusules Administratives.
- Aquelles situacions que podran generar penalitzacions són les següents:
 - No presentació del Pla de Correcció en termini: 1 dia de facturació del servei per dia de retard en la implantació del Pla.



- Implantat el Pla de Correcció, si l'error persisteix: 1 dia de la facturació del servei per dia en què prossegueixi l'error.
- A efectes del present contracte, es consideren errors econòmics les situacions provocades per personal de el LICITADOR que causin un perjudici econòmic directe o indirecte a CCB. Davant aquesta situació es podria executar l'assegurança de responsabilitat exigible a el LICITADOR.

6.2.3 Control de qualitat

CCB tindrà dret de realitzar escoltes, des de les seves pròpies oficines, des de les oficines del proveïdor, o de forma virtual, sense necessitat d'estar físicament al centre, a través de trucada des de l'exterior o accés web.

A mode il·lustratiu i no limitatiu:

- L'avaluació qualitativa es realitzarà mitjançant escoltes aleatòries sobre els serveis prestats: trucades ateses, respostes enviades a correus electrònics i/ o formularis web. El volum serà establert per CCB.
- En cas de trucada telefònica, les escoltes també podran realitzar-se en temps real i el monitoratge podrà ser "en silenci" o amb possibilitat d'intervenir en la conversa.
- Les escoltes seran seleccionades mensualment per CCB o per un extern designat per CCB.
- Es facilitarà els accessos o enregistraments necessaris per a la realització d'aquests controls de qualitat, notificant amb un mínim de 5 dies laborables d'antelació. En casos puntuals i per causes de força major, aquest termini es podrà veure reduït.
- Dret a dur a terme auditories de caràcter mediambiental, tecnològiques, seguretat de la informació, seguretat laboral o prevenció de riscos laborals o de compliment d'aspectes de processos, sistemes o organització amb un màxim d'una (1) inspecció de cada tipus per any.
- Si qualsevol informe d'Auditoria revelés que no ha complert amb alguna de les obligacions incloses en aquest Contracte, s'obliga a tenir en compte i posar en pràctica les recomanacions.

6.2.4 Sessions de calibratge

S'establiran unes sessions de calibratge periòdiques dels serveis, amb freqüència semestral o de menor periodicitat durant el primer any de contracte, tret que per canvis en els mètodes d'avaluació o desviacions s'hagin d'efectuar a demanda.

Els participants en aquestes sessions hauran de ser representants de CCB i responsables de l'equip de qualitat de el LICITADOR, existint la possibilitat d'assistència per algun auditor extern definit per CCB.

L'objectiu d'aquestes sessions serà inicialment consensuar els criteris d'avaluació de la qualitat entregada i amb posterioritat, la identificació i posada en marxa d'accions correctives sobre les desviacions de la qualitat en els serveis.

6.2.5 Costos derivats de la gestió de la qualitat

El cost de l'aplicació de les recomanacions d'una Auditoria serà assumit per el LICITADOR en la mesura que aquestes recomanacions corregissin un incompliment dels termes establerts en aquest contracte i els seus annexos per part d'aquest. En cas que el LICITADOR no implementarà les esmentades recomanacions dins del termini acordat entre les parts s'aplicarà l'indicat en el Mecanisme sobre resolució de conflictes.



Com a resultat de les auditories realitzades, principalment en la revisió de la gestió de casos, CCB podrà generar activitats de correcció de situacions errònies que hauran de ser gestionades, sense cost, per part del proveïdor.

6.2.6 Gestió del coneixement

EL LICITADOR utilitzarà l'eina de gestió documental de CCB, basada en SharePoint que consistirà un escriptori únic per l'agent en el qual podrà trobar tota la informació necessària per a la correcta prestació del servei.

CCB realitzarà una càrrega inicial de documentació i, una vegada iniciat el servei, notificarà qualsevol novetat i actualització en els procediments, protocols, argumentaris i/o continguts relacionats amb els productes i serveis de CCB.

EL LICITADOR haurà de mantenir actualitzada la documentació publicada a l'eina de gestió documental i elaborar argumentaris, protocols i procediments addicionals que es considerin necessaris per a la prestació del servei.

EL LICITADOR haurà d'impartir la formació de reciclatge i de reforç que sigui necessària davant de qualsevol actualització de contingut. A tal efecte, el LICITADOR haurà de disposar d'un Pla de Millora Contínua, que haurà de presentar i ser validat per part de CCB.

Finalment, el LICITADOR haurà de garantir el correcte ús de la informació i haurà de disposar de les eines de gestió del coneixement necessàries per tal de els agents del servei disposin de tota la informació necessària per a la prestació del servei de la forma més accessible, navegable, amigable i didàctica possible.

EL LICITADOR haurà de notificar de forma periòdica a CCB la periodicitat amb la qual s'actualitzaran els protocols i argumentaris, així com els terminis per a la seva elaboració i publicació després d'haver estat identificada o notificada la necessitat per part de CCB.

6.2.7 Requisits de les operacions

ID	Concepte	Tipus	Descripció
OPE1	Qualitat percebuda	Requisit	El LICITADOR haurà de poder: <ul style="list-style-type: none">Habilitar els processos i mecanismes de seguiment i control necessaris per tal de garantir la correcta realització de les enquestes segons el protocol i criteris establerts per CCB.Identificar, definir i proposar les accions a prendre davant de possibles desviacions.
OPE2	Qualitat entregada	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar de tots els mitjans humans i materials per realitzar: <ul style="list-style-type: none">Per al servei d'atenció FO de CCB i LLOTJA: 5 monitoritzacions / mes per a agents de més d'1 mes d'antiguitat en el servei i 10 monitoritzacions / mes per a agents de menys d'1 mes d'antiguitat en el servei i durant el primer semestre de les operacions.Per al servei d'atenció BO de CCB i LLOTJA: 5 monitoritzacions / mes per a agents de més d'1 mes d'antiguitat en el servei i 10 monitoritzacions / mes per a agents de menys d'1 mes d'antiguitat en el servei i durant el primer semestre de les operacions.
OPE3	Gestió del coneixement	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar de la capacitat de mantenir actualitzats els procediments, instruccions, protocols i argumentaris associats als processos de negoci



6.3 REQUISITS D'INFRAESTRUCTURA

6.3.1 Local

El local o ubicació on prestar el servei haurà de complir com a mínim amb les característiques següents. A més s'entendrà com a ubicació del servei cadascuna de les ubicacions on es trobi el personal en un escenari de teletreball.

Les ubicacions, lloc de treball, així com els equipaments emprats han d'estar dins del marc establert per la prevenció de riscos laborals, i han de reunir les condicions adequades per garantir un correcte exercici de l'activitat objecte d'aquesta licitació. CCB podrà sol·licitar en qualsevol moment proves que evidencin aquest compliment.

En cas d'aplicar el teletreball, caldrà notificar-ho i acreditar que la ubicació del lloc de treball, així com els equipaments emprats per part del personal del servei segueixen respecten la normativa en matèria de riscos laborals.

En cap cas es podrà prestar el servei des de l'estranger.

Els requisits relatius al local seran:

ID	Concepte	Tipus	Descripció
LOC1	Ubicació	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar d'una plataforma principal ubicada en un radi no superior a 50 km de Barcelona
LOC2	Accessos	Requisit	El LICITADOR haurà d'ubicar la plataforma en una localització amb facilitat d'accés a treballadors pels seus propis mitjans o transport públic freqüent sincronitzat amb canvis de torns
LOC3	Configuració d'espais	Requisit	El LICITADOR haurà de configurar els espais de tal forma que permeti adaptar-se a un treball físiques sota mesures extraordinàries de restricció.
LOC4	Disponibilitat de sales	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar de: <ul style="list-style-type: none">- Espais amplis i agradables- Sales d'operació àmplies i agradables, separades de zones de recepció, administració per control d'accés- Sales de formació, amb espai per a més del 10% dels llocs- Magatzems- Sales de reunions- Sales d'entrevistes- Sala tècnica aïllada i amb control d'accessos- Sala de descans, amb espai per a més del 10% de llocs
LOC5	Teletreball	Requisit	El LICITADOR haurà de tenir la capacitat d'oferir el servei 100% amb presència i també haurà de garantir en tot moment el 100% de llocs de treball en teletreball assegurant en qualsevol escenari l'acompliment de la normativa en matèria de riscos laborals.



6.3.2 Arquitectura funcional

Per facilitar una base comuna de llenguatge respecte a diferents funcionalitats, s'utilitza un model de referència per elaborar els requisits segons diferents capes.

- Capa de Gestió de Contactes: En el model de referència, la capa de gestió de contactes és on entren i surten els diferents canals de comunicació amb el client. Es refereix al sistema que unifica el tractament de totes les interaccions amb el client: identificació de client, motiu del contacte, encastament, gestió de cues i esperes. Els processos de Gestió de Contacte cobreixen la identificació, registre, enrutat i gestió de cues i abandonaments de contactes entrants i sortints a través de tots els canals.
- Capa d'integració:
 - les capes d'informació reflecteixen les àrees en la qual es requereixen interoperabilitat de funcionalitats entre sistemes.
 - entorn de Veu i Dades
- Capa de Gestió de Processos: s'hi troben els elements relacionats amb les principals tasques que són per al lliurament del servei al client.
- Capa d'"Enablers" del Contact Center: són funcionalitats que recolzen la gestió, operació i optimització de l'operativitat del centre. A mode il·lustratiu i no limitatiu, s'inclou:
 - L'enregistrament d'interaccions
 - Monitoratge de la qualitat
 - Gestió de la plantilla (WFM)
 - Plataforma d'e-learning
 - Intel·ligència del negoci i transaccions
 - Informes
 - Business Intelligence (BI)
 - Informació
- Capa d'Intel·ligència del Negoci i Transaccions: conté els components necessaris per a l'execució de transaccions, l'emmagatzematge de dades, BBDD, logs i altres fonts de sistemes, la seva potencial extracció, transformació, i càrrega (ETL) a una Datalake i/o data warehouse, i una capa de presentació i anàlisi. Tot i que hi ha tota una escola d'informació sobre aquesta àrea, l'objectiu dins del model de referència és reflectir la necessitat de tenir unificada la informació allotjada en diferents subsistemes per poder explotar dades per a un quadre de comandament integral útil per a l'operació i negoci.



6.3.2.1 Requisits de la Capa de Gestió de Contactes

EL LICITADOR no haurà d'aportar elements en aquesta capa.

- CCB aportarà el gestor de contactes para el Canal Telefònic (ACD).
- El Canal Webmail es troba integrat en el gestor de clients (CRM) de CCB.
- El correus electrònics es gestionaran per mitjà de la creació de tiquet al gestor de clients (CRM) de CCB.

6.3.2.2 Requisits de la Capa d'Integració

EL LICITADOR haurà d'aportar els elements següents:

Terminals

ID	Concepte	Tipus	Descripció
AF1	Extensions	Requisit	La solució permet extensions físiques SIP o softphone suportant estàndards del mercat.
AF2	Equipament especial	Requisit	La solució permet connectivitat d'aparells per a usuaris amb necessitats especials per exemple pels que tenen discapacitat auditiva o visual, per exemple.
AF3	Extensió Virtual	Requisit	La solució permet assignar una extensió a un usuari i que aquesta extensió va on vagi l'usuari i on es connecti aquest usuari amb la seva PC o una altra diapositiva IP.

6.3.2.3 Requisits de la Capa d'”Enablers” del Contact Center

EL LICITADOR haurà d'aportar els elements següents:

Quality Monitoring

ID	Concepte	Tipus	Descripció
AF4	Enregistraments amb feedback 360º	Requisit	La solució gestiona los processos de monitoratge i feedback, incloent: <ul style="list-style-type: none">- Observació pel supervisor/coordinador de Qualitat- Avaluació amb formularis i evidències tramès a l'agent- Notificacions als intervinents d'activitat sobre avaluacions- Documentació de coaching- Feedback d'Agent a l'avaluació- Input d'altres si fos necessari per completar el 360 – companys o superiors
AF5	Gestió formularis	Requisit	La solució permet la gestió de formularis per a les observacions de l'agent que inclou: <ul style="list-style-type: none">- El model de valoració de qualitat- Vincles i/o referències a les evidències trobades en les gravacions suportant les valoracions realitzades- Espai per a feedback de l'empleat- Espai per a comentaris del Supervisor i/o l'equip en el seu cas- Dates i hores de les diverses activitats com a registre.
AF6	Informe de resultats	Requisit	La solució genera informes com ara: <ul style="list-style-type: none">- per cada observació de l'agent,- informes agregats sobre diverses observacions per un agent- informes agregats sobre agent en un equip- puntuacions agregades per equip, agent, cua, servei



Gestió de Workforce (WFM)

ID	Concepte	Tipus	Descripció
AF7	Dimensionat	Requisit	La solució facilita el procés de dimensionament a través dels components següents: <ul style="list-style-type: none">- Inputs previsions- Càlcul de recursos- Càlcul de tornos- Assignació i publicació de tornos- Anàlisi de desviacions- Accions correctores
AF8	Conducció	Requisit	La solució facilita l'optimització dels recursos a través d'una conducció en temps real que inclou: <ul style="list-style-type: none">- Alimentació de dades en temps real- Anàlisi de desviacions demanda- Anàlisi de desviacions recursos- Planificació i seguiment d'accions correctores- Utilització d'escenaris "What-if"
AF9	Reporting	Requisit	Els informes del procés de WFM i la gestió en temps real es gestionen des del mòdul de WFM però també es bolquen al BI per a la seva incorporació a l'anàlisi amb altres dades de l'operació.

Gestió del Coneixement

EL LICITADOR no haurà d'aportar elements en aquesta capa. CCB aportarà el gestor documental basat en SharePoint. Aquesta eina consistirà un escriptori únic per l'agent en el qual podrà trobar tota la informació necessària per a la correcte prestació del servei.



6.3.3 Lloc

Es garantirà un lloc de treball que compleixi, a mode il·lustratiu i no limitatiu, amb les següents característiques:

ID	Concepte	Tipus	Descripció
LL1	Prestacions equip informàtic	Requisit	<p>El LICITADOR haurà de confirmar que els llocs dels agents i equip d'estructura dedicats als serveis d'CCB estaran dotats de l'equipament informàtic amb les prestacions necessàries per a la utilització de les diferents aplicacions de CCB.</p> <p>A mode de referència, l'equipament informàtic mínim, equivalent o superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intel Core i5 de 8^a Generació o superior • 8 GB de Ram o més • Disc dur intern tipus SSD de 256Gb o més • Windows 10 o 11 • Navegadors compatibles: • Google Chrome • Mozilla Firefox • Microsoft Edge • Monitors de 23'/24' • Teclat i ratolí
LL2	Llicències	Requisit	El LICITADOR haurà de confirmar que compta amb llicències O365 – Office 365 E3, així com les llicències de qualsevol altra eina de programari per a la realització de les seves funcions.
LL3	Wifi	Requisit	El LICITADOR haurà de confirmar l'existència d'un entorn WIFI segur
LL4	Telèfons	Requisit	<p>El LICITADOR haurà de confirmar que els telèfons disposen de les funcionalitats mínimes següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Display retro il·luminat de 3x24 caràcters - Vuit tecles funcions administrable - Tres tecles multi funció - Tecles per a funcions fixes (trucada en espera, silenci, conferència, interrupció, transferències, altaveu, pujar/baixar volum, menú, contactes, registre de trucades, pantalla telefònica, auriculars i missatges) - Aplicació per a contactes i registre de trucades fins a 100 entrades - Cluster de navegació - Switch d'Ethernet integrat - Altaveu de 2 vies amb micròfon omnidireccional - Indicador de missatges en espera
LL5	Teletreball	Requisit	El LICITADOR facilitarà i/o garantirà que el personal disposi dels equips informàtics, telefònics i la connectivitat necessària per a la correcta prestació del servei. En cas de teletreball, l'ample de banda necessari seria de 25Mbps/45Mbps per lloc de treball.
LL6	Auriculars	Requisit	El LICITADOR haurà de disposar d'auriculars de banda ampla i micròfon. Possibilitat d'usar cascos de contact center cablejat o Wireless.



7 MECANISMES DE RETRIBUCIÓ

7.1 SERVEIS A COTITZAR

S'haurà de cotitzar per separat els serveis següents:

- Servei Atenció Front Office – Activitat entrant de CCB
- Servei Atenció Front Office – Activitat sortint de CCB
- Servei Atenció Back Office de CCB
- Servei Atenció Front Office – Activitat entrant de LLOTJA
- Servei Atenció Front Office – Activitat sortint de LLOTJA
- Servei Atenció Back Office de LLOTJA
- Formació addicional agents

Aquests preus inclouen disposar dels perfils d'operació i estructura de suport definits al capítol "Perfils", amb la formació inicial i de reciclatge definida al capítol "Formació", així com la resta dels requisits establerts al capítol "Requisits".

7.2 BASE DE COTITZACIÓ

Per a la cotització dels serveis, s'estableix com a base de cotització:

- Servei Front Office – activitat entrant: trucada atesa (€/trucada atesa).
- Servei Front Office – activitat sortint: trucada realitzada en què s'hagi pogut contactar amb client (€/trucada sortint contestada).
- Servei Back Office: peticions úniques rebudes al canal correu electrònic o canal webmail (€/tiquet gestionat)
- Campanyes comercials: trucada realitzada en què s'hagi pogut contactar amb client (€/trucada sortint contestada).
- Formació addicional agents (€/hora agent dedicada).

La trucada sortint incorporarà els costos de gestió i el cost associat al trànsit de la trucada.

7.3 ELEMENTS A COTITZAR

Els elements i escenaris a cotitzar són:

- Cost de serveis professionals: preu de la prestació de cadascun dels serveis segons la base de cotització establerta.

Els preus indicats inclouen disposar dels perfils d'operació i estructura de suport definits al capítol "Perfils", amb la formació inicial i de reciclatge definida al capítol "Formació", així com la resta dels requisits establerts al capítol "Requisits".

- Cost de la formació addicional: preu de les hores de formació que excedeixin els límits d'hora establerts en els requisits de formació contínua exigible per perfil a compte de el LICITADOR establerts en el capítol "Formació".



7.4 MATRIU DE COTITZACIÓ

A efectes d'unificar la resposta per part dels Proveïdors, s'estableix per a cadascun dels serveis definits al capítol "Serveis" la següent matriu de resposta en la qual incloure l'oferta econòmica de cada Proveïdor.

Servicios	Oferta
Atenció Front Office - activitat entrant de CCB	€/trucada atesa
Atenció Front Office - activitat sortint de CCB	€/trucada sortint contestada
Atenció Back Office de CCB	€/tiquet gestionat
Atenció Front Office - activitat entrant de LLOTJA	€/trucada atesa
Atenció Front Office - activitat sortint de LLOTJA	€/trucada sortint contestada
Atenció Back Office de LLOTJA	€/tiquet gestionat
Campanyes comercials	€/trucada sortint contestada
Formació adicional agents	€/hora agent dedicada

La trucada sortint ha d'incorporar els costos de gestió i el cost associat al trànsit de la trucada.

Igualment, s'espera que el LICITADOR realitzi una proposta de quin seria el pressupost anual estimat en base a la informació estadística lliurada, amb totes les consideracions que consideri siguin d'aplicació, i en el qual es mostri de forma clara l'associació entre hores d'operació preu unitari i el pressupost per grup de cotització.

7.5 REVISION DE LA COTITZACIÓ

En cas que es produís una variació en la demanda anual prevista superior al 15%, per causes alienes a l'ADJUDICATARI o per causes de decisions de estratègiques de negoci preses per CCB, es podrà revisar i tornar a negociar les cotitzacions inicialment establertes.



8 ANNEXOS

8.1 DEFINICIONS

NDS: nivell de servei. Per això, entre les trucades ateses abans de 20 segons respecte el total de trucades ateses.

NDA: nivell d'atenció. Percentatge entre les trucades ateses respecte les trucades entrants en el servei després de la locució de benvinguda.

CSAT: Customer Satisfaction.

FCR: First Call Resolution o resolució en primer contacte.

SLA: Service Level Agreement o Acord de Nivell de Servei .

TMO: Temps Mitjà d'Operació (en segons) o durada total de la trucada.

VPN: Virtual Private Network.

IVR: Interactive Voice Response o resposta de veu interactiva.

Call Me Back: servei per mitjà del qual s'ofereix al client la possibilitat de no haver d'esperar per a ser atès i ser contactat a posteriori per part de l'empresa.



8.2 INFORMACIÓ HISTÒRICA I VOLUMETRIA

8.2.1 Detall per servei

Els volums d'activitat del servei Centre D'Atenció Multicanal (CAM) es reparteixen diàriament i de manera regular al llarg de l'any.

A continuació, s'indiquen, a títol informatiu, els volums mensuals realitzats durant l'any 2021 són:

2021	CAM					
	Canal Telefònic CCB	Canal Correu Electrònic CCB (nº correus electrònics rebuts)	Canal Correu Electrònic CCB (nº de casos únics)	Canal Webmail CCB	Canal Telefònic LLOTJA	Canal Webmail LLOTJA
Gener	3.085	705	315	64	56	20
Febrer	3.549	750	335	69	61	22
Març	3.703	750	335	69	141	22
Abril	2.848	1.147	512	105	164	33
Maig	2.710	1.099	491	101	108	32
Juny	2.644	1.125	503	103	241	32
Juliol	2.661	1.208	540	110	154	35
Agost	1.490	657	294	60	112	19
Setembre	2.680	1.270	568	116	232	36
Octubre	2.848	1.260	563	115	252	36
Novembre	3.124	1.459	652	133	318	42
Desembre	2.135	1.109	496	101	211	32
TOTAL:	33.477	12.540	5.604	1.147	2.050	360

A mode d'informació complementària:

- En el servei Atenció Front Office – activitat entrant de CCB la taxa de resolució en primer contacte (FCR) és del 90%, essent el 10% restant necessari d'escalar a àrees del segon nivell d'atenció.
- En el servei Atenció Front Office – activitat entrant de CCB es preveu una tendència per 2022 de reducció d'activitat del -10%.
- En el servei Atenció Back Office de CCB i LLOTJA, el 44% de l'activitat rebuda és nova i el 56% restant és relativa a interaccions anteriors ja enregistrades al sistema.



8.2.2 Detall per franja horària

A nivell de distribució per franja horària, a títol de referència i sense tenir caràcter vinculant, les dades per 2021 són:

Franja horària	2021	
	Canal Telefònic CCB	Canal Telefònic LLOTJA
<8:00		1,2%
8:00	2,8%	2,8%
9:00	16,1%	11,2%
10:00	17,4%	17,2%
11:00	18,5%	15,3%
12:00	17,7%	12,6%
13:00	12,6%	9,0%
14:00	4,1%	4,9%
15:00	3,9%	4,7%
16:00	4,2%	6,8%
17:00	2,7%	5,1%
18:00	2,8%	9,2%
>18:00		1,2%
TOTAL:	100%	100%

8.2.3 Detall per idioma

A nivell de distribució per idioma, a mode de referència i sense tenir caràcter vinculant, les dades per 2021 són:

Pel servei de CCB:

- 95 % interaccions en català.
- 4 % interaccions en castellà.
- 1 % interaccions en anglès.

Pel servei de LLOTJA:

- 90 % interaccions en català.
- 5 % interaccions en castellà.
- 5 % interaccions en anglès.

8.2.4 Detall per prioritat de la trucada

Actualment, el col·lectiu de client que té la consideració de prioritari alta és residual. A nivell de distribució de l'activitat segons la prioritat de client, a mode de referència i sense tenir caràcter vinculant, les dades per 2021 són d'un màxim de 200 clients identificats com a segment prioritari.



8.2.5 Temps mitjans d'operació

A nivell de durada de la trucada (TMO), a títol de referència i sense tenir caràcter vinculant, les dades per 2021 són:

	2021	
Mes	Canal Telefònic CCB	Canal Telefònic LLOTJA
Gener	286	63
Febrer	280	198
Març	272	66
Abril	289	92
Maig	270	86
Juny	270	72
Juliol	262	60
Agost	254	80
Setembre	258	84
Octubre	254	65
Novembre	240	72
Desembre	231	68
PROMIG	265	73

A nivell de temps mitjà d'operació (TMO) per a l'activitat de Back Office relativa al Canal Correu Electrònic de CCB i Canal Webmail de CCB, a títol de referència i sense tenir caràcter vinculant, les dades per 2021 són:

	2022		
Tipus de resolució	Pes	Canal Correu Electrònic CCB	Canal Webmail CCB
Bàsica	44%	200	
Complexa	56%	90	
PROMIG	100%	138	

No es disposa d'informació relativa als temps de resolució de l'activitat de Back Office de LLOTJA.



8.2.6 Condicions laborals actuals

A nivell de situació laboral actual, la relació de persones empleades al servei a maig de 2022 és:

Categoria Professional	Nivell	Sexe	Antiguitat	Tipus contracte	Jornada	Massa salarial 2021
Tele operadora especialista	10	Dona	1/12/2012	01. Indefinit	Completa	14.746,69€
Tele operadora especialista	10	Dona	1/3/2021	501	Jornada Reduïda 35 h.	12.857,60€
Tele operadora especialista	10	Dona	23/10/2018	01. Indefinit	Completa	16.435,16€
Tele operadora especialista	10	Dona	16/11/2020	401	Completa	13.875,21€
Tele operadora especialista	10	Dona	4/11/2020	501	Jornada Reduïda 35 h.	12.952,33€