

Digitizarea interactiunilor cu clientii in procesul de contractare si in derularea contractului de furnizare

I.D.: 61463772

Documente participare:

- FisaDate_DF1126122.pdf
- Draft_Contract.pdf
- Caiet de sarcini.pdf
- Formulare .pdf
- DUAE_CERERE_141567.xml

Data publicarii	30.09.21	Coduri CPV	72600000-6
-----------------	----------	------------	------------

Termenul limita pentru depunere:	11.10.21	Pretul estimativ:	130.000,00 EUR - 130.000,00 EUR
----------------------------------	----------	-------------------	---------------------------------

Descriere: Proiectul presupune urmatoarele: Obiectivul general al prezentei achizitii este de a realiza un cadru structurat prin care Hidroelectrica sa interactioneze eficient cu viitorii clienti si cu clientii contractati, atat sub aspectul solicitarilor in procesul de contractare cat si sub aspectul solicitarilor venite ca urmare a derularii contractului de furnizare, care sa poata fi auditabil din punct de vedere al indicatorilor de calitate impusi de catre ANRE si care sa ofere clientilor viitori si contractati un suport digital, atat pentru procesul de contractare cat si pentru cele mai frecvente solicitari aparute in derularea contractului de furnizare. Se doreste ca abordarea tehnologica sa aiba in vedere migrarea dinspre canalul de primire via e-mail catre un canal asincron bazat pe webapp pentru cele doua mari procese pentru clientii cu competente digitale medii, respectiv catre un canal sincron pentru cei cu competente digitale ridicate, astfel incat sa aceste noi canale sa vizeze un grad mare de adresabilitate, dincolo de audienta curenta, pe de o parte, respectiv care pot aduce un scor bun in ceea ce priveste indicatorii de calitate ce urmeaza a fi monitorizati de catre ANRE incepand cu 2022, pe de alta parte. Obiectivele specifice aşteptate sunt următoarele:

- Oferirea unui nou canal (pe langa cel existent, via e-mail), digital, pentru preluarea structurata a informatiilor aferente cererii de incheiere a contractului de furnizare si a celor aferente declaratiei pe propria raspundere cu privire la dreptul locativ, intr-o structura de tip web-app bazata pe un wizard si pe formulare cu multiple validari, cu generarea acestor documente pe baza de sabloane si cu datele variabile introduse de viitorii clienti
- Oferirea unui nou canal (pe langa cel existent, via e-mail), digital, pentru preluarea structurata a solicitarilor clientilor contractati printr-un web app, in asa fel incat solicitarile clientilor sa poata fi incadrate pe o anumita taxonomie si pe cale de consecinta prioritizate in ceea ce priveste tratarea lor
- Implementarea unei solutii care sa gestioneze eficient solicitarile clientilor contractati sau ale viitorilor clienti aflati in procesul de contractare
- Implementarea unui mecanism sincron de interactiune cu clientii, sub forma unui asistent conversational care sa poata opera in timp real atat procesul de contractare, cat si cele mai frecvente solicitari ale clientilor contractati
- Validarea sincrona a documentelor suport incarcate de clienti fie in front-end-ul din aceasta structura de tip wizard, fie din asistentul conversational, prin integrarea cu serviciul existent de procesare al documentelor
- Reprogramarea robotilor software existenti astfel incat sa integreze noile canale de interactiune digitala cu clientii cu ec Intreaga solutie va beneficia de suport tehnic pe o durata de minim 12 luni de zile de la data intrarii in vigoare a contractului. Pentru serviciile de suport tehnic, se solicita ca ofertantul sa dispuna de un centru de tip helpdesk, apelabil 24x7 si sa prezinte procedurile de suport tehnic in cadrul ofertei, inclusiv a aplicatiei pentru preluarea tichetelor.osistemul aplicativ existent.Intreaga solutie va beneficia de suport tehnic pe durata valabilitatii contractului.

