

## **CLÁUSULAS TÉCNICAS - Desenvolvimento do middleware Norbi e CRM**

### **Enquadramento:**

A Empresa Águas e Energia do Porto, EM (AEdP) tem demonstrado resultados bastante positivos no seu desempenho tecnológico geral, que tem contado com o uso de algumas aplicações operacionais correntes, onde se destaca a ferramentas desenvolvidas à medida das necessidades da Organização, considerando as definições de processos internos e as regras do negócio.

O âmbito do presente procedimento insere-se no projeto NORBI, que pretende, através de uma plataforma agregadora, otimizar os processos de pedidos, sugestões, reclamações, elogios e outros conexos, eliminando entropia e múltiplos canais de comunicação com o cliente, desenvolvendo uma solução integrada e única para toda a Empresa.

O projeto NORBI tem como finalidade quantificar/melhorar o nível de serviço, adequar meios de comunicação com o cliente, criar histórico de interações com o cliente, normalizar tipologia de interações, normalizar procedimentos, uniformizar comunicação com o cliente, monitorização e controlo dos processos, disponibilização de dashboards de gestão, reporte dos indicadores à ERSAR, agilização da comunicação interna.

Pretende-se com este procedimento desenvolver o middleware e interface interno NORBI, que agrega as diferentes componentes de webservices e aplicações específicas, como o backend do Balcão Digital, onde chegam os pedidos dos clientes, o ERP de gestão de clientes, a plataforma de gestão operacional, plataforma de criação de tickets e CRM, plataforma de gestão documental. Procurar com mais rigor alinhar com a missão da empresa, prestando serviços de excelência aos clientes e à comunidade. O middleware permitirá a gestão dos pedidos, com alteração dos estados, resposta ao cliente, integração no CRM, associação de documentos na gestão documental. O que se pretende resolver são os múltiplos canais de comunicação com o cliente, a ausência de tipificação dos assuntos e aumentar a visibilidade e controlo sobre os pedidos de informação em curso.

A Águas e Energia do Porto tem, à data, uma plataforma criada internamente que apenas permite o registo de contactos com o cliente através da associação do número de cliente e instalação. Com o desenho do projeto Norbi percebeu-se que teríamos necessidade de fazer evoluir esta ferramenta para ser possível integrar informação associada a email, telefone, nome, entre outras variáveis.

### **Objetivos:**

#### **1. Desenvolvimento de novas soluções (3000 horas)**

O presente procedimento deverá assegurar o desenvolvimento de novas aplicações, que devem conter as funcionalidades abaixo indicadas, mas não se limitando às mesmas.

CRM:

- Registo de notas/apontamentos associados a cliente/ instalação
- Link para as aplicações com o detalhe da interação
- Registo de TAG associada ao cliente/email/telefone/instalação
- Canal de saída registo TAGs
- Gestão de acesso à informação e permissões (consulta/edição)

- Histórico de interações com o cliente SAT, Norbi e atendimento presencial

Middleware:

- Criação de pedidos de informação e de serviço através do middleware
- Parametrização dos temas, assuntos e sub-assuntos dos pedidos de informação e de serviço, com possibilidade de upload da informação através de csv
- Atribuição de áreas responsáveis pela conclusão dos pedidos, com base na parametrização dos mesmos
- Atribuição de prioridades à atribuição de pedidos, com base na parametrização dos mesmos
- Criação e associação de estados aos pedidos
- Resposta ao cliente e associação da resposta ao pedido
- Associação de documentos aos pedidos e integração com a gestão documental
- Histórico de registo de interações e fluxo de processos

## **2. Manutenção Corretiva (150 horas)**

Além dos novos desenvolvimentos identificados, também se pretende que seja dado suporte de manutenção corretiva à aplicação atual e desenvolvimentos futuros, assegurando a resolução de ocorrência de erros detetados derivados de desenvolvimentos anteriores e posteriores à adjudicação. Sempre e quando a entidade adjudicante entender, serão reportados os erros devendo a entidade adjudicatária disponibilizar-se para a sua devida correção em tempo útil. Prevê-se uma maior disponibilidade da entidade adjudicatária neste âmbito, especialmente na fase que sucede o GoLive dos pontos identificados anteriormente.

### **Perfis de competência a adotar:**

Os meios humanos a alocar à prestação de serviços são os seguintes:

- DELIVERY MANAGER
- TECH LEAD
- DEVELOPER

### **Gestão do Projeto**

Deverá ser adotado um modelo de gestão baseado em Metodologia Ágeis/SCRUM, com um conjunto de reuniões de periodicidade semanal, presenciais e obrigatórias na sede da Águas e Energia do Porto para sessões de *Sprint Plane* *Sprint Review*, com todos os elementos da equipa de desenvolvimento da entidade adjudicatária.