

SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL Y MANTENIMIENTO DE SALESFORCE FIELD SERVICE Y SALESFORCE OBSERVATORI PER L'EINA DE DIALEG DE AIGÜES DE BARCELONA

Nº Exp.: AB/2023/087

26/06/2023

| N. | CONSULTA OPERADOR ECONÓMICO | RESPUESTA DE AIGÜES DE BARCELONA |
|----|---|--|
| 1 | Se pide aclaración sobre: ¿Cuántos tickets de tipo consulta y cuantos correctivos hay? | Dependiendo de la semana, pero por lo general es un 80% correctivos y 20% consultas. |
| 2 | Se pregunta por: ¿Cuál es la resolución media por de cada ticket y segmentada por tipología? | El tiempo de Resolución máximo viene marcado en los ANS en el apartado 11.7 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Correctivo complejo 2 semanas de media, correctivo sencillo 3-5 días, consultas 1-3 días. |
| 3 | Se pide aclaración sobre todos los tickets, si se puede desglosar por tipología de ticket (Crítica, media, baja). | Actualmente, Crítica hay 0, cuando se genera una Crítica se intenta resolver con la mayor celeridad posible. Media hay 5 y de prioridad baja 23. |
| 4 | Se pregunta por: ¿Aigües de Barcelona, dispone de alguna una herramienta de ticketing? | Si, Remedy AR System de BMC Software. Indicado en el punto 10.5 del Pliego de prescripciones técnicas. |