

**Ferramenta de envio de SMS e semelhantes**

CRITÉRIOS	ITEM	DESCRIÇÃO
<b>CARACTERÍSTICAS GERAIS DA FERRAMENTA</b>		
	1	Contratação de empresa para o fornecimento de serviços de entrega e recebimento de mensagens do tipo SMS e semelhantes em todo o território Brasileiro, além da disponibilização de meios para gerenciamento e controle dos serviços, incluindo emissão de relatórios e monitoramento de tráfego.
	2	Utilização para envio de mensagens contendo protocolos de atendimento ao cliente atendido nos vários pontos de contato, por sistemas e pessoas a serviço do Banco.
	3	O processo de envio de mensagens deverá ocorrer com utilização/operação de todas operadoras de telefonia móvel em atividade no território nacional. A contratada garantirá o êxito de entrega e/ou abertura em 96% dos envios, salvos possíveis inconsistências e /ou problemas técnicos que por ventura venham a ocorrer, que deverão ser devidamente comprovados, notificados e relatados no prazo de 48 horas.
	4	Criar para o Banco do Nordeste conta tipo Large Account (LA) exclusiva com utilização de codificação tipo <i>Short Code</i> e de uso dedicado, não podendo ser compartilhado.
	5	Capacidade de envio de no mínimo 250.000 mensagens/minuto. A proponente deverá Informar a capacidade mínima e máxima de envio por minuto.
	6	Em caso de mensagem não ser entregue ao seu destinatário, permanecer em fila para novas tentativas, durante o período configurado.
	7	Disponibilizar aplicação de prioridades nos envios, a depender da urgência de cada caso.
	8	Possuir modo assíncrono. As demandas não necessitam esperar um <i>request</i> ser finalizado para iniciar outro.
	9	Reconhecimento de destinatários duplicados ou inválidos antes do envio.
	10	Dispor de Sistema de envio de mensagem concatenada, com capacidade de até 640 caracteres cada agrupamento de 04 mensagens padrão, que poderão ser enviadas ao aparelho Celular do destinatário, porém apenas quando todas as mensagens forem recepcionadas, ocorrerá a exibição em uma única mensagem.
	11	Proponente deverá disponibilizar o disparo automático de forma proativa, enviando mensagens aos clientes.
	12	Sistema FTP - (File Transfer Protocol=Protocolo de Transferência de Arquivos) consiste no fornecimento automático de bases de dados pelo Sistema do Banco, para posterior envio de mensagens aos clientes.
	13	Exemplos de serviços que utilizarão despacho / retornos de mensagens:
	14	- Cobrança;
	15	- Vencimento e débitos de Operações;
	16	- Aviso e confirmação de transações financeiras;

Características gerais da ferramenta

17	- Troca de mensagens com os clientes usando pop-ups;
18	- Recebimento e envio de códigos de segurança;
19	- Vencimento e débitos de Operações;
20	- Atendimento bancário em determinadas regiões;
21	- Resgate nas agências de novos cartões de débito emitidos;
22	- Eventos internos e externos;
23	- Dias comemorativos.
24	Destinatários podem ser adicionados manualmente, ou em arquivos com as seguintes extensões (.CSV, .TXT, .XLS, .XLSX ou .ZIP) e/ou por listas criadas diretamente na interface da ferramenta com capacidade de até 100.000 contatos/arquivo.
25	A ferramenta permitirá o envio de mensagens uma-a-uma ou em lotes, comandadas por operador humano ou por sistema de informação e de atendimento do Banco.
26	Opção de salvar <i>templates</i> de mensagens, textos padrões para serem enviados posteriormente, criando-se um "banco de dados".
27	Opção de agendamento de envio com ajuste de fuso-horário.
28	Disponibilidade do serviço deverá ser de 24 horas por 7 dias na semana.
29	A solução deverá suportar as plataformas Android e IOS, no caso de Aplicativos ou semelhantes.
30	Criação de diferentes perfis de usuários da plataforma, facilmente gerenciável, contendo vários níveis de acesso.
31	Utilização de subcontas para hierarquizar os serviços, a fim de enviar as mensagens prioritárias antes das demais.
32	Permitir ao usuário e ao administrador acessar a solução através de interface web no navegador Windows Internet Explorer 7 ou superior.
33	Permitir ao usuário e ao administrador acessar a solução através de interface web no navegador Firefox e Google Chrome.
34	Fornecer nas interfaces do usuário o idioma português brasileiro.
35	Fornecer nas interfaces do administrador o idioma inglês e/ou português brasileiro.
36	Permitir configuração da interface para seguir padrões de cores e identidade visual do Banco.
37	Fornecer ajuda em todas as interfaces dos usuários em português brasileiro.
38	Logs de mensagens das últimas 48 horas para visualização imediata na plataforma, com uso de filtros por destinatário/remetente, ID, campanha, número, data ou tipo de serviço.

39	Tela (Painel) para visualização de gráficos com o tráfego total. Constando: taxa de entrega média, tempo de atraso médio e comparação com o serviços em âmbito nacional.
40	Gráficos customizáveis, como mapa de calor com o comportamento do usuário por hora/dia da semana e taxa de entrega por operadora/rede.
41	Todos os registros como a hora e o dia do envio da mensagem, para posterior consulta.
42	Permitir consulta dos envios de forma individualizada por número, considerando, no resultado da consulta, o histórico e o respectivo status dos envios e recebimentos.
43	Disponer de funcionalidade que permita a elaboração e aplicação de pesquisas, possibilitando o registro e tabulação de respostas obtidas.
44	Possui mecanismo para medição dos índices de assertividade através da coleta de <i>feedback</i> de respostas de mensagens enviadas com a indicação de oportunidades de melhorias.
45	Fornecer relatórios estatísticos das demandas realizadas com segmentações a critério do Banco do Nordeste.
46	Relatórios de envio e recebimento das mensagens, que confirmam a entrega ou identificam o tipo de falha, caso ocorra.
47	Relatório de envio contendo: plataforma, aplicativo de origem, mensagem enviada, data e hora de envio. Relatório de recebimento contendo: plataforma, data e hora da entrega, status da entrega, motivos da não entrega.
48	Relatórios online para monitoramento do tráfego e gastos.
49	Relatório de envio com confirmação de recebimento pela operadora.
50	Relatório de envio diário, semanal e mensal.
51	Relatórios que acrescentem dados para o melhor desenvolvimento do serviço, a critério da contratada.
52	Permitir que todos os relatórios possam ser visualizados em tela, impressos, exportados e/ou salvos, nos formatos Excel (Microsoft Office Professional), TXT e CSV.
53	Permitir a construção e personalização de "dashboards", relatórios e gráficos via interface, sem necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados.
54	Possibilitar a geração de relatórios estruturados, com filtros que permitam a visualização com seleção de um ou mais campos da base de dados, permitindo compartilhá-los com outros usuários.
55	Painel para solicitação de relatório detalhado, com ajuste do período para coleta, além de opção de escolha dos parâmetros a serem exibidos. Desta forma é possível gerar relatórios para cada aplicação e realizar a captação apropriada de dados entre as áreas e/ou usuários.
56	Disponibilização de dados históricos de envios e recebimentos de mensagens durante o período de cinco anos.

## INTEGRAÇÕES

Integrações com Sistemas do Banco	44	A integração com o legado dos Sistemas do Banco do Nordeste deverá ser preferencialmente "In door" (Dependências do Banco do Nordeste) devido ao sigilo bancário.
	45	Permitir a integração com mecanismos de segurança adotados pelo Banco do Nordeste, para auxiliar os usuários no processo de cadastramento e utilização online no Portal do Banco.
	46	Possibilitar a integração da solução de atendimento com as principais ferramentas de CRM ou/e Omnichannel do mercado, assim como integração junto aos principais sistemas de monitoramento e atendimento desenvolvidos para Redes Sociais.
	47	Possibilitar a integração com o Microsoft Exchange, permitindo aos usuários trabalharem com e-mails, tarefas, alertas e compromissos de forma integrada.
<b>MENSAGEM TIPO SMS FLASH</b>		
SMS Flash	48	Opção para envio de Flash SMS. Flash SMS é um tipo de envio em que a mensagem é exibida na tela do aparelho na forma de pop-up. As mensagens de SMS têm classificação própria. Enquanto a mensagem padrão de SMS é classificada como uma mensagem Classe 1, as mensagens de Flash SMS são classificadas como mensagens Classe 0, o que significa que são mensagens de SMS mais importantes. A diferença é que as mensagens Classe 1 são armazenadas no cartão SIM do celular do usuário ou na memória do telefone (dependendo da disponibilidade de memória) por padrão. Já as mensagens de Flash SMS aparecem de forma diferente na tela principal do celular, sem a necessidade de qualquer interação por parte do usuário e não são armazenadas automaticamente na caixa de entrada. Seus usuários ainda têm a opção de salvar essas mensagens com o ID do remetente, se desejarem, mas isso não é feito automaticamente. Alguns modelos de celular permitem que isso seja feito, ao selecionar uma opção específica.
<b>SISTEMA 2WaySMS (Duas vias-Envio e Recebimento)</b>		
Sistema 2WaySMS	49	A. Opção de criação de campanhas de integração de SMS de duas vias, na qual é possível configurar autorespostas para diferentes mensagens dos usuários, de forma automatizada, com árvore de decisão, onde o sistema irá responder automaticamente, de acordo com condições definidas previamente e palavras chaves configuradas na plataforma;
		B. O usuário recebe uma mensagem que solicita sua resposta. Essa resposta pode ser processada de das seguintes formas: Iniciar uma nova interação, devolver uma resposta automática (ex. pesquisa de satisfação). O destinatário poderá ser adicionado ou removida de uma lista, ou da base de contatos ( <i>opt-in</i> ou <i>opt-out</i> );
		C. O usuário é estimulado por impacto externo a enviar uma mensagem para um número específico. Essa mensagem pode ser processada das seguintes formas: Iniciar uma interação ou receber uma resposta automática (Ex. Promoções de cupom). O destinatário poderá ser adicionado ou removido de uma lista, ou da base de contatos ( <i>opt-in</i> ou <i>opt-out</i> ).

	50	A plataforma deve suportar confirmação positiva de dados, ou seja, para se certificar que o SMS foi enviado para o destinatário correto, por exemplo, o titular da conta, o sistema irá solicitar um ou mais dados pessoais do destinatário, como seu CPF e RG, ou algum outro dado programado previamente. O sistema deverá identificar a resposta, a fim de seguir com o atendimento, no caso de identificação positiva.
<b>MENSAGEM DE VOZ</b>		
Mensagem de Voz	51	Disponibilizar Mensagem de Voz com as seguintes características:
		a. Suporte a mensagem pré-gravada (.MP3 e .WAV) ou leitura de um texto por voz robótica;
		b. Retry Scheme: Novas tentativas, caso não atenda a primeira ligação. É possível definir a quantidade e intervalo;
		c. Redirecionamento da ligação conforme o usuário digitar;
		d. Repeat message: Usuário pode digitar um número para repetir a mensagem;
		e. Opções de destinatários: A mensagem é enviada para opções números a livre escolha do cliente desejar.
<b>NOTIFICAÇÃO PUSH</b>		
SMS PUSH	52	Sistema de envio de mensagens para Clientes que possuem aplicativos do Banco do Nordeste instalados em seus <i>Smartphones</i> . As mensagens apenas serão enviadas para os usuários com os aplicativos instalados, conectados a Internet e que autorizarem o serviço.
		A contratada deverá fornecer:
		a. Suporte aos sistemas operacionais de telefonia móvel Android e IOS;
		b. Relatório completo, que inclui a confirmação de abertura da mensagem e acesso ao conteúdo;
		c. Conteúdo de envio pode ser tipo multimídia e de texto;
		d. Ferramentas integradas com Geolocalização, para ações direcionadas a uma região específica ( <i>Geotargeting</i> ), ou ativada quando o usuário entrar no raio de ação ( <i>Geofencing</i> );
		e. <i>SMS Fallback</i> : Dispositivo para “forçar” leitura de um SMS fazendo uso de notificações Push que não forem lidas em determinado momento e/ou período;
<b>SMART MESSAGE</b>		
Smart Message	53	A proponente deverá disponibilizar tecnologia de serviço de mensagem que é entregue diretamente na tela do celular no formato de uma mensagem do tipo “ <i>pop up</i> ”, oferecendo aos clientes a opção de adquirirem e/ou ativarem serviços de valor agregado.
<b>SMS CORPORATIVO</b>		
Sms Corporativo	54	O Banco do Nordeste solicitará ao proponente a criação de sistema de SMS Corporativo para comunicação interna entre funcionários. O serviço permitirá a criação de mensagens customizadas ou padrão, criação de grupos para envio de SMS em lote, dentre outros benefícios.

