

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

ANEXO V**REQUISITOS DA SOLUÇÃO**

CARACTERÍSTICAS GERAIS DA SOLUÇÃO		
CRITÉRIOS	ITEM	DESCRIÇÃO
Serviços da solução multicanal de atendimento	1	A solução será implantada nas dependências do Banco do Nordeste, no endereço Av. Doutor Silas Munguba, 5.700, Fortaleza-CE. O Banco não aceitará nenhum tipo de serviço em nuvem.
	2	Ferramenta de Atendimento Omnichannel para registro e atendimento das demandas por telefone, chat, redes sociais, e-mail, fale conosco, SMS, whatsapp, fax, carta e presencial.
	3	Permitir que um atendente seja capaz de iniciar um atendimento ao cliente independente do canal pelo qual o relacionamento está sendo realizado e sua resposta pelo canal solicitado pelo cliente (telefone, chat, redes sociais, e-mail, fale conosco, SMS, whatsapp, fax, carta e presencial).
	4	Suportar a integração e consolidação de todas as informações obtidas nos diversos canais de relacionamento (telefone, chat, redes sociais, e-mail, fale conosco, SMS, whatsapp, fax, carta e presencial) em uma só base, proporcionando uma visão única do cliente e mensuração das ações realizadas em todos os canais de forma integrada.
	5	Disponível 24 x 7

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

6	Disponibilizar agente virtual programável por voz e chat, a partir de scripts interativos
7	Permitir o uso de multi-moeda em campos monetários. Obs.: Não há a necessidade de conversão entre moedas.
8	Apresentar mensagens e telas do sistema no idioma português do Brasil, assim como a função Ajuda (help online), de maneira a melhorar a usabilidade do software.
9	Permitir a criação e manutenção, de forma parametrizada, de menus, telas, consultas, relatórios, gráficos e regras de cálculo.
10	Realizar, de forma automática, a crítica e validação de dados digitados no sistema (CEP, dígitos verificadores de CPF, CNPJ, PIS/PASEP, FGTS, Inscrição Municipal, NIT e outros, desde que tenham padrões para críticas de preenchimento). A validação do CPF e CNPJ é realizada em sistemas externos ao Banco do Nordeste.
11	Realizar adaptações e customizações à aplicação sem que seja necessário modificar o código fonte.
12	Permitir a realização de parametrização e configuração através de ferramenta gráfica, permitindo customizar a aplicação arrastando e soltando objetos e alterando parâmetros, sem que para isso seja necessário escrever código.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

13	Dispor de funcionalidades que atendam às determinações do Banco Central e do Ministério da Transparência, fiscalização e Controladoria Geral da União sobre o funcionamento da Ouvidoria e Central de Relacionamento nas instituições financeiras brasileiras, para atendimento de clientes, não clientes e a usuários não identificados.
14	Permitir a transferência de demandas entre Unidades organizacionais de atendimento. Por exemplo: Ouvidoria para a Central de Relacionamento o e vice-versa.
15	Os usuários de uma Unidades organizacionais de atendimento poderão modificar somente as suas respectivas demandas.
16	Permitir habilitar e desabilitar campos de um mesmo formulário e registro, sem necessidade de comandos de programação, permitindo que usuários com perfis diferentes vejam layouts diferentes priorizando informações relevantes de acordo com o perfil. Ex: Quando o atendente da Central de Atendimento abrir a demanda de um cliente, não terá em seu formulário determinados campos de uso restrito da Ouvidoria e verá somente os campos autorizados para visualização por parte da Central de Atendimento, mas quando o usuário da Ouvidoria abrir o mesmo registro terá acesso a referidos campos.
17	Permitir o compartilhamento de todas as informações contidas no histórico da demanda com todos os colaboradores que tenham permissão de acesso, permitindo uma visão única do cliente entre colaboradores.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

18	Permitir a consolidação de todas as interações de um cliente com o Banco, independente do canal de relacionamento, em um único histórico de relacionamento, identificando o canal de origem e permitindo incluir a informação se a interação foi conclusiva ou não.
19	Armazenar histórico de registro de todas as interações com o cliente possibilitando recuperação de informação de cada interação de forma individual (Por exemplo: atendimento da Portaria CGU 3.681, de 13/12/2016, que regulamenta a remessa de dados e informações à Ouvidoria Geral da União)
20	A solução deverá possuir interface de usuário em que se possa registrar e visualizar-se dúvidas freqüentes, demandas atendidos com características comuns e a solução adotada.
21	A interface do usuário utilizada no atendimento deverá permitir, minimamente:
	a) Registro da descrição do atendimento e do encaminhamento e/ou solução adotada;
	b) Recuperação dos dados do cliente do Banco, mediante obtenção de informações no cadastro de clientes do Banco e vinculação da identificação do cliente ao protocolo de atendimento;
	c) O registro e posterior recuperação dos dados de atendimentos a não clientes;
	d) Registro dos atendimentos a usuários não identificados;
22	Permitir a inserção de texto livre na descrição das demandas ligadas ao registro e solução destas.
23	Disponer de função de correção gramatical de campos do tipo texto

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

24	Possibilitar desfazer as últimas alterações em campos do tipo texto
25	Permitir o controle de execução do atendimento das demandas por meio de sinalizadores e indicação de pendências através da geração de alertas ou envio de mensagens.
26	Permitir que os alertas e notificações sejam parametrizáveis, com armazenamento de histórico de alterações, sem a necessidade de conhecimento em qualquer linguagem de programação, por exemplo, periodicidade para emissão dos alertas,
27	Os alertas deverão informar, no mínimo, a data do encaminhamento, o número de demanda, o prazo final para atendimento da demanda, o responsável pela demanda, o conteúdo da demanda do cliente.
28	Permitir que no caso da impossibilidade da entrega das demandas e alertas aos destinatários, o atendente que enviou o caso ser avisado.
29	Permitir manter um banco de dados de soluções contendo respostas aos problemas e às dúvidas mais frequentes.
30	Possuir o conceito de grupos de demandas, que é a equipe envolvida na resolução da demanda, as quais podem pertencer a qualquer unidade do Banco. Todos os colaboradores do grupo da demanda devem ter visibilidade sobre os dados da mesma, para que possam cooperar na sua resolução. Este conceito deve permitir, a partir de parametrização, que todos da equipe de resolução possam visualizar todas as informações referentes à demanda.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

31	Permitir que o solicitante de atendimento possa consultar o status e informações de sua demanda por meio de autoatendimento (Portal Web), mediante informação do número de protocolo.
32	Permitir o acompanhamento das atividades em execução através de KPI's (Key PerformanceIndicators), parametrizáveis de acordo com as regras definidas pelo CONTRATANTE.
33	Permitir a manutenção (inclusão, exclusão e alteração) de scripts e roteiros, que permitam ao administrador da solução colocar à disposição do operador de telemarketing roteiros para atendimento, respostas padrão, argumentos de venda e informações sobre produtos e serviços do banco.
34	Disponibilizar interface de atendente onde possam ser registradas informações gerais a serem a observadas durante o dia, permitindo alteração de forma dinâmica ao longo do dia.
35	Permitir que o supervisor possa passar instrução aos atendentes em tempo real na forma de mensagens de texto ou popup, de forma independente das informações do item anterior.
36	Disponibilizar painel em que possam ser vistos resumos dos atendimentos em andamento, atendimentos agrupados por categoria, a gestão de telemarketing ativo com controle de discagens, retornos com indicadores de qualidade e de produtividade por operador.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

37	Permitir a gestão (inclusão, atualização, consulta, exclusão e publicação) de uma Base de Conhecimento (Knowledge Base) com scripts de atendimento e perguntas e respostas mais frequentes para utilização dos usuários do sistema.
38	Permitir que indicadores de prioridade, de impacto e de urgência possam ser alocados aos registros de demandas de forma que a priorização possa ser estabelecida com base nesses indicadores. A priorização dependerá da categorização da demanda, que é feita pelo atendente, aonde são qualificadas pelo seu nível de impacto e urgência.
39	Permitir consulta e análise em tempo real por meio de dashboards com gráficos interativos (drilldown) as informações transacionais armazenadas na base de dados, sem necessidade de realização de extração de dados para uma base apartada para posterior processamento desses dados.
40	Possuir atributo para especificar demandas confidenciais que só podem ser consultadas e visualizadas de acordo com os perfis de acesso.
41	Possibilitar a criação de demandas de usuários que não desejam ser identificados, ou seja, anônimas
42	Para não cliente cadastrados no Banco, no campo Município, a ferramenta deve disponibilizar a relação de todos os municípios existentes a partir do código do IBGE.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

43	Permitir o registro de informações na própria Ferramenta sobre o relacionamento do cliente com o Banco, gerando o histórico de todas as interações. Todas informações deverão ser registradas a partir do primeiro contato até o contato final-fechamento de demanda, registrando data e hora.
44	Disponibilizar funcionalidade de agenda para o usuário, para o agendamento de chamadas telefônicas, tarefas (ex: envio de e-mail e mala direta) e reuniões de forma pró-ativa, assim como o registro de contatos receptivos.
45	Permitir o gerenciamento de metas de atendimento e soluções.
46	Permitir que os usuários registrem e encontrem, facilmente, informações de contato, como por exemplo: números de telefone, endereços, nomes, etc.
47	Permitir anexar documentos em Campanhas, Pesquisas e também a atendimentos e chamados.
48	Auxiliar no ranking dos clientes sensíveis, que têm mais de uma reclamação num período.
49	Disponibilizar calendário para organizar as Campanhas e Contatos, permitindo controlar os cronogramas pessoais e dos colaboradores.
50	Permitir anexar notas contendo informações importantes sobre as contas, clientes, segmentos, contatos, etc.
51	Permitir a emissão de cartas, a partir de modelos padrão de cartas.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

52	Permitir a ordenação e aplicação de filtros em listas e relatórios. Exemplo: Na listagem dos clientes, o usuário poderá clicar na coluna de “pessoa física” para ordenar a listagem por esse campo.
53	Permitir arquivar na demanda do cliente documentos afetos à demanda, bem como arquivos de gravação de áudios
54	Possibilitar a impressão de todo dossiê do cliente de forma automática, incluindo os dados e documentos associados na demanda
55	Disponibilizar banco de minuta de resposta por escrito
56	Possibilitar a inclusão de dados e documentos sem alterar a data de encerramento da demanda
57	Possibilitar que o supervisor possa ouvir uma conversa entre um agente on-line; comunicar com o agente sem que o cliente escute; participar em conversa de um agente com o cliente, criando assim uma conferência de três, onde todos possam falar e ser ouvidos; inciar um chat (bate-papo)/ informação a um agente; monitorar a tela do agente; fazer gravação de chamadas por demanda.
58	Fornecer treinamento sobre todas as funcionalidades da ferramenta para os diferentes grupos de usuários: agentes, supervisores, gestores, desenvolvedores e responsáveis pelo sistem
59	Assistencia técnica 24h e/ou técnicos residentes

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

60	O cadastro de tipos de manifestações deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações, com o objetivo de estruturar de forma lógica as interfaces do cliente e dos atendentes no momento do registro das demandas.
61	Possibilitar que uma demanda possua subdemandas com as mesmas características da demanda original (Por exemplo: Informações, campos, classificações, workflow etc)
62	Viabilizar a categorização do atendimento de acordo com o produto ou serviço relacionado, permitindo modificar a categorização da demanda de atendimento quando necessário, mantendo o histórico de alterações efetuadas. As árvores de categorização deverão ter subcategorias em vários níveis, possibilitando também a informação de demanda procedente ou improcedente.
63	Permitir que a demanda receba várias classificações. Por exemplo, o cliente reclama do mau atendimento do gerente e solicita envio de boleto
64	Possuir mecanismo de busca direta que permita a localização rápida de documentos, filtrada por palavra-chave, por título, por fonte de informação ou por assuntos, respeitados os perfis de acessos.
65	A solução deverá possuir interface de usuário para o registro do atendimento, onde o atributo a ser considerado para a recuperação das informações dos clientes do Banco será o CPF/CNPJ.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	66	Na consulta utilizando o critério do item anterior, a solução deverá possibilitar, na demanda de ser retornado mais de um cliente, a apresentação de uma lista com os registros retornados para a devida seleção do cliente em atendimento. Este requisito é importante tendo em vista ainda poder existir mais de um cliente com o mesmo CPF, como é o caso de esposas que têm o mesmo CPF dos maridos.
	67	Para o cliente em atendimento que tenha registro de atendimentos anteriores, a solução deverá exibir resumo da lista dos últimos atendimentos feitos, permitindo a visualização dos dados dos atendimentos anteriores. Em se tratando de atendimento anterior de Ouvidoria, permitir a visualização apenas de dados específicos a serem parametrizados.
	68	Permitir a realização de consultas de atendimentos pelos seguintes atributos: nome do cliente, nome de fantasia, CPF, CNPJ, número do telefone, e-mail do cliente, número de protocolo, agência, unidades vinculadas hierarquicamente (acima e abaixo), município, estado, status, data de criação, data de fechamento, categoria, responsável, grupo de atendimento e canal de atendimento.
	69	O módulo de consultas possibilitar: a) No momento do registro de um atendimento consultar ao banco de soluções adotadas em outros atendimentos; b) Visualizar e imprimir dados de um atendimento com as informações referentes a ele;

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	c) Salvar resultados de consultas nos formatos HTML, XLS, DOC e XML.
	d) Que o operador possa definir filtros de consultas personalizados, bem como alterá-las quando for o caso.
70	Disponibilizar no mínimo as seguintes consultas: atendimentos agrupados por cliente, estado, município, agência, categoria, data de criação, data de fechamento, prazo de atendimento, período, responsável e operador, com totalizadores parciais e totais; (indicar os agrupamentos possíveis, caso não atenda aos que estão aqui listados);
71	Possuir funcionalidade que permita que os atendentes de todos os canais de atendimento sejam capazes de localizar uma demanda, independente do canal onde foi aberta, mediante informação do número de protocolo, nome do cliente, CPF/CNPJ ou outro campo a ser determinado pelo CONTRATANTE, possibilitando a localização do seu conteúdo, desde que obedecidas às regras dos perfis de acesso.
72	Deverá realizar calculo automático de prazo de atendimento da demanda com base em parâmetros previamente cadastrados para cada tipo de workflow, categoria e etapa do processo.
73	Contabilizar o prazo de atendimento desde a abertura da demanda até o seu fechamento, assim como a contagem de prazos dos estágios intermediários, quando houver.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	74	As informações sobre as Unidades de atendimento do Banco devem ser acessadas a partir das tabelas de unidades operadoras do Banco, como por exemplo: número da agência, unidades vinculadas hierarquicamente (acima e abaixo), endereço eletrônico da agência, endereço eletrônico do Grupo de Gestores, dentre outras.
	75	Oferecer auxílio à categorização da demanda a partir das informações do cliente, no momento do atendimento, abrindo eixos de categorização por produto, serviço, unidade de relacionamento e pessoas, associando o relato do cliente com a orientação a ser prestada a ele. Deverá ser oferecida a possibilidade de mais de uma categorização da mesma demanda.
	76	Capacidade de associar a demanda às suas tratativas internas, registrando de modo automático, textualmente, as tratativas e preservando as mensagens e outros documentos utilizados no atendimento.
	77	O agente virtual deverá disponibilizar ao cliente o número do protocolo da demanda
	78	O sistema deverá salvar em banco de dados os logs de todas as ações executadas nos atendimentos realizados, alimentando em tempo real a tela de gestão do front-end do supervisor e o banco de dados de rastreabilidade para a geração de relatórios
Banco de Dados	79	A solução deve obrigatoriamente utilizar SGBD IBM DB2 for z/OS versão 10.x ou SGDB Microsoft SQL Server 2012 como repositório de dados, de acordo com o disposto no Anexo - Ambiente Computacional do BNB.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Servidor de Aplicação	80	A solução deve obrigatoriamente ser compatível com o ambiente de execução de aplicação IBM WebSphere Application Server (WAS) for z/OS versão 8.5 ou Microsoft Internet Information Services 7.x, ou SAP Netweaver 7.4 de acordo com o disposto no Anexo - Ambiente Computacional do BNB.
Usabilidade	81	Deve obrigatoriamente ser compatível com Internet Explorer 11 e superior, com Microsoft Edge, com o Firefox 40.0 e superior, com o Google Chrome 50 e superior.
Sistema Operacional	82	Permite a instalação da ferramenta de gestão de identidades em z/OS 1.10.0 e/ou Windows Server 2003 ou superior.
		Permite a implementação em ambiente virtualizado
Repositório	83	Possibilita a instalação do repositório central de identidades de usuários nos bancos de dados Microsoft SQL Server 2000 ou 2005 e/ou IBM DB2 8.1 ou VSAM, no mainframe? Em caso afirmativo, informar o repositório utilizado
Autenticação	84	Autentica acesso na console (portal) de gerenciamento da solução realizada pelo <i>Microsoft Active Directory</i> (AD)
Importação de dados	85	Permite a importação, com utilização de filtros, dos dados de segurança (chaves, senhas, grupos, permissões e restrições de acessos, etc.) dos usuários cadastrados em todos os ambientes/sistemas abaixo: sistemas de autorização; RACF; AD; Exchange, LDAP, Unix e bancos de dados: SQL Server, DB2 e VSAM
Comunicação segura	86	Possui mecanismos que garantam comunicação segura entre todos os componentes da solução e integrados, confidencialidade e integridade dos dados

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Prevenção de intrusão	87	Possui mecanismos de prevenção de intrusões (por exemplo, firewall e detecção de tentativa de acessos)
Prevenção de dados	88	Possui mecanismos de proteção a dados que estão sendo capturados, por exemplo, por um Trojan, e para evitar que os dados sejam corrompidos e/ou destruídos
Gerenciamento e proteção de chave	89	Possui mecanismos de gerenciamento de chave de criptografia e proteção contra ataques passivos e ativos? Caso afirmativo, citar os mecanismos
Armazenar senhas	90	Permite que as senhas sejam armazenadas somente no <i>Microsoft Active Directory</i>
		Necessita armazenar a senha no repositório da solução para atender outros requisitos da RFI
HSM externo	91	Possibilita o uso de um HSM (<i>Hardware Security Module</i>) externo para processamento de criptografia robusta
Recursos de segurança	92	Possui outros mecanismos de segurança? Caso afirmativo, citar os mecanismos
Fabricante	93	Possui todos os componentes da solução do mesmo fabricante
ANALISADOR DE REDES SOCIAIS		
Serviços da solução multicanal de atendimento	94	Multiredes - Deve oferecer abertura para atendimento por meio do Facebook e das redes sociais Instagram e Twitter;
	95	Multiníveis - Deve ser possível atender em vários níveis de interação dentro da mesma rede social, p.ex., área de comentários e “inbox” do Facebook;

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

96	Multiusuários - Deve ser possível atender em um único painel, com os atendimentos podendo ser feitos e vistos por vários atendentes simultaneamente;
97	Multifilas - Deve ser possível a criação e distribuição das interações em filas de atendimento, preferencialmente de forma automática;
98	Múltiplas regras de seleção de menções; Deve oferecer possibilidade de usar, simultaneamente, várias regras de busca, oferecendo múltiplos conectores lógicos, frases, palavras-chave, etc.;
99	Senhas individualizadas - Deve ser possível identificar o atendentee suas interações realizadas com os usuários da rede social;
100	Respostas frequentes - Deve incorporar banco de respostas frequentes, categorizáveis de várias formas, facilmente localizáveis pelos atendentes;
101	Geração de Relatórios Customizáveis - Deve ser possível a geração de relatórios de atendimento ajustáveis às necessidades do Banco do Nordeste, inclusive agrupando informações sobre os atendimentos por perfil de clientes atendidos, post comentado, assunto comentado, sentimento do cliente, identificação do atendente, horário de atendimento, tempo de atendimento, nível de serviço atingido por atendente / pela operação;

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

102	Monitoramento -Deve oferecer funções de monitoramento em: marcas, tendências, campanhas, produtos, serviços e perfis de clientes, inclusive com capacidade para filtrar postagens de clientes e concorrentes vinculadas a essas categorias e classificar automaticamente os sentimentos verificados nas referidas postagens;
103	Comparativos com concorrentes: Deve ser possível monitorar marcas, tendências, campanhas, produtos, serviços e perfis de clientes de forma simultânea com o monitoramento dessas mesmas categorias relacionadas ao Banco do Nordeste;
104	Publicação - Deve ser possível agendar e publicar conteúdos, em formato de texto, sons, imagens e vídeos com o apoio da ferramenta;
105	Gestão de crises - Deve oferecer suporte à identificação e gestão de crises;
106	Influenciadores - Deve ser possível identificar possíveis e reais influenciadores digitais relevantes para os interesses do Banco do Nordeste;
107	Geração de relatórios de performance - Deve ser possível gerar relatórios de avaliação de perfis do Banco do Nordeste e suas respectivas campanhas;
108	Geração e controle de protocolos de atendimento - Deve ser possível trocar informações com outros softwares, inclusive CRM, para obter e registrar protocolos de atendimento, bem como para registrar as mensagens trocadas com o cliente durante o atendimento;

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

109	Armazenamento e consulta das interações anteriores com os clientes - Deve ser possível armazenar e consultar, durante um atendimento, o histórico das interações anteriores ocorridas com o cliente;
110	Integrável com CRM e IA - É desejável a possibilidade de integração com softwares de CRM e de Inteligência Artificial;
111	Preço ajustável à demanda - Deve ser possível ajustar o preço à demanda (volume) pelo menos semestralmente, de modo a pagar apenas pela utilização estimada para o período;
112	Confidencialidade - Deve ser possível garantir a confidencialidade dos atendimentos prestados pelo Banco do Nordeste através da ferramenta, mesmo após o término do contrato;
113	Preservação e cessão dos bancos de dados após contrato - Deve ser possível preservar e ceder os bancos de dados contendo todas as informações geradas pelo uso da ferramenta, após a cessação do vínculo contratual com o Banco do Nordeste.
114	Volume inicial (Novembro/2017)
	Deve ser possível, ao menos semestralmente, ajustar a volumetria, com base na previsão de utilização, considerando os critérios de: redes monitoradas, quantidade capturas de menções, quantidade de atendentes e perfis do Banco do Nordeste. Inicialmente estimamos as seguintes necessidades mensais:
	Usuários da ferramenta: 10;
	Capturas de menções: 15 mil itens;
	Atendimentos: 5 mil;

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

		Quantidade de perfis conectados: 5;
		Suporte: Sim;
		Treinamento: Sim (Virtual).
	115	Volume final (Outubro/2019)
		Usuários da ferramenta: 10;
		Capturas de menções: 30 mil itens;
		Atendimentos: 10 mil;
		Quantidade de perfis conectados: 5;
Suporte: Sim;		
	Treinamento: Sim(Virtual).	
CHAT - CHATBOT		
Serviços da solução multicanal de atendimento	116	Disponibilizar agente virtual programável por, a partir de scripts interativos
	117	Disponibilizar função de vídeo chat
	118	O operador deverá interagir com mais de um usuário ao mesmo tempo, tendo a opção de atender uma chamada de voz em paralelo.
	119	Possibilitar o envio da conversa por e-mail no final do atendimento, assim como enviar anexos, frases automáticas e respostas pré-definidas.
	120	A ferramenta deve abrir até quatro sessões de chat por atendente e deve integrar cada sessão, simultaneamente, com os sistemas do Banco
	121	Deve reconhecer a sinalização TDD para atendimento de clientes com necessidades especiais

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

122	Deve capturar automaticamente o número do CPF, e-mail visando localizar todos os chats anteriores do cliente (deve ser gravado no banco de dados do histórico)
123	Ao final do atendimento, o sistema deve capturar a conversa estabelecida com o cliente, comprimi-la e armazená-la em banco de dados a fim de recuperá-la posteriormente(deve ser gravado no banco de dados do histórico)
124	Deverá contemplar um módulo que possibilite a gestão dos atendimentos pelo Supervisor. Este módulo deverá disponibilizar no front-end de supervisão em painel com as seguintes informações sobre o atendimento on-line: número de Atendentes logados, número de atendentes em pausa ou ausentes, quantidade de clientes em atendimento, quantidade de clientes na fila de espera, quantidade de clientes atendidos, tempo médio da fila de espera, tempo médio de atendimento e outras informações que o Banco achar necessárias.
125	A ferramenta deverá possibilitar inclusão e exclusão de frases prédefinidas para atendimento on-line, que poderá ser usada pela atendente quando necessário
126	Através de uma interface específica, a ferramenta deve possibilitar a solicitação de suporte a supervisão, em caso de dúvidas
127	O sistema deverá possibilitar a transferência do cliente e o respectivo diálogo para outro atendente e para o supervisor, com a transferência do siconismo contemplando, inclusive, os casos de indisponibilidade da estação de trabalho ou sistêmicas

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Integração com CRM	128	Possibilita a integração da solução de atendimento com as principais ferramentas de CRM do mercado, assim como integração junto aos principais sistemas de monitoramento e atendimento desenvolvido para as redes sociais.
Suporte	129	Prestação de serviço de suporte, desenvolvimento e customização da ferramenta durante toda a vigência do contrato
Atendente Virtual	130	Possui serviço de criação de atendente virtual treinado, incluindo o formato 3D, com ou sem animação, se possível com mais de uma persona (vários formatos), capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos produtos e serviços do Banco do Nordeste, sem a interferência humana, respondendo e auxiliando o usuário através de múltiplos canais.
	131	Possibilidade de escolha por parte do usuário de qual atendente virtual, dentre as personas criadas, iria atendê-lo, gerando assim uma possível maior identificação com a marca Banco do Nordeste.
	132	Capacidade de identificar o produto, o serviço, o processo e o procedimento do qual o cliente esta se referindo.
Processo	133	Serviço de mapeamento de processos de negócios, fluxos de trabalho e conteúdo necessários ao desenvolvimento de novas áreas de conhecimento para o assistente virtual inteligente.
Recursos analíticos	134	Fornecer relatórios estatísticos dos atendimentos prestados com segmentações a critério do Banco do Nordeste.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

135	Possui mecanismo para avaliação do desempenho da solução com base nas informações oriundas dos atendimentos realizados, bem como extração de relatórios sobre o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder e outros dados relevantes para melhoria do atendimento através da ferramenta.
136	Permite a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o assistente virtual e os usuários.
137	Possui mecanismo para medição dos índices de assertividade através da coleta de feedback do cliente sobre as respostas fornecidas e com a indicação de oportunidades de melhorias.
138	Possui mecanismo para aplicação de pesquisa de satisfação aos clientes.
139	Possui mecanismo para a aplicação de formulários nativos para coletas de dados diversos na própria interface de atendimento.
140	Tem capacidade de oferecer respostas gráficas, com imagens, vídeos e áudio.
141	Possui integração com sistemas de leitura e identificação biométrica e de QR Code.
142	Fornecimento de ferramenta que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual para tomada de decisões.
143	Capacidade de gravar, capturar e utilizar a localização geográfica e do endereçamento IP do usuário.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	144	Permite a personalização do atendimento, possibilitando tratar os usuários que se identifiquem de forma individualizada, com respostas específicas sempre que possível.
	145	Possibilita o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo assistente virtual, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas, produtos ou serviços caso necessário.
	146	Possui mecanismo para fornecimento de respostas através de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim desejarem, podendo esta funcionalidade ser desabilitada pelo usuário na própria interface o assistente virtual inteligente.
	147	Contempla fluxos de atendimento, por meio de programação e árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.
	148	Possui a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da intenção de sua procura pelo atendimento.
Integração	149	Permite a integração com mecanismos de segurança adotados pelo Banco do Nordeste, para auxiliar usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados.
	150	Possibilidade de transferência do atendimento para os demais canais de atendimento do Banco do Nordeste.
Arquitetura	151	A solução deverá ser disponibilizada no portal institucional do Banco do Nordeste. A solução será disponibilizada no nosso portal que utiliza tecnologia ASP.net

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	152	A solução suporta as plataformas Android e IOS
Chat - Chat Humano		
Arquitetura	153	A solução deverá ser disponibilizada no portal institucional do Banco do Nordeste. A solução será disponibilizada no nosso portal que utiliza tecnologia ASP.net
	154	A solução suporta as plataformas Android e IOS
Integração	155	Permite a integração com mecanismos de segurança adotados pelo Banco do Nordeste, para auxiliar usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados
	156	Possibilita a transferência do atendimento para os demais canais de atendimento do Banco do Nordeste.
Chat entre não cliente e cliente	157	Possui canal de comunicação via chat que seria acionada após esgotadas as perguntas respondidas de forma automática pelo chatbot, o qual teria perguntas frequentes pré-programadas.
	158	Possui um modo de conversação no nível de atendimento, em que após esgotadas as opções com o Robô, o cliente possa se comunicar via chat com a Central de Atendimento para tirar alguma dúvida.
	159	Possui funcionalidade onde um atendente poderia encaminhar a conversa para um nível gerencial(Gerente de Negócios para agendar a entrevista, dúvidas de cadastro, etc.).
	160	Possui formulário de entrada registrando motivos pré-definidos do contato, bem como email e telefone de contato do cliente.
	161	Possui contador que estima o tempo para atendimento do cliente (fila virtual).

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	162	Possui mecanismo que permita a gravação da conversa.
	163	Possui mecanismo que permita o envio de arquivos de ambas as partes.
	164	Permite ser acessado por smartphones, tablets, desktop.
	165	Disponibiliza relatórios para acompanhamento, contemplando quantidades de acesso, encaminhamento dos contatos e tempo de atendimento.
	166	Suportar contato visual (câmera).
Chat - Mensageria		
Funcionalidades	167	A solução possibilita a integração da ferramenta para aplicação junto aos canais de atendimento vinculados às principais ferramenta profissionais de mensageria, como exemplo: Facebook, Instagran, SMS, whatsapp, twitter
Integração	168	Permite a integração com mecanismos de segurança adotados pelo Banco do Nordeste, para auxiliar usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados.
	169	Possibilita a transferência do atendimento para os demais canais de atendimento do Banco do Nordeste.
SMS		
Serviços da solução multicanal de atendimento	170	SMS Corporativo, com fornecimento dos serviços de entrega e recebimento de mensagem SMS em todo o território Brasileiro, além da disponibilização de meios para gerenciamento e controle do serviço, emissão de relatórios e monitoramento do tráfego.
	171	Envio de protocolo de atendimentos por meio de SMS

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

172	Conexão com todas as operadoras Brasileiras
173	Relatórios de envio e recebimento das mensagens, que confirmam a entrega ou identificam o tipo de falha, caso ocorra
174	Relatórios online para monitoramento do tráfego e gastos
175	Capacidade de envio mínima de 100 SMS/seg.
176	Disponibilidade de números compartilhados ou dedicados
177	Caso as mensagens não sejam entregues, permanecem na fila para novas tentativas, durante período configurado
178	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. Por padrão, o SMS não é armazenado na caixa de entrada do aparelho, mas alguns modelos de celular permitem que isso seja feito, ao selecionar uma opção específica.
179	Capacidade para envio de mensagem com mais de 160 caracteres ou 70 caracteres. No total, até 500 caracteres podem ser enviados ao aparelho do usuário em diversos SMS's. Porém apenas quando todos forem recebidos, o aparelho irá agrupar os textos e exibir uma mensagem única.
180	Utilização de subcontas para hierarquizar os serviços, a fim de enviar as mensagens prioritárias antes das demais
181	Destinatário pode ser adicionado manualmente, ou com arquivos (.CSV, .TXT, .XLS, .XLSX ou .ZIP) de até 100.000 contatos/arquivo;
182	Envios em lote a partir de arquivos (.CSV, .TXT, .XLS, .XLSX ou .ZIP) de até 100.000 contatos/arquivo, ou por listas criadas online direto no painel web

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALA CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

183	<p>Opção de criação de campanhas de integração de SMS de duas vias, na qual é possível configurar autorespostas para diferentes mensagens dos usuários, automatizado, com árvore de decisão, onde o sistema irá responder automaticamente, de acordo com condições definidas previamente e palavras chaves configuradas na plataforma.</p>
184	<p>As campanhas podem ser iniciadas em ambos os sentidos:</p> <p>a. 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), ser adicionado ou removida de uma lista, ou da base de contatos (opt-out);</p> <p>b. 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 coupon), ser adicionado ou removido de uma lista, ou da base de contatos (opt-out);</p>
184	<p>A plataforma suporta 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, ou algum outro dado programado previamente. O sistema deverá identificar a resposta, a fim de seguir com o atendimento, no caso de identificação positiva.</p>
186	<p>Opção de agendamento com ajuste de fuso-horário</p>

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALA CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

187	Opção para salvar templates de mensagem, com textos padrões para serem enviados posteriormente
188	Criação de diferentes perfis de usuários da plataforma, com variados níveis de acesso para controle, facilmente gerenciáveis
189	Painel para visualização de gráficos com o tráfego total, taxa de entrega média, tempo de atraso médio e comparação com o mercado global
190	Gráficos customizáveis, como mapa de calor com o comportamento do usuário por hora/dia da semana e taxa de entrega por operadora/rede
191	Log de mensagem das últimas 48 horas para visualização imediata na plataforma, com filtro por destinatário/remetente, ID, campanha, número, data ou tipo de serviço
192	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 o rateio apropriado entre os departamentos / usuários / subconta
193	Atua no modo assíncrono. O cliente não precisa esperar um request ser finalizado para iniciar outro
194	Disponibilização de dados históricos de SMS's enviados durante o período de cinco anos
195	Reconhecimento de destinatários duplicados ou inválidos antes do envio.
196	Serviços de mensagem de Voz, USSD e Notificações Push para aplicativos

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

197	<p>Mensagem de Voz, principais características:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Suporte a mensagem pré-gravada (.MP3 e .WAV) ou leitura de um texto por voz robóticab. Retry Scheme: Novas tentativas, caso não atenda a primeira ligação. É possível definir a quantidade e intervalo.c. Redirecionamento da ligação conforme o usuário digita.d. Repeat message: Usuário pode digitar um número para repetir a mensagem;e. Manipulação do remetente: A mensagem é enviada pelo número que o cliente desejar;
198	<p>Solução de USSD: Canal de interação na qual o usuário estabelece uma conexão com a operadora, e navega através de sessões. Pode ser empregado como um novo canal de interação com o cliente, como por exemplo, alternativa de SAC, consultas, cobranças, etc. Funciona em qualquer tipo de aparelho e nenhum conteúdo fica armazenado no aparelho. Não consome dados nem voz do usuário</p>
199	<p>Notificação Push: Método de envio de mensagens para Smartphones. A notificação pode ser enviada apenas para usuários com o aplicativo instalado, conectados a Internet e que autorizaram o serviço.</p> <ul style="list-style-type: none">a. Suporte aos sistemas operacionaisb. Relatório completo, inclui a confirmação de abertura da mensagem e acesso ao conteúdo;c. Conteúdo pode ser multimídia e de texto;

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	<p>d. Ferramentas integradas a Geolocalização: Ação direcionada a uma região específica (Geotargeting), ou ativada quando o usuário entrar no raio de ação (Geofencing);</p> <p>e. SMS Fallback: Possibilidade de “forçar” um SMS para notificações Push que não forem lidas em determinado período</p>
200	<p>Segurança:</p> <p>1. Nível de acesso customizado: Criação e gerenciamento de diferentes perfis de usuário, com níveis de acesso distintos;</p> <p>2. Bloqueio em caso de acesso forçado: Banimento temporário após sucessivas falhas de autenticação e bloqueio total caso persista;</p> <p>3. Assinatura da mensagem: Configuração de assinatura no texto da mensagem, para identificação do Remetente.</p> <p>4. Criptografia</p> <p>5. Certificação para utilização do protocolo HTTP Secure (HTTPS);</p> <p>6. Predisposição para estabelecimento de túnel VPN para a comunicação entre os datacenters.</p>
201	<p>Fornecimento de relatórios abaixo relacionados:</p> <p>Relatório de envio com confirmação de recebimento pela operadora;</p> <p>Relatório de envio diário, semanal e mensal;</p> <p>Todos os registros como a hora e o dia do envio da mensagem;</p> <p>Relatórios que acrescentem dados para o melhor desenvolvimento do serviço, a critério da contratada.</p>
E-MAIL E FALE CONOSCO	

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Serviços da solução multicanal de atendimento	202	Permitir que, quando um cliente registrar uma demanda, por Portal web -“Fale Conosco” e e-mail, automaticamente abrir uma demanda, registrando na ferramenta e categorizando-a de acordo com a origem.
	203	Permitir que após a categorização da demanda e por ação do atendente ou não, seja enviada uma mensagem de resposta ao cliente (e-mail e/ou SMS), com um texto padrão informando qual o número do protocolo da demanda aberta.
	204	Permitir a criação de modelos para emissão de respostas aos clientes por escrito ou via correio eletrônico. Os modelos serão compostos de três elementos: cabeçalho, corpo da resposta e rodapé. O cabeçalho e o rodapé serão definidos no momento da criação de um modelo. Já o corpo da resposta, será redigido no momento da emissão de uma resposta ao cliente. Todas estas ações deverão ser realizadas pelos usuários na própria ferramenta de atendimento.
	205	Implementar pesquisa de satisfação integrada ao processo de atendimento quando a demanda for finalizada por e-mail externo, interface WEB(“Fale Conosco”), SMS ou chat.
	206	Permitir a utilização de e-mail como ferramenta de email marketing, possibilitando analisar o retorno gerado através de relatórios e análises gráficas.
	207	Permitir fazer a segmentação do público alvo das ações de comunicação (campanhas e pesquisas), utilizando as regras de segmentação já estabelecidas pelo Banco do Nordeste.
	208	Permitir o cadastro de infinitas respostas prontas

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	209	Permitir acesso à base de consultas de biblioteca e notícias
	210	Ter corretor ortográfico habilitado e aplicado antes do envio de todas as mensagens
CAMPANHA ATIVA		
Serviços da solução multicanal de atendimento	211	A ferramenta deverá realizar contatos ativos por meio de agente virtual, a partir de scripts interativos
	212	Permitir a realização de campanhas ativas por telefone, chat, redes sociais, e-mail, fale conosco, e whatsapp
	213	Permitir a manutenção (inclusão, exclusão e alteração) de scripts e roteiros, que permitam ao administrador da solução colocar à disposição do operador de telemarketing roteiros para atendimento, respostas padrão, argumentos de venda e informações sobre produtos e serviços do banco.
	214	Permitir a criação de scripts dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta do script determina qual a próxima pergunta a ser feita.
	215	Permitir a importação e apresentação dos dados importados por ordem de prioridade de cada campanha
	216	Permitir a parametrização de regras para a categorização, finalizador, horários e quantidade de tentativas a serem feitas de maneira que cada campanha deverá ser configurada com o número máximo de tentativas e contatos que podem ser feitos para cada ficha.
	217	Após contato com o cliente, o atendente deverá poder selecionar um assunto finalizador para a campanha e dependendo do assunto a ficha do cliente poderá ter ciclo encerrado na campanha (por exemplo: aceitou a renovação).

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

218	Permitir a análise dos resultados das Campanhas.
219	Permitir salvar os públicos-alvo segmentados (listas de clientes) de Campanhas do Ativo e Receptivo anteriores para utilização em novas Campanhas.
220	Permitir exportar públicos-alvo segmentados (listas de clientes) de Campanhas do Ativo e Receptivo nos formatos TXT, CSV, XLS, XML.
221	Permitir o cadastro e gerenciamento de listas de contatos, de acordo com a campanha, permitindo carga automatizada a partir de importação de arquivos em formatos XLS, XML, TXT, CSV. (indicar formatos possíveis).
222	Permitir fazer a segmentação do público alvo das ações de comunicação (campanhas e pesquisas), utilizando as regras de segmentação já estabelecidas pelo Banco do Nordeste .
223	Permitir criar, salvar e alterar filtros (queries) para segmentação, diretamente pelo usuário, através da interface da aplicação, podendo serem reutilizadas posteriormente, sem necessidade de conhecimentos de programação.
224	Na mídia telefone o processo de discagem deverá ser feito diretamente pelo sistema, sem intervenção do atendente (uso com integração CTI). Caso o atendente opte por utilizar o sistema sem integração, deverão ser exibidos os dados do cliente que permita a realização do contato a partir da discagem a ser feita pelo atendente. Por email ou SMS deverão ser enviadas mensagens diretamente ao cliente sem intervenção do atendente.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	225	Permitir a utilização de e-mail como ferramenta de email marketing, possibilitando analisar o retorno gerado através de relatórios e análises gráficas.
	226	Dispor de funcionalidade que permita a elaboração e aplicação de pesquisas, possibilitando o registro e tabulação de respostas obtidas.
	227	Dispor de funcionalidades de discador inteligente
WORKFLOW		
Serviços de Customização/ Parametrização	228	Contemplar workflow em processos que requeiram atividades como controle de prazo, definição de responsáveis, fases do fluxo, níveis de aprovação, envio e recebimento de alerta e cobrança. Os usuários desta funcionalidade devem ser colaboradores do Banco que estejam envolvidos na solução de algum tipo de problema.
	229	Possibilitar a manutenção de um cadastro com base em grupos que conterà os destinatários para os quais as demandas serão encaminhadas para análise e apresentação de solução, de acordo com a categorização registrada na demanda
	230	A vinculação entre demandas e destinatários (ou grupos de destinatário) dar-se conforme a categoria da demanda e o nível do destinatário perante a solução.
	231	Permitir que a demanda seja encaminhada para grupos de responsáveis distintos paralelamente.
	232	Permitir a configuração de um workflow de atendimento, de forma que todos os grupos envolvidos possam se comunicar entre si, quantas vezes necessárias e por prazo indeterminado.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	233	Permitir a configuração de um workflow de atendimento, possibilitando os usuários rastrearem o status, delegarem subdemandas a outros membros da equipe, e priorizarem demandas de acordo com o tipo de cliente e de demanda, armazenando histórico de alterações. A priorização automática das demandas deverá considerar a categorização e os prazos de atendimento.
	234	Possibilitar a configuração de regras parametrizáveis para direcionar as demandas ao grupo de atendimento mais adequado.
	235	Permitir a configuração de cada tipo de demanda, definindo um fluxo com seus respectivas etapas. Os trâmites realizados (de uma etapa para outra) devem atribuir colaboradores responsáveis, bem como definir automaticamente a data máxima para conclusão de uma etapa (a partir de prévia parametrização dos prazos). Este fluxo deve ser definido no momento da categorização.
	236	Possuir um motor de workflow, onde seja possível desenhar de forma gráfica, implantar e automatizar as etapas de processos de atendimento através da interface da solução.
	237	Permitir que as etapas do processo de atendimento possam ser executadas sequencialmente ou em paralelo
OPERACIONAL		
Continuidade e Disponibilidade	238	Possui recursos que implementem a alta disponibilidade e balanceamento de carga para todas as camadas (servidor(es) de aplicação(ões) e de banco de dados).
Escalabilidade	239	Possui mecanismos de escalabilidade de modo a garantir suporte para um número crescente de contas, quadros e mapas? Comentar sobre os impactos e eventual necessidade de alteração de hardware e modelo de licenciamento de software.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Tolerância a falhas	240	Possui mecanismo de tolerância a falhas em caso de indisponibilidade de outros sistemas integrados ou recursos, sem perda de informações ou parada do sistema.
	241	Possui mecanismo de tolerância a falhas em caso de indisponibilidade do repositório central de identidades de usuários sem perda de informações.
Sincronização	242	Possibilita a sincronização de dados entre os sistemas integrados e a Solução em tempo real.
	243	Permite a configuração do intervalo máximo de tempo em que ocorrerá a sincronização de dados entre os sistemas integrados e a Solução apresentada.
Kit de Desenvolvimento de Software (SDK)	244	Possui SDK integrado, incluindo interface gráfica e depurador, no qual a equipe técnica do Banco possa realizar o desenvolvimento, teste e validação de novos conectores e suas regras de negócio, para integração a sistemas padrão ou desenvolvidos internamente.
INTEGRAÇÃO		
Serviços de Customização/ Parametrização	245	Para clientes do Banco, a ferramenta deverá disponibilizar: nome, nome de fantasia, CPF, CNPJ, filiação, endereço principal, telefones, e-mail, segmento, agência de relacionamento.
	246	As informações das Unidades do Banco devem ser acessadas a partir das tabelas de unidades operadoras do Banco, como por exemplo: número da agência, telefone da agência, endereço físico da agência, endereço eletrônico da agência, endereço eletrônico do Grupo de Gestores, dentre outras.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

247	Permitir a integração com a estrutura organizacional do Banco, incluindo suas áreas e localidades, bem como o(s) cargo(s) ocupado(s) por cada colaborador, seja funcionário ou prestador de serviço, incluindo histórico, níveis hierárquicos, substituições e unidade organizacional.
248	Permitir a integração com o Microsoft Exchange, permitindo aos usuários trabalharem com e-mails, tarefas e compromissos de forma integrada.
249	Permitir se integrar com a solução de Telefonia do Banco do Nordeste, fornecida pela Huawei, de forma a identificar o número do telefone de origem e, a partir dele, recuperar e apresentar os dados cadastrais e o histórico de atendimentos referentes a esse número.
250	Permitir o registro de pausas e intervalos dos atendentes e de forma integrada a com a telefonia.
251	A solução deverá possuir a capacidade de consumir dados contidos em SGBD IBM DB2 for z/OS versão 10.x.
252	A solução deverá possuir a capacidade de consumir dados contidos em SGBD Microsoft SQL Server 2008.
253	A solução deverá possuir a capacidade de consumir dados contidos em Web Services com SOAP 1.1 e 1.2.
254	A solução deverá possuir a capacidade de consumir Web Services SOAP seguros com ws-security profile username token.
255	A solução deverá possuir a capacidade de consumir serviços RESTful com JSON.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	256	A solução deverá possuir a capacidade de consumir serviços RESTful seguro (HTTP Basic, Token Authentication)
	257	A solução deverá possuir a capacidade de enviar e receber emails por meio do servidor Exchange.
	258	Deverá permitir integração com o Active Directory (AD) para autenticação integrada na ferramenta.
Autorização		Permite integração com soluções de gerenciamento de acesso:
	259	IsKey - mantido pela equipe interna do BNB
		Sistema S178 - no RACF (plataforma z/OS)
Autenticação	260	Possui conectores/adaptadores para integração com as plataformas Microsoft Active Directory, versão 2003 e 2000, e RACF?
	261	Permite a re-autenticação por meio de certificados digitais armazenados em <i>token</i> ou <i>smart card</i> ?
Correio eletrônico	262	Possui conectores/adaptadores para integração com Microsoft Exchange?
Outras integrações	263	A solução possui outras integrações além das referenciadas nos itens anteriores? Em caso afirmativo, indicar quais integrações e protocolos utilizados
AUTORIZAÇÃO		
Autorização granular	264	Possui mecanismo de autorização granular de usuários (autorizações concedidas, dentro de um mesmo sistema e em uma mesma página, a funcionalidades específicas, botões, métodos de classe ou objetos de banco de dados)? Caso afirmativo, informar os mecanismos

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

RBAC (Controle de Acesso Baseado em Função)	265	Permite a implementação do RBAC para restringir o acesso aos aplicativos de acordo com a função (ou grupo) do usuário, a nível de elementos gráficos (botões, menus, janelas e páginas) e seu estado (visível, invisível, habilitado para edição, bloqueado para edição)?
	266	A implementação de RBAC para acesso a aplicativos é realizada de modo intrusivo? Caso afirmativo, fornecer detalhes de como isso é realizado nas seguintes categorias de aplicativos: i) aplicações Windows cliente-servidor; ii) aplicações web em asp; iii) aplicações web em asp.net ou csharp; iii) aplicações web Java; iv) aplicações COBOL CICS; v) aplicações EGL
	267	A implementação de RBAC para acesso a aplicativos é realizada de modo não intrusivo nas aplicações? Caso afirmativo, fornecer detalhes de como isso é realizado nas seguintes categorias de aplicativos: i) aplicações Windows cliente-servidor; ii) aplicações web em asp; iii) aplicações web em asp.net ou csharp; iii) aplicações web Java; iv) aplicações COBOL CICS; v) aplicações EGL
	268	A solução de RBAC pode ser acessada através de protocolo SOAP?
	269	As aplicações legadas (versões antigas do PowerBuilder) podem ser integradas com a solução de RBAC via COM+
INTERFACE		
Software	270	Permite ao usuário e ao administrador acessar a solução através de interface web no navegador Windows Internet Explorer 7 ou superior

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	271	Permite o usuário e administrador acessar a solução através de interface web no navegador Firefox
Acesso remoto	272	Permite o acesso remoto a solução
Idioma	273	Permite customizar as interfaces do usuário no idioma português brasileiro.
	274	Fornece as interfaces do administrador, em inglês ou português brasileiro.
Ajuda	275	Fornece ajuda, em todas as interfaces do usuário, em português brasileiro.
	276	Fornece ajuda, em todas as interfaces do administrador, em inglês ou português brasileiro.
Padrão	277	Permite configurar interface para seguir os padrões de cores e a identidade visual do Banco.
Usabilidade	278	Fornece interface para permitir a criação de regras de bloqueio a serem incorporadas aos perfis.
	279	Fornece interface gráfica única onde o usuário final e administrador possam visualizar todas suas permissões como, por exemplo, dados da identidade, acessos permitidos nos sistemas, aprovações, alterações de atributos, solicitação de permissão de acesso a um sistema, bloqueio e desbloqueio de identidade, criação e gerenciamento de política, criação e remoção de perfil, fluxo de aprovação, dentre outras.

RELATÓRIOS

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Serviços de Customização/ Parametrização	280	Permitir que todos os relatórios possam ser visualizados em tela, impressos, exportados/salvos pelo menos nos formatos: Word, Excel (Microsoft Office Professional Plus versão 2016) PDF, TXT e CSV.
	281	Disponibilizar relatórios de acordo com os prazos de atendimento definidos para o tratamento das demandas pelas unidades do Banco
	282	Permitir geração de relatórios e estatísticas dos atendimentos, incluindo a extração de relatórios por cliente, agência, município, estado, categoria, status, data de criação, data de fechamento, prazo de atendimento, responsável e grupo de atendimento.
	283	Possibilitar a geração de relatórios estruturados, com filtros que permitam a visualização com seleção de quaisquer campos da base de dados e permita compartilhá-los com outros usuários.
	284	Permitir a construção e personalização de assistentes de criação de relatórios gerenciais / operacionais solicitados por órgãos de controle (BACEN, TCU, etc) via interface sem a necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados e nem conhecimento em qualquer linguagem de programação.
	285	Gerar relatórios, estatísticas e arquivos de dados dos atendimentos, observando as exigências legais vigentes na data de implantação do sistema sobre o funcionamento da Ouvidoria e Central de Atendimento.
	286	Permitir a geração de relatórios de métricas de qualidade e status das demandas.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	287	Permitir consulta e análise em tempo real por meio de dashboards com gráficos interativos (drilldown) das informações transacionais armazenadas na base de dados, sem necessidade de realização de extração de dados para uma base apartada para posterior processamento desses dados.
	288	Permitir a construção e personalização de "dashboard", relatórios e gráficos via interface, sem necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados.
	289	Relatórios individuais que mostram o desempenho e produtividade de cada atendente
	290	Relatórios do DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) que ajudam a definir a quantidade de agentes necessários em cada momento
	291	Permitir configurar visualização de informações por grupo de usuários. Por exemplo, um usuário de uma superintendência poderá visualizar demandas de todos os grupos das agências subordinadas
SEGURANÇA E AUDITORIA		
Registro de log	292	Possui mecanismo para registrar todas as atividades realizadas por seus usuários, aprovadores, administradores e workflows, se houver falha incluir o motivo da falha.
	293	Permite a exportação dos <i>logs</i> gerados.
Trilha de auditoria	294	Possui mecanismo para acessar visões diferentes das trilhas de auditoria.
Arquivo de log interno	295	Possui mecanismo de armazenamento interno de log centralizado com proteção de leitura e alteração

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Arquivo de log externo	296	Possui mecanismo de armazenamento externo do log com proteção de leitura e alteração.
Alertas	297	Permite a emissão de alertas para eventos especificados. Os alertas podem ser enviados por e-mail, SMS e SNMP.
Controle de acesso	298	Possui mecanismos para garantir que o acesso às trilhas e logs de auditoria somente seja possível aos usuários autorizados.
Segurança	299	Possui mecanismos para assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade das trilhas e ou logs de auditoria.
Níveis de acesso	300	Possui ambiente para criação e identificação dos usuários com os seus respectivos níveis de autorização e permissão para executar as atividades nos sistemas, com senhas individuais, possibilitando sua troca periódica;
Serviço da solução multicanal de atendimento	301	Permitir que seja ativada uma trilha de auditoria para qualquer objeto da aplicação. Deve ser possível ativar esta trilha seletivamente para objetos específicos, sem que haja necessidade de ativá-la para todos objetos. Uma vez ativada, a trilha deve registrar alterações aos campos do objeto, indicando quem fez a alteração, quando ela ocorreu, qual o valor anterior e qual o novo valor.
	302	Deverá disponibilizar níveis de segurança para acesso às informações

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

303	Possibilitar a configuração de permissões de acesso diretamente a grupos de usuários para telas e funcionalidades da solução, permitindo que o conjunto de telas e campos acessíveis a um usuário sejam determinados de acordo com o seu perfil de acesso, conforme parametrização realizada pelo administrador da aplicação.
304	Permitir controlar acesso a módulos, formulários e campos, de acordo com a permissão de acesso, sem necessidade de comandos de programação, permitindo ao administrador configurar campos “leitura e escrita”, “somente leitura” ou “sem acesso à leitura”, sem a necessidade de configurar um novo formulário.
305	Possibilitar a configuração de permissões de acesso a grupos de usuários por workflow e categoria de demandas, tal como permitir especificar demandas confidenciais.
306	Permitir especificar quem tem permissão de fazer uma determinada transição de estado. Exemplo: o campo status de atendimento pode ir de pendente para cancelado apenas se o usuário for um gerente.
307	Permitir habilitar e desabilitar campos de um mesmo formulário e registro, sem necessidade de comandos de programação, permitindo que usuários com perfis diferentes vejam layouts diferentes, priorizando informações relevantes de acordo com o perfil.
308	Permitir que o administrador da solução possa fazer atualização no cadastro nos grupos do workflow.

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

309	Permitir que apenas informações necessárias ao atendimento sejam disponibilizadas, respeitando a privacidade e legislação de sigilo, referente aos dados do atendido.
310	O sistema deve impedir a cópia de telas pelo botão 'Print Screen', bem como impedir que telas sejam impressas, sem um comando próprio e específico do sistema, como um botão 'Imprimir'. As impressões devem ser permitidas respeitando os perfis de acesso e apenas acessando as funcionalidades específicas de geração de informação, como 'Relatórios' ou 'Consultas'.
311	Permitir processo de identificação e autenticação integrado ao AD da rede corporativa do BNB.
312	Possibilitar a autenticação dos usuários via LDAP utilizando repositório de usuários AD (Active Directory) do Windows Server 2003 e superior.
313	A solução deve suportar a autenticação em múltiplos domínios federados de Active Directory do Windows Server 2003 e superior.
314	Deve prover mecanismo para garantia de identidade, autenticidade e autorização de acesso de forma que cada usuário, ou grupo de usuários, possa acessar apenas as funcionalidades permitidas para o seu perfil de acesso.
315	Permitir a integração para SSO com a solução Red Hat Single Sing-On com base nos protocolos SAML, OpenID.