

## ANEXO 5 – PANORAMA ATUAL E TRANSIÇÃO PARA A PLATAFORMA OMNICHANNEL

1. Este anexo tem como finalidade descrever o atual sistema de atendimento do Banco e seus seus componentes: insumos, processos, produtos, sistemas de apoio e serviços.
2. O anexo também tem como finalidade declarar que a Plataforma Omnichannel deverá ser capaz de:
  - 2.1 Facilitar a produção e o acesso a todos os insumos necessários ao atual sistema de atendimento;
  - 2.2 Garantir o funcionamento de todos os processos do atual sistema de atendimento;
  - 2.3 Garantir a produção de todos os produtos do atual sistema de atendimento, em especial os RELATÓRIOS.
  - 2.4 Garantir o acesso a todos os sistemas de apoio e aos serviços utilizados pelo atual sistema de atendimento.
3. Gradativamente, os componentes do atual sistema de atendimento serão substituídos, automatizados ou ampliados pela contratada, passando a compor a Plataforma Omnichannel.
4. A contratada garantirá a compatibilidade, funcionamento e convivência de todos os componentes do atual sistema de atendimento com os novos componentes da Plataforma Omnichannel.
5. Os serviços a serem prestados pela contratada para implantar e manter atualizada e ativa a Plataforma Omnichannel estão descritos no Edital e seus anexos.
6. O presente anexo faz referências ao arquivo denominado "Anexo 27 – EDITAL – Insumos, Processos e Produtos", respectivas subpastas e conteúdos, os quais integram o presente Edital da Plataforma.
7. O anexo está organizado da seguinte forma:
  - 7.1 Insumos;
  - 7.2 Processos;
  - 7.3 Produtos;
  - 7.4 Sistemas de apoio ao atendimento;
  - 7.5. Serviços de registro e produção de informações sobre os atendimentos.

### INSUMOS

8. São insumos do atual sistema de atendimento:
  - 8.1 Informações sobre produtos e serviços do Banco;
  - 8.2 Perguntas frequentes dos clientes;
  - 8.3 Orientações ao agente para atendimento aos clientes;
  - 8.4 Scripts de atendimento receptivo;
  - 8.5 Scripts de atendimento ativo (campanhas);
  - 8.6 Formulários de coleta de dados de campanhas;
  - 8.7 Sistemas de coleta de dados dos atendimentos;

- 8.8 Sistemas de categorização dos atendimentos;
  - 8.9 Formulários de entrada de dados de avaliação de atendimentos;
  - 8.10 Modelos de e-mail ao cliente;
  - 8.11 Modelos de e-mail às unidades do Banco;
  - 8.12 Modelos de registro de atendimento receptivo;
  - 8.13 Fórmulas de cálculo dos indicadores de serviços;
  - 8.14 Modelos de Bases de Dados;
  - 8.15 Instruções para geração de bases de dados;
  - 8.16 Instruções para higienização de Bases de Dados;
  - 8.17 Informações sobre os processos de atendimento;
  - 8.18 Notas técnicas.
9. Para cumprimento do contrato, a contratada produzirá ou dará suporte à produção de todos os insumos do atual sistema de atendimento reunindo-os na Plataforma Omnichannel, automatizando a coleta, acesso e disponibilização dos insumos visando tornar o atendimento mais assertivo e eficiente.
10. Os insumos do atual sistema de atendimento estão descritos no arquivo denominado "Anexo 27 – EDITAL – Insumos, Processos e Produtos" e respectivos conteúdos.

#### PROCESSOS

11. Os processos do atual sistema de atendimento estão descritos no arquivo denominado "Anexo 27 – EDITAL – Insumos, Processos e Produtos" e respectivos conteúdos nas formas de:
- 11.1 Listas de atividades;
  - 11.2 Fluxos de atendimento;
  - 11.3 Fluxos de tramitação interna das demandas.
12. Para cumprimento do contrato, a contratada automatizará os processos do atual sistema de atendimento implantando-os na nova Plataforma Omnichannel a fim de agregar mais rapidez, confiabilidade e eficiência aos processos.

#### PRODUTOS

13. São produtos do atual sistema de atendimento:
- 13.1 Bases de Dados enviadas para órgãos externos;
  - 13.2 Relatórios dos fluxos de atendimento e das tramitações internas;
  - 13.3 Relatórios dos serviços de atendimento;
  - 13.4 Relatórios das atividades de hardware e software;
  - 13.5 Relatórios das atividades e pausas dos agentes;
  - 13.6 Relatórios de categorizações dos atendimentos;
  - 13.7 Relatórios de satisfação dos clientes;
  - 13.8 Relatórios de avaliação da qualidade dos atendimentos,
  - 13.9 Relatórios de campanhas,
  - 13.10 Relatórios dos indicadores dos serviços.

14. A contratada garantirá a geração de todos os produtos do atual sistema de atendimento pela nova Plataforma Omnichannel, em especial os RELATÓRIOS do atual sistema.
15. Os produtos do atual sistema de atendimento estão descritos no arquivo denominado "Anexo 27 – EDITAL – Insumos, Processos e Produtos" e respectivas subpastas.

#### SISTEMAS DE APOIO AO ATENDIMENTO

16. A contratada garantirá que a Plataforma manterá o acesso das estações de trabalho dos usuários aos aplicativos usados pelo Banco, não interferindo com as regras de acesso e utilização desses aplicativos e respectivos recursos, adaptando-se às políticas de utilização e segurança do Banco.
17. No que se refere às estações de trabalho dos agentes de atendimento, a contratada garantirá a continuidade da utilização dos aplicativos usados no atual sistema de atendimento, sem prejuízo das integrações, desenvolvimentos e implantação dos componentes da Plataforma. São os seguintes os sistemas atuais de apoio ao atendimento:

##### 17.1 Sistemas acessíveis pelo Portal de Aplicações do Banco:

- 17.1.1 S400 – Central de Cadastro;
- 17.1.2 S950 – SIAC;
- 17.1.3 S324 – Crediamigo.

##### 17.2 Sistemas acessíveis pela Intranet do Banco:

- 17.2.1 S400 – Central de Relacionamento;
- 17.2.2 Unicenter – Sistema de registro de demandas de hardware e software de usuários internos;
- 17.2.3 Rede de Agências;
- 17.2.4 Gerenciamento do internet banking;
- 17.2.5 Dianet – Cotas do Finor;
- 17.2.6 Dianet – Feriados;
- 17.2.7 Contatos e postos de atendimento do Crediamigo.

##### 17.3 Sistemas acessíveis pela Internet:

- 17.3.1 Portal e-SIC;
- 17.3.2 Portal Reclame Aqui;
- 17.3.3 Portal Consumidor.gov;
- 17.3.4 Sistema Hi Platform – Ferramenta de monitoramento e atendimento de redes sociais;
- 17.3.5 Sistema Infobip – Ferramenta de envio de SMS em lote.

##### 17.4 Sistemas acessíveis diretamente pela estação de trabalho dos agentes:

- 17.4.1 Software Emulador – acesso aos sistemas de Controle de Cartões, Pagamento de Benefício do INSS, e SIAC;
- 17.4.2 Software Clarify – Sistema de tramitação e registro do tratamento das demandas;
- 17.4.3 Software CMS – Ferramenta de monitoramento de Áudios;
- 17.4.4 Sistema CPCE – Ferramenta de monitoramento da qualidade dos atendimentos;

- 17.4.5 Sistema HPS Agent – Ferramenta para receber, fazer e gravar ligações;
  - 17.4.6 Software Contact Center Report – CCR – Sistema de acompanhamento de filas e usuários;
  - 17.4.7 Software Jazz Team Server (RTC) – Sistema de registro de demandas de software de uso do cliente;
  - 17.4.8 Software Sigmals – Ferramenta de envio de SMS em lote;
  - 17.4.9 Pacote Microsoft Office 2013, inclusive Microsoft Outlook e respectivos componentes / pastas;
  - 17.4.10 Pacote Microsoft Office 365, inclusive Microsoft Outlook e respectivos componentes / pastas.
- 17.5 Acesso às pastas e subpastas dos servidores da rede interna do Banco, de acordo com as permissões concedidas pelo Banco, em especial para:
- 17.5.1 Unidade U: - Solução Padrão
  - 17.5.2 Unidade U: - Planilha de região metropolitana
  - 17.5.3 Unidade U: - Planilhas de monitoria
  - 17.5.4 Unidade U: - Relatório Diário
  - 17.5.5 Unidade U: - Resumões de Linha de Crédito
18. A contratada substituirá os seguintes componentes do atual sistema de atendimento por novos componentes, os quais serão fornecidos de forma integrada à Plataforma Omnichannel. Os novos componentes proporcionarão resultados análogos ou superiores aos seguintes softwares:
- 18.1 Software Hi Platform – Ferramenta de monitoramento e atendimento de redes sociais;
  - 18.2 Softwares Infobip e Sigmals – Ferramentas de envio de SMS em lote – A contratada realizará a integração da Plataforma a um ou mais brokers de mercado, possibilitando o envio / recebimento / registro de mensagens trocadas com os clientes durante o processo de atendimento;
  - 18.3 Software CMS – Ferramenta de gravação, acesso e escuta de áudios;
  - 18.4 Software CPCE – Ferramenta de monitoramento da qualidade dos atendimentos;
  - 18.5 Software HPS Agent – Ferramenta para receber, fazer e gravar ligações;
  - 18.6 Software Contact Center Report – CCR – Ferramenta para acompanhamento de filas e usuários.

## REGISTRO E PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS ATENDIMENTOS

19. A contratada deverá implementar rotinas para a geração e exibição de informações sobre todos os atendimentos realizados e em realização na plataforma, incluindo as ações realizadas por agentes humanos, agentes não humanos e outros componentes de hardware / software da plataforma.
- 19.1 Serão exibidas todas as informações constantes nos produtos do atual sistema de atendimento;
  - 19.2 As informações poderão ser exibidas nas formas de planilhas, relatórios, telas, arquivos de dados, bases de dados e dashboards;
  - 19.3 Para exibir / exportar as informações caberá à contratada coletar previamente, durante o processo de atendimento, todas as informações necessárias.

20. A contratada disponibilizará na Plataforma uma interface gráfica única, no front end dos usuários, para a geração de informações sobre os atendimentos pela qual será possível, a qualquer momento, a formatação e a exibição de informações:
  - 20.1 Em tempo real e históricas;
  - 20.2 Em formatos textuais e gráficos;
  - 20.3 Em conteúdos detalhados e sumarizados;
  - 20.4 Referentes a qualquer instante ou período;
  - 20.5 Referentes a um atendimento ou um conjunto de atendimentos;
  
21. A contratada disponibilizará seleções de dados dos atendimentos englobando um ou mais atendimentos mediante critérios que combinem quaisquer dos atributos dos atendimentos, oferecendo a possibilidade de filtrar os atributos utilizando operadores lógicos e aritméticos em conjunto com variáveis armazenadas no banco de dados dos atendimentos ou informadas no momento da geração das informações.
  
22. A contratada implementará rotinas para a geração e disponibilização de informações relativas a métricas de desempenho (níveis de serviço). Tais informações serão calculadas e disponibilizadas automaticamente nas periodicidades e nas médias solicitadas. Os cálculos poderão envolver todos os intervenientes, recursos e informações dos processos de atendimento de forma isolada ou combinada, tais como:
  - 22.1 Clientes e respectivos negócios;
  - 22.2 Canais e filas de atendimento;
  - 22.3 Fluxos de trabalho (workflows);
  - 22.4 Agentes virtuais e humanos;
  - 22.5 Fluxos das URAs;
  - 22.6 Fluxos dos agentes não humanos;
  - 22.7 Campanhas;
  - 22.8 Dados de sistemas de informação do Banco;
  - 22.9 Períodos e tempos dos atendimentos;
  - 22.10 Categorizações dadas aos atendimentos;
  - 22.11 Pesquisas de satisfação.
  
23. A contratada disponibilizará, na interface gráfica única de geração de informações, opções para selecionar informações produzidas pelos componentes de hardware da Plataforma, permitindo combinar informações de hardware com as demais informações dos atendimentos. Será possível incluir e combinar informações dos serviços de:
  - 23.1 Discador Inteligente;
  - 23.2 Sistema de tarifação;
  - 23.3 Sistema de Gravação de Chamadas.