

ANEXO 10 – SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 2
DESENVOLVIMENTO DE FUNCIONALIDADES COMUNS AOS SERVIÇOS MULTIMEIOS E
RECEPTIVOS – VOZ, E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS MULTIMEIOS.

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever os serviços da Fase 2 de implantação da Plataforma de Atendimento e Negócios Omnichannel, bem como informar o nível dos serviços e os critérios para contagem do tempo de descumprimento.
2. O anexo está organizado da seguinte forma:
 - 2.1 Descrição dos Serviços;
 - 2.2 Nível dos Serviços;
 - 2.3 Critérios para Contagem do Tempo de Descumprimento;

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 2
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3. São os seguintes os serviços da Fase 2 de implantação:
 - 3.1 Integração com o Sistema 400
 - 3.2 Obtenção de Informações Cadastrais das Unidades
 - 3.2.1 Fontes dos dados: Sistema 400.
 - 3.2.2 Objetivo: Desenvolver rotina para obter, junto ao Banco, informações das unidades.
 - 3.2.3 Dados Necessários: Todos os dados cadastrais disponíveis das unidades, inclusive as unidades a que cada unidade é subordinada.
 - 3.2.4 Acesso às informações: Uso de um barramento de serviços no qual serão disponibilizadas as informações relativas às unidades.
 - 3.2.5 Uso dos dados da base: Durante um atendimento, a URA ou chatbot informará um ou mais atributos de unidade(s) e receberá as informações da(s) unidade(s) que detém o atributo informado, evitando tempo de ligação telefônica ou de conexão, agilizando a atendimento para o cliente e para o agente.
 - 3.3 Integração com o Sistema 849 (SIP)
 - 3.4 Obtenção de Informações Cadastrais dos Colaboradores
 - 3.4.1 Objetivo: Desenvolver rotina para obter, junto ao Banco, as informações dos colaboradores a serem utilizadas durante o atendimento.
 - 3.4.2 Fontes dos dados: Sistema 849.
 - 3.4.3 Descrição dos dados: Dados para encaminhamento de demandas a colaboradores para conhecimento / atendimento.

3.4.4 Acesso às informações: Uso de um barramento de serviços no qual serão disponibilizadas as informações relativas aos colaboradores do Banco.

- 3.4.4.1 MATRÍCULA;
- 3.4.4.2 NOME;
- 3.4.4.3 CPF;
- 3.4.4.4 CARGO;
- 3.4.4.5 FUNÇÃO;
- 3.4.4.6 ID. DE GRUPO DE FUNÇÃO;
- 3.4.4.7 LOTAÇÃO REAL;
- 3.4.4.8 UF;
- 3.4.4.9 LOTAÇÃO FÍSICA;
- 3.4.4.10 UF

3.4.5 Uso dos dados da base: Durante um atendimento, após as categorizações de atendimento, produto e serviço, serão identificadas as unidades que tem relacionamento com o atendimento do cliente. Caso de trate de um atendimento a ser escalado para o 2o. / 3o. níveis, a demanda será despachada para as filas das unidades e destinatários que têm relação com o atendimento.

3.5 Desenvolvimento de Call Backs - Serviços Multimeios

3.5.1 Desenvolver função de agendar call backs no chat humano, a qual poderá ser solicitada pelo cliente ou acionada pelo agente.

3.6 Criação de Workflows - Serviços Multimeios

3.6.1 Criar os workflows dos atendimentos multimeios incluindo:

- 3.6.1.1 Chatbots;
- 3.6.1.2 Chats humanos;
- 3.6.1.3 E-mails;
- 3.6.1.4 Sites externos.

3.7 Configuração de Dashboards - Serviços Multimeios

3.7.1 Configurar dashboards para o controle das operações dos canais multimeios reportando os estados:

- 5.7.1.1 Dos canais;
- 5.7.1.2 Das filas de atendimento;
- 5.7.1.3 Dos agentes de atendimento;
- 5.7.1.4 Dos workflows.

3.8 Configuração de Relatórios - Serviços Multimeios

3.8.1 Configurar os relatórios periódicos de performance das operações por canais e filas de atendimento:

- 3.8.1.1 Níveis de serviço;

- 3.8.1.2 Quantidade e percentual de atendimentos recebidos;
 - 3.8.1.3 Quantidade e percentual de atendimentos completados;
 - 3.8.1.4 Tempo médio de atendimento;
 - 3.8.1.5 Tempo de espera;
 - 3.8.1.6 Quantidade de atendimentos pendentes;
 - 3.8.1.7 Resultados das pesquisas de satisfação dos clientes.
- 3.8.2 Configurar os relatórios periódicos de performance dos agentes:
 - 3.8.2.1 Número de atendimentos com consultas a supervisor;
 - 3.8.2.2 Soma de tempo ocioso;
 - 3.8.2.3 Soma do tempo "logado";
 - 3.8.2.4 Opções "not ready" e de pausa acionadas e respectivos tempos;
 - 3.8.2.5 Quantidade de atendimentos pendentes;
 - 3.8.2.6 Resultados das pesquisas de satisfação dos clientes.
- 3.9 Realização de Conexões Físicas e Criação de Canais - Serviços Multimeios
 - 3.9.1 Fazer conexões e configurações de hardware e software para criar os canais multimeios e respectivas:
 - 3.9.1.1 Filas de atendimento;
 - 3.9.1.2 Regras de roteamento e transbordo;
 - 3.9.1.3 Perfis de usuários.
 - 3.10 Disponibilização do Módulo de Monitoramento de Agentes - Serviços Multimeios.
 - 3.10.1 Disponibilizar módulo de monitoramento de agentes e testar suas funções para os canais multimeios.
 - 3.10.2 Os formulários e relatórios de avaliação a serem implementados no módulo de monitoramento de agentes estão listados no arquivo EDITAL\MONITORIA DE QUALIDADE e suas subpastas.
 - 3.11 Interceptação dos Chatbots pelo Agente - Serviços Multimeios
 - 3.11.1 Desenvolver rotina para alertar e possibilitar ao agente humano fazer a interceptação de atendimentos por chatbots a partir de sinalizações obtida na jornada do cliente.
 - 3.12 Disponibilização de Licenças - Serviços Multimeios
 - 3.12.1 Obter as licenças e disponibilizá-las para os usuários do Banco do Nordeste observando os serviços e respectivas quantidades demandadas pelo Banco na ordem de serviços.
 - 3.13 Geração de Relatórios – Serviços Multimeios
 - 3.13.1 Criar rotinas para cálculo automático, geração e disponibilização dos relatórios dos níveis de serviço dos canais multimeios. As fórmulas

a serem aplicadas para executar os cálculos estão listadas na subpasta:

EDITAL\SERVIÇOS MULTIMEIOS\1o. NÍVEL\INDICADORES

3.13.2 Coletar todos os dados necessários e gerar, na periodicidade solicitada pelo Banco, todos os relatórios esquematizados nas subpastas:

3.13.2.1 EDITAL\SERVIÇOS MULTIMEIOS\1o. NÍVEL\RELATÓRIOS

3.13.2.2 EDITAL\SERVIÇOS MULTIMEIOS\2o. NÍVEL\RELATÓRIOS

3.13.2.3 Ao serem exibidos em tela, os relatórios devem apresentar todas as informações na tela inicial, sem que haja a necessidade de dar “cliques” adicionais para obter acesso às informações.

3.13.3 Gerar relatórios de avaliação de assertividade de chatbots, URAs ativas e motores de busca.

5.13.4 Gerar relatórios estatísticos de retenção de atendimentos de chatbots.

3.14 Disponibilização dos Chatbots - Serviços Multimeios

3.14.1 Desenvolver rotina para informar o cliente da disponibilidade dos canais de chatbots e/ou chats.

3.14.2 Fazer a conexão dos chatbots com os canais web chat, redes sociais e mensageiros instantâneos.

3.14.3 Desenvolver e testar as seguintes funções a serem utilizadas nos atendimentos dos chatbots:

3.14.3.1 A identificação do cliente;

3.14.3.2 A identificação / confirmação do produto e serviço demandado pelo cliente;

3.14.3.3 Geração do protocolo e informação ao cliente;

3.14.3.4 Treinar os chatbots para uso das bases de conhecimento;

3.14.3.5 Uso das bases de conhecimento pelos chatbots para responder o cliente;

3.14.3.6 Pesquisa de satisfação do cliente quanto à resposta dada pelo chatbot;

3.14.3.7 Categorização do atendimento do chatbot;

3.14.3.8 Categorização do produto e serviço demandados;

3.14.3.9 Registro do atendimento do chatbot no banco de dados dos atendimentos;

3.14.3.10 Transferência dos dados do cliente, das categorizações e da interação do cliente com o chatbot para os agentes humanos;

3.14.3.11 Homologar o atendimento dos chatbots.

3.14.4 Conectar os chats iniciados pelos chatbots nos canais: web chat, redes sociais, mensageiros instantâneos, que não foram finalizados pelos chatbots, com o front end dos agentes.

- 3.14.5 Colocar em produção o atendimento dos chatbots nos canais web chat, redes sociais e mensageiros instantâneos.
- 3.15 Disponibilização do Web Chat - Serviços Multimeios
 - 3.15.1 Desenvolver ou disponibilizar aplicativo de Web chat a ser oferecido em várias páginas do portal do Banco na internet;
 - 3.15.2 Desenvolver rotina para informar ao cliente a disponibilidade de agentes para sessões de Web Chat, o tempo de espera estimado do cliente e a posição do cliente na fila.
- 3.16 Disponibilização do Chat Humano - Serviços Multimeios
 - 3.16.1 Desenvolver e testar as seguintes funções a serem utilizadas nos atendimentos de chat humano:
 - 3.16.1.1 A identificação / confirmação do produto e serviço demandado pelo cliente;
 - 3.16.1.2 Uso das bases de conhecimento pelo agente para responder o cliente;
 - 3.16.1.3 Categorização do atendimento;
 - 3.16.1.4 Categorização do produto e serviço demandados;
 - 3.16.1.5 Pesquisa de satisfação do cliente quanto ao atendimento do agente;
 - 3.16.1.6 Registro do atendimento do chat humano no banco de dados dos atendimentos;
 - 3.16.1.7 Homologar o atendimento por chat humano.
 - 3.16.2 Colocar em produção o atendimento dos chats humanos, transferidos pelos chatbots dos canais web chat, redes sociais e mensageiros instantâneos.
- 3.17 Disponibilização do atendimento por e-Mail - Serviços Multimeios
 - 3.17.1 Customizar a plataforma para capturar automaticamente e-mails nas caixas postais utilizadas para o atendimento, atribuindo os atendimentos a filas específicas.
 - 3.17.2 Desenvolver e testar as seguintes funções a serem utilizadas nos atendimentos por e-mail:
 - 3.17.2.1 Geração de protocolo de atendimento e inserção do protocolo no assunto do e-mail;
 - 3.17.2.2 Envio da resposta automática ao cliente usando microsoft exchange / outlook;
 - 3.17.2.3 Categorização do atendimento pelo agente;
 - 3.17.2.4 Categorização do produto / serviço pelo agente;
 - 3.17.2.5 Seleção do template a ser utilizado na resposta com base na categorização do atendimento;
 - 3.17.2.6 Uso das bases de conhecimento para identificar resposta ao cliente;

- 3.17.2.7 Edição do template para compor resposta ao cliente em 1o. nível;
- 3.17.2.8 Envio da resposta ao cliente para aprovação pelo 2o. nível;
- 3.17.2.9 Envio da resposta final ao cliente usando microsoft exchange / outlook;
- 3.17.2.10 Despacho da demanda para 2o. nível;
- 3.17.2.11 Seleção de workflow para tratamento da demanda;
- 3.17.2.12 Seleção de destinatários da demanda de acordo com as categorizações;
- 3.17.2.13 Despacho da demanda para 3o. nível;
- 3.17.2.14 Acompanhamento de prazos e cobranças ao 3o. nível;
- 3.17.2.15 Recebimento de respostas do 3o. nível;
- 3.17.2.16 Composição da resposta ao cliente pelo 2o. nível;
- 3.17.2.17 Aprovação da resposta pelo 2o. nível;
- 3.17.2.18 Envio da resposta final ao cliente pelo 2o. nível;
- 3.17.2.19 Pesquisa de satisfação do cliente quanto à resposta recebida;
- 3.17.2.20 Registro do atendimento no banco de dados dos atendimentos;
- 3.17.2.21 Homologar o atendimento por e-mail.

3.17.3 Colocar os atendimentos por e-mail em produção.

3.18 Disponibilização do atendimento por formulários (geração de leads e Fale Conosco) - Serviços Multimeios

3.18.1 Desenvolver e testar as seguintes funções a serem utilizadas nos atendimentos pelo serviço Fale Conosco:

- 3.18.1.1 Criação de formulário para coleta de dados e recebimento de demandas pelo serviço Fale Conosco;
- 3.18.1.2 Disponibilização do formulário do serviço Fale Conosco no portal do Banco na Internet;
- 3.18.1.3 Disponibilização de link do formulário do serviço Fale Conosco para uso nas mídias: e-mail, redes sociais, serviços de mensageria instantânea e web-chats;
- 3.18.1.4 Criação do fluxo de trabalho para o atendimento do serviço Fale Conosco;
- 3.18.1.5 Criação de rotina para composição de e-mail e direcionamento das demandas do Fale Conosco para filas de atendimento específicas, com base em regras de roteamento;
- 3.18.1.6 Criação de rotinas para dar respostas automáticas nas interações do cliente com o formulário Fale Conosco;
- 3.18.1.7 Criação de rotina para registro dos atendimentos do serviço Fale Conosco no banco de dados dos atendimentos.

3.18.2 Desenvolver e testar as seguintes funções a serem utilizadas nos atendimentos de demandas coletadas por formulários:

- 3.18.2.1 Criação de 05 (cinco) formulários diferentes para coleta de dados e recebimento de demandas através das mídias: e-mail, redes sociais, serviços de mensageria instantânea, web-chat e portal do Banco na internet;
 - 3.18.2.2 Testes e disponibilização de 05 (cinco) formulários diferentes para coleta de dados e recebimento de demandas nas mídias: e-mail, redes sociais, serviços de mensageria instantânea, web-chat e portal do Banco na internet;
 - 3.18.2.3 Teste de acesso dos clientes a 05 (cinco) formulários diferentes utilizando links e pop-ups onde possível;
 - 3.18.2.4 Criação e disponibilização de 05 (cinco) fluxos de trabalho diferentes para o atendimento de demandas recebidas por formulário nas mídias: e-mail, redes sociais, serviços de mensageria instantânea, web-chat e portal do Banco na internet;
 - 3.18.2.5 Configuração e testes de direcionamento de demandas, recebidas através de 05 (cinco) formulários diferentes, para filas de atendimento específicas, com base em regras de roteamento;
 - 3.18.2.6 Criação de rotinas para dar respostas automáticas nas interações dos clientes com 05 (cinco) formulários diferentes;
 - 3.18.2.7 Criação de rotina para registro dos atendimentos de demandas recebidas mediante o uso de 05 (cinco) formulários diferentes.
- 3.19 Disponibilização do atendimento, pela plataforma, das demandas postadas nos seguintes serviços de reclamação e de informação, baseados na internet: Serviço Reclame Aqui, Serviço Consumidor.Gov e Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).
- 3.19.1 Adquirir APIs de integração junto aos provedores dos referidos serviços;
 - 3.19.2 Desenvolver rotinas de captura, tratamento e resposta das demandas usando as APIs fornecidas pelos provedores dos referidos serviços;
 - 3.19.3 Colocar em produção as rotinas de atendimento aos serviços de reclamação e informação baseados na internet.
- 3.20 Disponibilização do Módulo de Monitoramento e Atendimento das Redes Sociais - Serviços Multimeios
- 3.20.1 Disponibilizar módulo de monitoramento e atendimento de redes sociais na plataforma;
 - 3.20.2 Criar regras e efetivar a busca para captura de menções de interesse do Banco em perfis, comentários, stories, áreas de visualização pública e privada das redes sociais, blogs e sites de notícias.
- 3.21 Geração de Bases de Informações de Atendimento para Órgãos de Controle e Fiscalização - Serviços Multimeios

3.21.1 Gerar bases de dados e arquivos para envio de informações aos seguintes órgãos externos:

- 3.21.1.1 Banco Central do Brasil: 01 arquivo do tipo XML; 02 arquivos do tipo CSV;
- 3.21.1.2 Febraban: 01 arquivo do tipo CSV; 01 arquivo do tipo XML; 02 arquivos do tipo TXT;
- 3.21.1.3 OGU (Ouvidoria Geral da União): 01 arquivo do tipo XML; 01 arquivo do tipo CSV; 01 arquivo do tipo "Documento do Word".

3.21.2 A contratada deverá gerar as bases de dados contendo informações sobre os atendimentos, formatadas de acordo com regras específicas dos órgãos externos.

3.21.3 As bases a serem disponibilizadas estão descritas na pasta EDITAL\BASES A SEREM GERADAS e suas subpastas.

3.21.4 Nas referidas pastas e subpastas poderão ser encontradas:

- 3.21.4.1 Informações de atendimento a serem coletadas;
- 3.21.4.2 Instruções para gerar as bases;
- 3.21.4.3 Planilhas a serem geradas para validar as bases;
- 3.21.4.4 Instruções para disponibilizar as bases;
- 3.21.4.5 Modelos de bases.

3.22 Geração de outras Bases de Informações de Atendimento - Serviços Multimeios

3.22.1 Desenvolver 05 (cinco) rotinas para gerar arquivos de dados contendo resultados de pesquisas de satisfação;

3.22.2 Desenvolver 10 (dez) rotinas para gerar arquivos de dados contendo estatísticas de atendimentos dos Serviços Multimeios.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 2 NÍVEL DOS SERVIÇOS

4. O nível dos serviços para a Fase 2 será o prazo para a sua conclusão.

4.1 Prazo para a conclusão da Fase 2: 90 (noventa) dias corridos;

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 2 CRITÉRIOS PARA CONTAGEM DO TEMPO DE DESCUMPRIMENTO

5. Para o nível dos serviços da Fase 2 serão considerados os seguintes critérios:

5.1 Início da contagem do prazo da Fase 2: Data de emissão do termo de aceitação definitiva da Fase 1 pelo Banco.

- 5.2 Final da contagem do prazo da Fase 2: Data em que a contratada comunicar a conclusão da Fase 2, desde que o Banco emita o correspondente termo de aceitação definitiva da Fase 2.
- 5.3 Requisitos para a conclusão da Fase 2:
 - 5.3.1 Termo de homologação da Fase 2 em ambiente de testes;
 - 5.3.2 Termo de homologação da Fase 2 em ambiente de produção;
 - 5.3.3 Entrega da documentação da Fase 2;
 - 5.3.4 Termo de aceitação definitiva da Fase 2.
- 5.4 A documentação da Fase 2 será composta de:
 - 5.4.1 Relatório detalhado da implantação da Fase 2 incluindo as atividades, resultados, recomendações e sugestões de melhoria;
 - 5.4.2 Atas das reuniões de trabalho;
 - 5.4.3 Relatórios dos treinamentos realizados;
 - 5.4.4 Especificações dos componentes de hardware e de software implantados na Fase 2;
 - 5.4.5 Especificações das conexões de hardware e software utilizadas;
 - 5.4.6 Especificações dos recursos de hardware e software utilizados e respectivas configurações;
 - 5.4.7 Códigos de programação utilizados no desenvolvimento das funcionalidades e integrações previstas no Edital.
- 5.5 Os prazos específicos da Fase 2, os quais estão incluídos no prazo global da Fase 2, são:
 - 5.5.1 Período sem falhas (PSF) de funcionamento do Piloto em ambiente de testes: 5 (cinco) dias úteis;
 - 5.5.2 Período sem falhas (PSF) de funcionamento dos serviços em produção: 5 (cinco) dias úteis.