

ANEXO 11 – SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 3
IMPLANTAÇÃO DAS FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DOS SERVIÇOS RECEPTIVOS DE VOZ (SAC, CAC, OUVIDORIA, AGÊNCIAS DIGITAIS).

1. O presente Anexo tem como finalidade descrever os serviços da Fase 3 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 3
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3. São os seguintes os serviços da Fase 3 de implantação:
 - 3.1 Migração das Funções da URA anterior para a Nova URA - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.1.1 Desenvolver rotinas de integração para implantar na nova URA as funções já existentes na URA atual: saldos, extratos, bloqueio de cartões de débito e desbloqueio de cartões de débito.
 - 3.2 Desenvolvimento das Funções de Call Backs - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.2.1 Desenvolver funções de call backs para os contatos receptivos voz, a qual poderá usada pelo cliente para fazer um agendamento ou pelo agente para retornar a ligação.
 - 3.3 Configuração de Workflows - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.3.1 Definir e configurar os workflows do atendimento receptivo voz para os canais SAC, CAC, Ouvidoria incluindo 1o., 2o. e 3o. Níveis.
 - 3.4 Configuração de Dashboards - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.4.1 Configurar dashboards para o controle das operações dos canais receptivos voz reportando os estados:
 - 3.4.1.1 Dos canais;
 - 3.4.1.2 Das filas de atendimento;
 - 3.4.1.3 Dos agentes de atendimento;
 - 3.4.1.4 Dos workflows;
 - 3.4.1.5 Das jornadas dos clientes.
 - 3.5 Configuração de Relatórios - Serviços Receptivos – Voz

- 3.5.1 Configurar os relatórios periódicos de performance das operações por canais e filas de atendimento:
 - 3.5.1.1 Níveis de serviço;
 - 3.5.1.2 Quantidade e percentual de atendimentos recebidos;
 - 3.5.1.3 Quantidade e percentual de atendimentos completados;
 - 3.5.1.4 Tempo médio de atendimento;
 - 3.5.1.5 Número de atendimentos desconectados pelo cliente na fila de espera;
 - 3.5.1.6 Tempo de espera nas filas;
 - 3.5.1.7 Quantidade de atendimentos pendentes;
 - 3.5.1.8 Resultados das pesquisas de satisfação dos clientes.
- 3.5.2 Configurar os relatórios periódicos de performance dos agentes:
 - 3.5.2.1 Número de atendimentos com consultas a supervisor;
 - 3.5.2.2 Soma de tempo ocioso;
 - 3.5.2.3 Soma do tempo "logado";
 - 3.5.2.4 Opções "not ready" e de pausa acionadas e respectivos tempos;
 - 3.5.2.5 Quantidade de atendimentos pendentes;
 - 3.5.2.6 Resultados das pesquisas de satisfação dos clientes.
- 3.6 Realização de Conexões Físicas e Canais - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.6.1 Fazer a conexão dos troncos de comunicação para os serviços receptivos voz.
 - 3.6.2 Fazer configurações de hardware e software para criar os canais receptivos voz:
 - 3.6.2.1 Filas de atendimento,
 - 3.6.2.2 Regras de roteamento e transbordo;
 - 3.6.2.3 Perfis de usuários.
- 3.7 Disponibilização do Módulo de Monitoramento de Agentes - Serviços Receptivos – Voz.
 - 3.7.1 Disponibilizar módulo de monitoramento de agentes e testar suas funções para os canais receptivos voz;
 - 3.7.2 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.
- 3.8 Disponibilização da Gravação e Escuta de Áudios - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.8.1 Configurar o serviço de gravação de chamadas e respectivas funções de pesquisa das chamadas gravadas, bem como de suporte à escuta e análise das chamadas.
 - 3.8.2 Integrar o serviço de gravação de chamadas com o módulo de monitoramento de agentes.

- 3.8.3 Configurar funções de gravar áudios dos atendimentos e de localizar referidos áudios mediante buscas pelos atributos dos atendimentos, permitindo o acesso apenas a pessoas autorizadas.
- 3.9 Disponibilização de Licenças - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.9.1 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.
- 3.10 Programação e execução de campanhas - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.10.1 Programar e executar 05 (cinco) campanhas incluindo criar e dar carga em scripts nas bases de conhecimento, criar e parametrizar formulários de entrada de dados a serem alimentados durante os contatos com os clientes. As campanhas terão formulários e scripts na forma exemplificada nas subpastas:
 - 3.10.1.1 EDITAL\SERVIÇOS SAC CAC OUVIDORIA\1o. NÍVEL\FORMULÁRIOS
 - 3.10.2 Os scripts a serem usados nos contatos receptivos-voz serão parametrizados, isto é, as perguntas feitas nos scripts e as respectivas respostas dos clientes serão codificadas, de modo a gerar posteriormente todas as informações sobre a interação realizada pela URA ativa ou pelo agente com o cliente.
- 3.11 Geração de Relatórios - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.11.1 Desenvolver rotinas para cálculo automático, geração e disponibilização dos relatórios dos níveis de serviço dos canais receptivos-voz nas mídias solicitadas. As fórmulas a serem aplicadas para executar os cálculos estão listadas na subpasta:
 - 3.11.1.1 EDITAL\SERVIÇOS SAC CAC OUVIDORIA\1o. NÍVEL\INDICADORES
 - 3.11.2 Coletar todos os dados necessários e gerar, na periodicidade solicitada pelo Banco, todos os relatórios esquematizados nas subpastas:
 - 3.11.2.1 EDITAL\SERVIÇOS SAC CAC OUVIDORIA\1o. NÍVEL\RELATÓRIOS
 - 3.11.2.2 EDITAL\SERVIÇOS SAC CAC OUVIDORIA\2o. NÍVEL\RELATÓRIOS
 - 3.11.2.3 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.
 - 3.11.3 Gerar relatórios estatísticos de retenção de atendimentos em URAs receptivas e URA bots.

- 3.12 Disponibilização das URAS - Serviços Receptivos – Voz
 - 3.12.1 Confirmar e planejar a disponibilização das URAs, árvores e sequências de URAs esquematizadas no arquivo EDITAL, subpasta:
 - 3.12.1.1 EDITAL\SERVIÇOS SAC CAC OUVIDORIA\1o. NÍVEL\URAS
 - 3.12.2 Desenvolver rotina para prestar informações aos clientes quando houver indisponibilidade de atendimento pelas URAs. Se o cliente tiver atendimento em aberto, será disponibilizado um agendamento de call back.
 - 3.12.3 Gravar anúncios a serem reproduzidos nas URAs.
 - 3.12.4 Gravar músicas de espera a serem reproduzidas nas URAs.
 - 3.12.5 Desenvolver / testar as seguintes funções a serem utilizadas nas URAs:
 - 3.12.5.1 Obter as árvores e scripts das uras - do SAC, CAC, Ouvidoria, Fundos de Investimento;
 - 3.12.5.2 Configurar os workflows para execução das URAs;
 - 3.12.5.3 Testar as facilidades TTS e STT a serem utilizadas nas URAs;
 - 3.12.5.4 Gravar as locuções das URAs;
 - 3.12.5.5 Testar rotina de pesquisa do telefone chamador no banco de dados dos atendimentos;
 - 3.12.5.6 Testar rotina de pesquisa do CPF / CNPJ, digitado na URA pelo cliente, na base de dados do cadastro de clientes;
 - 3.12.5.7 Testar rotina de vocalização do protocolo de atendimento;
 - 3.12.5.8 Testar rotina de envio do protocolo de atendimento por SMS e broker;
 - 3.12.5.9 Desenvolver e testar rotina de localizar o atendimento em aberto e preencher o front end do agente;
 - 3.12.5.10 Testar rotina de categorização do atendimento pelo agente;
 - 3.12.5.11 Testar rotina de categorização do produto / serviço pelo agente;
 - 3.12.5.12 Testar a rotina de categorização do atendimento pela URA;
 - 3.12.5.13 Desenvolver e testar o uso das bases de conhecimento pela URA para vocalizar respostas ao cliente;
 - 3.12.5.14 Testar a categorização do produto / serviço pela URA;
 - 3.12.5.15 Desenvolver e testar as pesquisas de satisfação quanto ao atendimento humano;
 - 3.12.5.16 Desenvolver e testar as pesquisas de satisfação quanto ao atendimento da URA;

- 3.12.5.17 Testar o registro do atendimento humano no banco de dados dos atendimentos;
- 3.12.5.18 Testar o registro do atendimento da URA no banco de dados dos atendimentos;
- 3.12.5.19 Testar rotina de seleção do workflow para tratamento da demanda;
- 3.12.5.20 Testar rotina de seleção dos destinatários da demanda de acordo com as categorizações;
- 3.12.5.21 Testar a transferência dos dados do cliente, das categorizações e da interação com a URA para o front end do agente humano;
- 3.12.5.22 Testar a transferência do atendimento para o agente humano;
- 3.12.5.23 Homologar as URAs.

3.12.6 Testar os atendimentos receptivos voz utilizando:

- 3.12.6.1 Os recursos de URA receptiva;
- 3.12.6.2 Os recursos de URA bots;
- 3.12.6.3 Os recursos de telefonia do agente;
- 3.12.6.4 Os recursos de atendimento disponibilizados no front end do agente;
- 3.12.6.5 Os serviços do broker.

3.12.7 Colocar os atendimentos receptivos voz (URA receptiva e atendimentos humanos - voz) em produção.

3.13 Geração de Bases de Informações de Atendimento para Órgãos de Controle e Fiscalização - Serviços Receptivos – Voz:

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

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

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

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

3.13.4 Nas referidas pastas e subpastas poderão ser encontradas:

- 3.13.4.1 Informações de atendimento a serem coletadas;
- 3.13.4.2 Instruções para gerar as bases;

- 3.13.4.3 Planilhas a serem geradas para validar as bases;
 - 3.13.4.4 Instruções para disponibilizar as bases;
 - 3.13.4.5 Modelos de bases.
 - 3.14 Geração de outras Bases de Informações de Atendimento - Serviços Receptivos – Voz.
 - 3.14.1 Desenvolver 05 (cinco) rotinas para gerar arquivos de dados contendo resultados de pesquisas de satisfação;
 - 3.14.2 Desenvolver 10 (dez) rotinas para gerar arquivos de dados contendo estatísticas de atendimentos dos Serviços Receptivos – Voz.
- 4. Prestar suporte ao Banco para obter acesso permanente ao banco de dados dos atendimentos. Referido acesso será:
 - 4.1 Sem uso da Plataforma ou de qualquer de seus componentes;
 - 4.2 Usando ferramentas do Banco;
 - 4.3 Sem custos adicionais para o Banco.
- 5. Disponibilizar toda a documentação referente aos dados armazenados no banco de dados e aos serviços prestados, a exemplo de serviços de instalações, configurações, customizações, desenvolvimentos e integrações realizados.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 3 NÍVEL DOS SERVIÇOS

- 6. O nível dos serviços para a Fase 3 será o prazo para a sua conclusão.
 - 6.1 Prazo para a conclusão da Fase 3: 90 (noventa) dias corridos.

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO – FASE 3 CRITÉRIOS PARA CONTAGEM DO TEMPO DE DESCUMPRIMENTO

- 7. Para o nível dos serviços da Fase 3 serão considerados os seguintes critérios:
 - 7.1 Início da contagem do prazo da Fase 3: Data de emissão do termo de aceitação definitiva da Fase 2 pelo Banco.
 - 7.2 Final da contagem do prazo da Fase 3: Data em que a contratada comunicar a conclusão da Fase 3, desde que o Banco emita o correspondente termo de aceitação definitiva da Fase 3.
 - 7.3 Requisitos para a conclusão da Fase 3:
 - 7.3.1 Termo de homologação da Fase 3 em ambiente de testes;
 - 7.3.2 Termo de homologação da Fase 3 em ambiente de produção;
 - 7.3.3 Entrega da documentação da Fase 3;
 - 7.3.4 Termo de aceitação definitiva da Fase 3.
 - 7.4 A documentação da Fase 3 será composta de:

- 7.4.1 Relatório detalhado da implantação da Fase 3 incluindo as atividades, resultados, recomendações e sugestões de melhoria;
 - 7.4.2 Atas das reuniões de trabalho;
 - 7.4.3 Relatórios dos treinamentos realizados;
 - 7.4.4 Especificações dos componentes de hardware e de software implantados na Fase 3;
 - 7.4.5 Especificações das conexões de hardware e software utilizadas;
 - 7.4.6 Especificações dos recursos de hardware e software utilizados e respectivas configurações;
 - 7.4.7 Códigos de programação utilizados no desenvolvimento das funcionalidades e integrações previstas no Edital.
- 7.5 Os prazos específicos da Fase 3, os quais estão incluídos no prazo global da Fase 3, são:
- 7.5.1 Período sem falhas (PSF) de funcionamento do Piloto em ambiente de testes: 5 (cinco) dias úteis;
 - 7.5.2 Período sem falhas (PSF) de funcionamento dos serviços em produção: 5 (cinco) dias úteis.
- 7.6 A partir da emissão do termo de aceitação definitiva da Fase 3 serão encerrados os serviços de implantação previstos no contrato.