

Tabela 6 - Quantidade de Usuários Simultâneos (1)

Usuários Simultâneos de 1o. e 2o. Níveis (2)							Usuários Simultâneos de 3o. Nível (3)	Quantidade Total de Usuários Simultâneos
Canal / Fase / Quantidade							Fase / Quantidade	
Gestores + Suporte	Inbound + Gravador de Voz	Outbound + Gravador de Voz	E-mail	Redes Sociais	Web Chat + Mobile Chat	IMs (Whatsapp, etc.)	Não atuam nos canais.	
Após a 1a. FASE de Implantação								
24	0	30	0	0	0	0	0	54
Após a 2a. FASE de Implantação								
63	0	7	23	17	17	20	56	203
Após a 3a. FASE de Implantação								
76	42	34	25	18	18	22	56	291

(1) A contratada deverá garantir que a plataforma será capaz de atender as seguintes quantidades de usuários simultâneos por tipo, canal e fase.

(2) Usuários de 1o. e 2o. níveis atendem diretamente os clientes nos canais e registram os atendimentos na plataforma.

(3) Usuários de 3o. nível não atendem diretamente os clientes, não atuam nos canais, apenas registram respostas na plataforma.