
ANEXO I - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Do contexto

O mercado bancário evolui rapidamente, oferecendo múltiplas formas de comunicação digital, permitindo ao cliente acessar informações e serviços em qualquer lugar, usando qualquer dispositivo, acessando serviços no canal onde se encontra.

O cliente quer disponibilidade, velocidade, assertividade, busca experiências inovadoras e surpreendentes, deseja aproveitar seu tempo ao máximo.

O cliente quer ser reconhecido, quer receber propostas que atendam seus interesses, quer ser atendido com continuidade sem ter que repetir o que está buscando.

Para comunicar-se com esse novo cliente, as empresas do ramo financeiro têm disponibilizado cada vez mais os serviços digitais. Diversos bancos e financeiras já são 100% digitais, ou seja, oferecem todos os seus serviços em formatos digitais, não possuindo agências físicas nem pessoas na prestação de serviços diretamente aos clientes. São as chamadas “fintechs”.

A comunicação digital do Banco está limitada a poucos serviços acessíveis por telefone, e-mail, sites de reclamação e Facebook. A maioria dos serviços só pode ser feita nas agências, sobrecarregando a estrutura disponível. Para se tornarem digitais as agências precisam oferecer serviços digitais.

O registro dos contatos é feito em ferramenta obsoleta e limitada, guardando informações valiosas mas de difícil recuperação e conexão com os nossos produtos e serviços. Com a plataforma omnichannel essas informações poderão ser combinadas com informações de negócios e de mercado, subsidiando a criação de novos produtos e estratégias.

Para disponibilizar novos serviços e canais de comunicação digital, registrar os interesses e “feedbacks” dos clientes, propiciar análise de dados, facilitar o desenvolvimento de novos produtos e fazer campanhas para trazer mais negócios, estamos pesquisando uma plataforma de comunicação digital omnichannel.

O Centro de Relacionamento é a principal estrutura de comunicação do Banco em volume. Em setembro/2018, foram prestados 60.089 atendimentos receptivos (quando o cliente procura o Banco), e 295.119 contatos ativos / mês (quando o Banco procura o cliente).

2. Do Objeto

Contratação de serviços de plataforma de comunicação digital OMNICHANNEL utilizando entradas e saídas multicanais, contemplando disponibilização, sustentação e evolução contínua, com os seguintes objetivos:

- 2.1 Unificar a comunicação com o cliente pelos vários canais em uma única visão de jornada;
- 2.2 Registrar todos os contatos em uma única base de dados;
- 2.3 Gerar informações para subsidiar análise de dados a fim de aperfeiçoar / desenvolver novos produtos e estratégias;
- 2.4 Simplificar e dar velocidade à comunicação com o cliente;
- 2.5 Ampliar campanhas para fazer mais negócios;
- 2.6 Oferecer negócios ao cliente de acordo com o seu perfil e histórico de contatos;
- 2.7 Oferecer novos canais de comunicação digital;
- 2.8 Oferecer novos serviços digitais;
- 2.9 Simplificar a gestão, reduzir o tempo e melhorar a produtividade da comunicação;
- 2.10 Reduzir custos com mão de obra.

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO DIGITAL OMNICHANNEL CONTEMPLANDO DISPONIBILIZAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E EVOLUÇÃO CONTÍNUA.

3. Dos Anexos

O presente RFI compõe-se dos seguintes Anexos:

- Anexo I - Descrição dos Serviços;
- Anexo II - Questionário

O ANEXO II DEVE SER RESPONDIDO E ENVIADO ATÉ 07/12/2018 PARA O ENDEREÇO DE E-MAIL projetosac30@bnb.gov.br .