

REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

1. Dados da Empresa

Responder ao questionário abaixo, com as informações solicitadas. Não deixar o campo de respostas em branco para nenhum item.

Para os itens do grupo “EXPERIÊNCIA DA EMPRESA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS”, em caso de resposta positiva, informar clientes nos quais ocorreu a prestação do serviço e o modo da prestação do serviço, se de forma local (nas instalações do cliente) ou de forma remota.

Dados sobre a Empresa		Respostas
IDENTIFICAÇÃO		
	Nome completo da companhia responsável pelas respostas deste RFI	
	Nome, cargo, telefone, fax, endereço e email do(s) responsável(is) pelos contatos sobre este RFI com o Banco do Nordeste do Brasil S.A.	
FABRICANTE		
	Nome completo da companhia e nome de fantasia	
	Endereço completo e Telefone	
	Website	
	Qual é o principal negócio da empresa?	
	Quais os secundários?	
	Qual o número de clientes no Brasil?	
	Cite os cinco maiores clientes no Brasil, preferencialmente área	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	financeira, em número de empregados, que adquiriram a solução	
	No caso de preenchimento do item anterior, informar o tempo total de contratação do serviço e o tempo de serviço prestado já decorrido para cada cliente. Informar também, caso existam, clientes que já concluíram a implantação da solução	
	Qual número total de empregados na empresa?	
	Qual faturamento anual - Brasil?	
	Qual faturamento anual - Mundo, caso de multinacional?	
REPRESENTANTE		
	Nome completo da companhia e nome de fantasia	
	Endereço completo e telefone	
	Website	
	Qual é o principal negócio da empresa?	
	Quais os secundários?	
	Qual o número de clientes no Brasil?	
	Cite os cinco maiores clientes no Brasil, preferencialmente área financeira, em número de empregados, que adquiriram a solução	
	No caso de preenchimento do item anterior, informar o tempo total de contratação do serviço e o tempo de serviço prestado já	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	decorrido para cada cliente. Informar também, caso existam, clientes que já concluíram a implantação da solução	
	Qual número total de empregados na empresa?	
	Qual faturamento anual - Brasil?	
	Qual faturamento anual - Mundo, caso de multinacional?	
	Possui declaração do fabricante, autorizando-o a fornecer o produto?	
	Descreva o papel que sua companhia irá desempenhar no fornecimento da solução proposta.	
	Possui central de atendimento ao usuário final, em língua portuguesa do Brasil? Informe o canal, horário e dias da semana.	
QUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR		
	Possui certificação MPS.Br? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
	Possui certificação CMMI? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	certificação?	
	Possui certificação ISO27001/ISO27002?	
	Possui alguma outra certificação além das citadas nos itens anteriores relacionada com o objeto desta RFI? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação.	
QUALIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE		
	Possui certificação MPS.Br? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
	Possui certificação CMMI? Em caso afirmativo, em qual nível (na avaliação de maturidade) ou processo (na avaliação de capacidade), quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
	Possui certificação ISO27001/ISO27002?	
	Possui alguma outra certificação além das citadas nos itens anteriores relacionada com o objeto desta RFI? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO

REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	plano de evolução da certificação.	
QUALIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS DO REPRESENTANTE		
	Todos os profissionais possuem nível superior completo?	
	Há profissionais com certificação PMP (<i>Project Management Professional</i>), emitida pelo PMI (<i>Project Management Institute</i>), e que esteja dentro do período de validade?	
	Há profissionais com certificação CISA (<i>Certified Information System Auditor</i>) emitida pelo ISACA (<i>Information Systems Audit and Control Association</i>), e que esteja dentro do período de validade?	
	Há profissionais com certificação COBIT Foundation emitida pelo ISACA (<i>Information Systems Audit and Control Association</i>), e que esteja dentro do período de validade?	
	Há profissionais com certificação ITIL Foundation ou superior emitido pelo EXIN ou ISEB?	
	Mantém em seu quadro profissionais devidamente certificados pelo fabricante para analisar, projetar, desenvolver, configurar, implantar e manter o(s) produto(s) de software ofertado(s) em atendimento ao objeto desta RFI?	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

EXPERIÊNCIA DO REPRESENTANTE	
	Forneceu solução de software compatível com o objeto desta RFI em empresas públicas ou privadas no Brasil? Em caso afirmativo, informar em quais empresas, distinguindo as públicas das privadas e especificar para cada da empresa em quantos sistemas distintos.
	Prestou ou presta serviços de Suporte Técnico no Brasil para solução de software compatível com o objeto desta RFI? Em caso afirmativo, informar quais empresas, distinguindo as públicas das privadas.
DADOS DA SOLUÇÃO	
	Qual o nome, versão/data do software oferecido, objeto deste RFI?
	Está integralmente adequado à legislação brasileira? e as do IASB?
	O produto está a quanto tempo no mercado brasileiro?
	O produto está a quanto tempo no mercado externo?
	A empresa mantém canal para receber e protocolar sugestões de melhoria no software? Informe o canal e o prazo que se dá o

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO

REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	atendimento.	
	Esta é a ultima versão do software? Caso positivo, já existe previsão de lançamento da próxima versão? Caso negativo, qual a ultima versão da solução e porque não a utilizaram para responder o questionário?	
	Tem previsão de descontinuidade do software?	
	O Aplicativo possui serviço on-line de ajuda, para cada tela acessada, cujo conteúdo possa ser alterado conforme necessário, bem como ser possível fazer pesquisa por índice ou tópico de assunto?	
	Disponibiliza manuais completos do software, em meio eletrônico, contendo informações detalhadas sobre a instalação, configuração, operação e administração do software?	
	Qual prazo de garantia da solução?	
	Descreva os principais serviços, tarefas e benefícios contemplados pela garantia.	

REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

2. Requisitos da solução

Responder ao questionário abaixo, com as informações solicitadas. Não deixar o campo de respostas em branco para nenhum item. As informações fornecidas abaixo devem se referir à versão estável mais atual da solução.

A coluna “atende” deve ser preenchida com o CÓDIGO DE RESPOSTAS abaixo, e utilizar o campo observações para no caso de atendimento do requisito em outra forma, ou para algum comentário adicional.

Código de Respostas:

- A - Atende plenamente o requisito;
- B - Necessita de customizações de **baixa complexidade** para atender plenamente o requisito (informar o tempo estimado, em dias, na coluna "OBSERVAÇÕES");
- C - Necessita de customizações de **média complexidade** para atender plenamente o requisito (informar o tempo estimado, em dias, na coluna "OBSERVAÇÕES");
- D - Necessita de customizações de **alta complexidade** para atender plenamente o requisito (informar o tempo estimado, em dias, na coluna "OBSERVAÇÕES");
- E - Atende parcialmente o requisito (informar os requisitos não atendidos na coluna "OBSERVAÇÕES");
- F - Não atende o requisito.

CARACTERÍSTICAS GERAIS DA SOLUÇÃO				
CRITÉRIOS	ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	OBSERVAÇÕES
Serviços da solução multicanal de atendimento	1	A solução será implantada nas dependências do Banco do Nordeste, no endereço Av. Doutor Silas Munguba, 5.700, Fortaleza-CE. O Banco não aceitará nenhum tipo de serviço em nuvem.		
	2	Ferramenta de Atendimento Omnichannel para registro e atendimento das demandas por telefone, chat, redes sociais, e-mail, fale conosco, SMS, whatsapp, fax, carta e presencial.		
	3	Permitir que um atendente seja capaz de iniciar um atendimento ao cliente independente do canal pelo qual o relacionamento está sendo realizado e sua resposta pelo canal solicitado pelo cliente (telefone, chat, redes sociais, e-mail, fale conosco, SMS, whatsapp, fax, carta e presencial).		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	4	Suportar a integração e consolidação de todas as informações obtidas nos diversos canais de relacionamento (telefone, chat, redes sociais, e-mail, fale conosco, SMS, whatsapp, fax, carta e presencial) em uma só base, proporcionando uma visão única do cliente e mensuração das ações realizadas em todos os canais de forma integrada.		
	5	Disponível 24 x 7		
	6	Disponibilizar agente virtual programável por voz e chat, a partir de scripts interativos		
	7	Permitir o uso de multi-moeda em campos monetários. Obs.: Não há a necessidade de conversão entre moedas.		
	8	Apresentar mensagens e telas do sistema no idioma português do Brasil, assim como a função Ajuda (help online), de maneira a melhorar a usabilidade do software.		
	9	Permitir a criação e manutenção, de forma parametrizada, de menus, telas, consultas, relatórios, gráficos e regras de cálculo.		
	10	Realizar, de forma automática, a crítica e validação de dados digitados no sistema (CEP, dígitos verificadores de CPF, CNPJ, PIS/PASEP, FGTS, Inscrição Municipal, NIT e outros, desde que tenham padrões para críticas de preenchimento). A validação do CPF e CNPJ é realizada em sistemas externos ao Banco do Nordeste.		
	11	Realizar adaptações e customizações à aplicação sem que seja necessário modificar o código fonte.		
	12	Permitir a realização de parametrização e configuração através de ferramenta gráfica, permitindo customizar a aplicação arrastando e soltando objetos e alterando parâmetros, sem que para isso seja necessário escrever código.		
	13	Dispor de funcionalidades que atendam às determinações do Banco Central e do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União sobre o funcionamento da Ouvidoria e Central de Relacionamento nas instituições financeiras brasileiras, para atendimento de clientes, não clientes e a usuários não identificados.		
	14	Permitir a transferência de demandas entre Unidades organizacionais de atendimento. Por exemplo: Ouvidoria para a Central de Relacionamento e vice-versa.		
	15	Os usuários de uma Unidades organizacionais de atendimento poderão modificar somente as suas respectivas demandas.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	16	Permitir habilitar e desabilitar campos de um mesmo formulário e registro, sem necessidade de comandos de programação, permitindo que usuários com perfis diferentes vejam layouts diferentes priorizando informações relevantes de acordo com o perfil. Ex: Quando o atendente da Central de Atendimento abrir a demanda de um cliente, não terá em seu formulário determinados campos de uso restrito da Ouvidoria e verá somente os campos autorizados para visualização por parte da Central de Atendimento, mas quando o usuário da Ouvidoria abrir o mesmo registro terá acesso a referidos campos.		
	17	Permitir o compartilhamento de todas as informações contidas no histórico da demanda com todos os colaboradores que tenham permissão de acesso, permitindo uma visão única do cliente entre colaboradores.		
	18	Permitir a consolidação de todas as interações de um cliente com o Banco, independente do canal de relacionamento, em um único histórico de relacionamento, identificando o canal de origem e permitindo incluir a informação se a interação foi conclusiva ou não.		
	19	Armazenar histórico de registro de todas as interações com o cliente possibilitando recuperação de informação de cada interação de forma individual (Por exemplo: atendimento da Portaria CGU 3.681, de 13/12/2016, que regulamenta a remessa de dados e informações à Ouvidoria Geral da União)		
	20	A solução deverá possuir interface de usuário em que se possa registrar e visualizar-se dúvidas freqüentes, demandas atendidos com características comuns e a solução adotada.		
	21	A interface do usuário utilizada no atendimento deverá permitir, minimamente:		
		a) Registro da descrição do atendimento e do encaminhamento e/ou solução adotada;		
		b) Recuperação dos dados do cliente do Banco, mediante obtenção de informações no cadastro de clientes do Banco e vinculação da identificação do cliente ao protocolo de atendimento;		
		c) O registro e posterior recuperação dos dados de atendimentos a não clientes;		
		d) Registro dos atendimentos a usuários não identificados;		
	22	Permitir a inserção de texto livre na descrição das demandas ligadas ao registro e solução destas.		
	23	Disponer de função de correção gramatical de campos do tipo texto		
	24	Possibilitar desfazer as últimas alterações em campos do tipo texto		
	25	Permitir o controle de execução do atendimento das demandas por meio de sinalizadores e indicação de pendências através da geração de alertas ou envio de mensagens.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	26	Permitir que os alertas e notificações sejam parametrizáveis, com armazenamento de histórico de alterações, sem a necessidade de conhecimento em qualquer linguagem de programação, por exemplo, periodicidade para emissão dos alertas,		
	27	Os alertas deverão informar, no mínimo, a data do encaminhamento, o número de demanda, o prazo final para atendimento da demanda, o responsável pela demanda, o conteúdo da demanda do cliente.		
	28	Permitir que no caso da impossibilidade da entrega das demandas e alertas aos destinatários, o atendente que enviou o caso ser avisado.		
	29	Permitir manter um banco de dados de soluções contendo respostas aos problemas e às dúvidas mais freqüentes.		
	30	Possuir o conceito de grupos de demandas, que é a equipe envolvida na resolução da demanda, as quais podem pertencer a qualquer unidade do Banco. Todos os colaboradores do grupo da demanda devem ter visibilidade sobre os dados da mesma, para que possam cooperar na sua resolução. Este conceito deve permitir, a partir de parametrização, que todos da equipe de resolução possam visualizar todas as informações referentes à demanda.		
	31	Permitir que o solicitante de atendimento possa consultar o status e informações de sua demanda por meio de autoatendimento (Portal Web), mediante informação do número de protocolo.		
	32	Permitir o acompanhamento das atividades em execução através de KPI's (Key PerformanceIndicators), parametrizáveis de acordo com as regras definidas pelo CONTRATANTE.		
	33	Permitir a manutenção (inclusão, exclusão e alteração) de scripts e roteiros, que permitam ao administrador da solução colocar à disposição do operador de telemarketing roteiros para atendimento, respostas padrão, argumentos de venda e informações sobre produtos e serviços do banco.		
	34	Disponibilizar interface de atendente onde possam ser registradas informações gerais a serem a observadas durante o dia, permitindo alteração de forma dinâmica ao longo do dia.		
	35	Permitir que o supervisor possa passar instrução aos atendentes em tempo real na forma de mensagens de texto ou popup, de forma independente das informações do item anterior.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	36	Disponibilizar painel em que possam ser vistos resumos dos atendimentos em andamento, atendimentos agrupados por categoria, a gestão de telemarketing ativo com controle de discagens, retornos com indicadores de qualidade e de produtividade por operador.		
	37	Permitir a gestão (inclusão, atualização, consulta, exclusão e publicação) de uma Base de Conhecimento (Knowledge Base) com scripts de atendimento e perguntas e respostas mais frequentes para utilização dos usuários do sistema.		
	38	Permitir que indicadores de prioridade, de impacto e de urgência possam ser alocados aos registros de demandas de forma que a priorização possa ser estabelecida com base nesses indicadores. A priorização dependerá da categorização da demanda, que é feita pelo atendente, aonde são qualificadas pelo seu nível de impacto e urgência.		
	39	Permitir consulta e análise em tempo real por meio de dashboards com gráficos interativos (drilldown) as informações transacionais armazenadas na base de dados, sem necessidade de realização de extração de dados para uma base apartada para posterior processamento desses dados.		
	40	Possuir atributo para especificar demandas confidenciais que só podem ser consultadas e visualizadas de acordo com os perfis de acesso.		
	41	Possibilitar a criação de demandas de usuários que não desejam ser identificados, ou seja, anônimas		
	42	Para não cliente cadastrados no Banco, no campo Município, a ferramenta deve disponibilizar a relação de todos os municípios existentes a partir do código do IBGE.		
	43	Permitir o registro de informações na própria Ferramenta sobre o relacionamento do cliente com o Banco, gerando o histórico de todas as interações. Todas informações deverão ser registradas a partir do primeiro contato até o contato final-fechamento de demanda, registrando data e hora.		
	44	Disponibilizar funcionalidade de agenda para o usuário, para o agendamento de chamadas telefônicas, tarefas (ex: envio de e-mail e mala direta) e reuniões de forma pró-ativa, assim como o registro de contatos receptivos.		
	45	Permitir o gerenciamento de metas de atendimento e soluções.		
	46	Permitir que os usuários registrem e encontrem, facilmente, informações de contato, como por exemplo: números de telefone, endereços, nomes, etc.		
	47	Permitir anexar documentos em Campanhas, Pesquisas e também a atendimentos e chamados.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

48	Auxiliar no ranking dos clientes sensíveis, que têm mais de uma reclamação num período.		
49	Disponibilizar calendário para organizar as Campanhas e Contatos, permitindo controlar os cronogramas pessoais e dos colaboradores.		
50	Permitir anexar notas contendo informações importantes sobre as contas, clientes, segmentos, contatos, etc.		
51	Permitir a emissão de cartas, a partir de modelos padrão de cartas.		
52	Permitir a ordenação e aplicação de filtros em listas e relatórios. Exemplo: Na listagem dos clientes, o usuário poderá clicar na coluna de “pessoa física” para ordenar a listagem por esse campo.		
53	Permitir arquivar na demanda do cliente documentos afetos à demanda, bem como arquivos de gravação de áudios		
54	Possibilitar a impressão de todo dossiê do cliente de forma automática, incluindo os dados e documentos associados na demanda		
55	Disponibilizar banco de minuta de resposta por escrito		
56	Possibilitar a inclusão de dados e documentos sem alterar a data de encerramento da demanda		
57	Possibilitar que o supervisor possa ouvir uma conversa entre um agente on-line; comunicar com o agente sem que o cliente escute; participar em conversa de um agente com o cliente, criando assim uma conferência de três, onde todos possam falar e ser ouvidos; iniciar um chat (bate-papo)/ informação a um agente; monitorar a tela do agente; fazer gravação de chamadas por demanda.		
58	Fornecer treinamento sobre todas as funcionalidades da ferramenta para os diferentes grupos de usuários: agentes, supervisores, gestores, desenvolvedores e responsáveis pelo sistem		
59	Assistencia técnica 24h e/ou técnicos residentes		
60	O cadastro de tipos de manifestações deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações, com o objetivo de estruturar de forma lógica as interfaces do cliente e dos atendentes no momento do registro das demandas.		
61	Possibilitar que uma demanda possua subdemandas com as mesmas características da demanda original (Por exemplo: Informações, campos, classificações, workflow etc)		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

62	Viabilizar a categorização do atendimento de acordo com o produto ou serviço relacionado, permitindo modificar a categorização da demanda de atendimento quando necessário, mantendo o histórico de alterações efetuadas. As árvores de categorização deverão ter subcategorias em vários níveis, possibilitando também a informação de demanda procedente ou improcedente.		
63	Permitir que a demanda receba várias classificações. Por exemplo, o cliente reclama do mau atendimento do gerente e solicita envio de boleto		
64	Possuir mecanismo de busca direta que permita a localização rápida de documentos, filtrada por palavra-chave, por título, por fonte de informação ou por assuntos, respeitados os perfis de acessos.		
65	A solução deverá possuir interface de usuário para o registro do atendimento, onde o atributo a ser considerado para a recuperação das informações dos clientes do Banco será o CPF/CNPJ.		
66	Na consulta utilizando o critério do item anterior, a solução deverá possibilitar, na demanda de ser retornado mais de um cliente, a apresentação de uma lista com os registros retornados para a devida seleção do cliente em atendimento. Este requisito é importante tendo em vista ainda poder existir mais de um cliente com o mesmo CPF, como é o caso de esposas que têm o mesmo CPF dos maridos.		
67	Para o cliente em atendimento que tenha registro de atendimentos anteriores, a solução deverá exibir resumo da lista dos últimos atendimentos feitos, permitindo a visualização dos dados dos atendimentos anteriores. Em se tratando de atendimento anterior de Ouvidoria, permitir a visualização apenas de dados específicos a serem parametrizados.		
68	Permitir a realização de consultas de atendimentos pelos seguintes atributos: nome do cliente, nome de fantasia, CPF, CNPJ, número do telefone, e-mail do cliente, número de protocolo, agência, unidades vinculadas hierarquicamente (acima e abaixo), município, estado, status, data de criação, data de fechamento, categoria, responsável, grupo de atendimento e canal de atendimento.		
69	O módulo de consultas possibilitar:		
	a) No momento do registro de um atendimento consultar ao banco de soluções adotadas em outros atendimentos; b) Visualizar e imprimir dados de um atendimento com as informações referentes a ele;		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

		c) Salvar resultados de consultas nos formatos HTML, XLS, DOC e XML.		
		d) Que o operador possa definir filtros de consultas personalizados, bem como alterá-las quando for o caso.		
	70	Disponibilizar no mínimo as seguintes consultas: atendimentos agrupados por cliente, estado, município, agência, categoria, data de criação, data de fechamento, prazo de atendimento, período, responsável e operador, com totalizadores parciais e totais; (indicar os agrupamentos possíveis, caso não atenda aos que estão aqui listados);		
	71	Possuir funcionalidade que permita que os atendentes de todos os canais de atendimento sejam capazes de localizar uma demanda, independente do canal onde foi aberta, mediante informação do número de protocolo, nome do cliente, CPF/CNPJ ou outro campo a ser determinado pelo CONTRATANTE, possibilitando a localização do seu conteúdo, desde que obedecidas às regras dos perfis de acesso.		
	72	Deverá realizar calculo automático de prazo de atendimento da demanda com base em parâmetros previamente cadastrados para cada tipo de workflow, categoria e etapa do processo.		
	73	Contabilizar o prazo de atendimento desde a abertura da demanda até o seu fechamento, assim como a contagem de prazos dos estágios intermediários, quando houver.		
	74	As informações sobre as Unidades de atendimento do Banco devem ser acessadas a partir das tabelas de unidades operadoras do Banco, como por exemplo: número da agência, unidades vinculadas hierarquicamente (acima e abaixo), endereço eletrônico da agência, endereço eletrônico do Grupo de Gestores, dentre outras.		
	75	Oferecer auxílio à categorização da demanda a partir das informações do cliente, no momento do atendimento, abrindo eixos de categorização por produto, serviço, unidade de relacionamento e pessoas, associando o relato do cliente com a orientação a ser prestada a ele. Deverá ser oferecida a possibilidade de mais de uma categorização da mesma demanda.		
	76	Capacidade de associar a demanda às suas tratativas internas, registrando de modo automático, textualmente, as tratativas e preservando as mensagens e outros documentos utilizados no atendimento.		
	77	O agente virtual deverá disponibilizar ao cliente o número do protocolo da demanda		
	78	O sistema deverá salvar em banco de dados os logs de todas as ações executadas nos atendimentos realizados, alimentando em tempo real a tela de gestão do front-end do		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

		supervisor e o banco de dados de rastreabilidade para a geração de relatórios		
Banco de Dados	79	A solução deve obrigatoriamente utilizar SGDB IBM DB2 for z/OS versão 10.x ou SGDB Microsoft SQL Server 2012 como repositório de dados, de acordo com o disposto no Anexo - Ambiente Computacional do BNB.		
Servidor de Aplicação	80	A solução deve obrigatoriamente ser compatível com o ambiente de execução de aplicação IBM WebSphere Application Server (WAS) for z/OS versão 8.5 ou Microsoft Internet Information Services 7.x, ou SAP Netweaver 7.4 de acordo com o disposto no Anexo - Ambiente Computacional do BNB.		
Usabilidade	81	Deve obrigatoriamente ser compatível com Internet Explorer 11 e superior, com Microsoft Edge, com o Firefox 40.0 e superior, com o Google Chrome 50 e superior.		
Sistema Operacional	82	Permite a instalação da ferramenta de gestão de identidades em z/OS 1.10.0 e/ou Windows Server 2003 ou superior. Caso afirmativo, informar o sistema operacional? Permite a implementação em ambiente virtualizado?		
Repositório	83	Possibilita a instalação do repositório central de identidades de usuários nos bancos de dados Microsoft SQL Server 2000 ou 2005 e/ou IBM DB2 8.1 ou VSAM, no mainframe? Em caso afirmativo, informar o repositório utilizado		
Autenticação	84	Autentica acesso na console (portal) de gerenciamento da solução realizada pelo <i>Microsoft Active Directory (AD)</i> ?		
Importação de dados	85	Permite a importação, com utilização de filtros, dos dados de segurança (chaves, senhas, grupos, permissões e restrições de acessos, etc.) dos usuários cadastrados em todos os ambientes/sistemas abaixo: sistemas de autorização; RACF; AD; Exchange, LDAP, Unix e bancos de dados: SQL Server, DB2 e VSAM?		
Comunicação segura	86	Possui mecanismos que garantam comunicação segura entre todos os componentes da solução e integrados, confidencialidade e integridade dos dados? Caso afirmativo, informar os mecanismos		
Prevenção de intrusão	87	Possui mecanismos de prevenção de intrusões (por exemplo, firewall e detecção de tentativa de acessos)? Caso afirmativo, citar os mecanismos.		
Prevenção de dados	88	Possui mecanismos de proteção a dados que estão sendo capturados, por exemplo, por um Trojan, e para evitar que os dados sejam corrompidos e/ou destruídos? Caso afirmativo, citar os mecanismos		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Gerenciamento e proteção de chave	89	Possui mecanismos de gerenciamento de chave de criptografia e proteção contra ataques passivos e ativos? Caso afirmativo, citar os mecanismos		
Armazenar senhas	90	Permite que as senhas sejam armazenadas somente no <i>Microsoft Active Directory</i> ?		
		Necessita armazenar a senha no repositório da solução para atender outros requisitos da RFI?		
HSM externo	91	Possibilita o uso de um HSM (<i>Hardware Security Module</i>) externo para processamento de criptografia robusta?		
Recursos de segurança	92	Possui outros mecanismos de segurança? Caso afirmativo, citar os mecanismos		
Fabricante	93	Possui todos os componentes da solução do mesmo fabricante?		
ANALISADOR DE REDES SOCIAIS				
Serviços da solução multicanal de atendimento	94	Multiredes - Deve oferecer abertura para atendimento por meio do Facebook e das redes sociais Instagram e Twitter;		
	95	Multiníveis - Deve ser possível atender em vários níveis de interação dentro da mesma rede social, p.ex., área de comentários e “inbox” do Facebook;		
	96	Multiusuários - Deve ser possível atender em um único painel, com os atendimentos podendo ser feitos e vistos por vários atendentes simultaneamente;		
	97	Multifilas - Deve ser possível a criação e distribuição das interações em filas de atendimento, preferencialmente de forma automática;		
	98	Múltiplas regras de seleção de menções; Deve oferecer possibilidade de usar, simultaneamente, várias regras de busca, oferecendo múltiplos conectores lógicos, frases, palavras-chave, etc.;		
	99	Senhas individualizadas - Deve ser possível identificar o atendente e suas interações realizadas com os usuários da rede social;		
	100	Respostas frequentes - Deve incorporar banco de respostas frequentes, categorizáveis de várias formas, facilmente localizáveis pelos atendentes;		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

101	Geração de Relatórios Customizáveis - Deve ser possível a geração de relatórios de atendimento ajustáveis às necessidades do Banco do Nordeste, inclusive agrupando informações sobre os atendimentos por perfil de clientes atendidos, post comentado, assunto comentado, sentimento do cliente, identificação do atendente, horário de atendimento, tempo de atendimento, nível de serviço atingido por atendente / pela operação;		
102	Monitoramento -Deve oferecer funções de monitoramento em: marcas, tendências, campanhas, produtos, serviços e perfis de clientes, inclusive com capacidade para filtrar postagens de clientes e concorrentes vinculadas a essas categorias e classificar automaticamente os sentimentos verificados nas referidas postagens;		
103	Comparativos com concorrentes: Deve ser possível monitorar marcas, tendências, campanhas, produtos, serviços e perfis de clientes de forma simultânea com o monitoramento dessas mesmas categorias relacionadas ao Banco do Nordeste;		
104	Publicação - Deve ser possível agendar e publicar conteúdos, em formato de texto, sons, imagens e vídeos com o apoio da ferramenta;		
105	Gestão de crises - Deve oferecer suporte à identificação e gestão de crises;		
106	Influenciadores - Deve ser possível identificar possíveis e reais influenciadores digitais relevantes para os interesses do Banco do Nordeste;		
107	Geração de relatórios de performance - Deve ser possível gerar relatórios de avaliação de perfis do Banco do Nordeste e suas respectivas campanhas;		
108	Geração e controle de protocolos de atendimento - Deve ser possível trocar informações com outros softwares, inclusive CRM, para obter e registrar protocolos de atendimento, bem como para registrar as mensagens trocadas com o cliente durante o atendimento;		
109	Armazenamento e consulta das interações anteriores com os clientes - Deve ser possível armazenar e consultar, durante um atendimento, o histórico das interações anteriores ocorridas com o cliente;		
110	Integrável com CRM e IA - É desejável a possibilidade de integração com softwares de CRM e de Inteligência Artificial;		
111	Preço ajustável à demanda - Deve ser possível ajustar o preço à demanda (volume) pelo menos semestralmente, de modo a pagar apenas pela utilização estimada para o período;		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	112	Confidencialidade - Deve ser possível garantir a confidencialidade dos atendimentos prestados pelo Banco do Nordeste através da ferramenta, mesmo após o término do contrato;		
	113	Preservação e cessão dos bancos de dados após contrato - Deve ser possível preservar e ceder os bancos de dados contendo todas as informações geradas pelo uso da ferramenta, após a cessação do vínculo contratual com o Banco do Nordeste.		
	114	Volume inicial (Novembro/2017) Deve ser possível, ao menos semestralmente, ajustar a volumetria, com base na previsão de utilização, considerando os critérios de: redes monitoradas, quantidade capturas de menções, quantidade de atendentes e perfis do Banco do Nordeste. Inicialmente estimamos as seguintes necessidades mensais:		
		Usuários da ferramenta: 10;		
		Capturas de menções: 15 mil itens;		
		Atendimentos: 5 mil;		
		Quantidade de perfis conectados: 5;		
		Suporte: Sim;		
	115	Treinamento: Sim (Virtual).		
		Volume final (Outubro/2019)		
		Usuários da ferramenta: 10;		
		Capturas de menções: 30 mil itens;		
		Atendimentos: 10 mil;		
		Quantidade de perfis conectados: 5;		
		Suporte: Sim;		
		Treinamento: Sim(Virtual).		
CHAT - CHATBOT				
Serviços da solução multicanal de atendimento	116	Disponibilizar agente virtual programável por, a partir de scripts interativos		
	117	Disponibilizar função de vídeo chat		
	118	O operador deverá interagir com mais de um usuário ao mesmo tempo, tendo a opção de atender uma chamada de voz em paralelo.		
	119	Possibilitar o envio da conversa por e-mail no final do atendimento, assim como enviar anexos, frases automáticas e respostas pré-definidas.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	120	A ferramenta deve abrir até quatro sessões de chat por atendente e deve integrar cada sessão, simultaneamente, com os sistemas do Banco		
	121	Deve reconhecer a sinalização TDD para atendimento de clientes com necessidades especiais		
	122	Deve capturar automaticamente o número do CPF, e-mail visando localizar todos os chats anteriores do cliente (deve ser gravado no banco de dados do histórico)		
	123	Ao final do atendimento, o sistema deve capturar a conversa estabelecida com o cliente, comprimí-la e armazená-la em banco de dados a fim de recuperá-la posteriormente (deve ser gravado no banco de dados do histórico)		
	124	Deverá contemplar um módulo que possibilite a gestão dos atendimentos pelo Supervisor. Este módulo deverá disponibilizar no front-end de supervisão em painel com as seguintes informações sobre o atendimento on-line: número de Atendentes logados, número de atendentes em pausa ou ausentes, quantidade de clientes em atendimento, quantidade de clientes na fila de espera, quantidade de clientes atendidos, tempo médio da fila de espera, tempo médio de atendimento e outras informações que o Banco achar necessárias.		
	125	A ferramenta deverá possibilitar inclusão e exclusão de frases prédefinidas para atendimento on-line, que poderá ser usada pela atendente quando necessário		
	126	Através de uma interface específica, a ferramenta deve possibilitar a solicitação de suporte a supervisão, em caso de dúvidas		
	127	O sistema deverá possibilitar a transferência do cliente e o respectivo diálogo para outro atendente e para o supervisor, com a transferência do sincronismo contemplando, inclusive, os casos de indisponibilidade da estação de trabalho ou sistêmicas		
Integração com CRM	128	Possibilita a integração da solução de atendimento com as principais ferramentas de CRM do mercado, assim como integração junto aos principais sistemas de monitoramento e atendimento desenvolvido para as redes sociais?		
Suporte	129	Prestação de serviço de suporte, desenvolvimento e customização da ferramenta durante toda a vigência do contrato?		
Atendente Virtual	130	Possui serviço de criação de atendente virtual treinado, incluindo o formato 3D, com ou sem animação, se possível com mais de uma persona (vários formatos), capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos produtos e serviços do Banco do Nordeste, sem a interferência humana, respondendo e auxiliando o usuário através de múltiplos canais?		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	131	Possibilidade de escolha por parte do usuário de qual atendente virtual, dentre as personas criadas, iria atendê-lo, gerando assim uma possível maior identificação com a marca Banco do Nordeste.		
	132	Capacidade de identificar o produto, o serviço, o processo e o procedimento do qual o cliente esta se referindo.		
Processo	133	Serviço de mapeamento de processos de negócios, fluxos de trabalho e conteúdo necessários ao desenvolvimento de novas áreas de conhecimento para o assistente virtual inteligente.		
Recursos analíticos	134	Fornecer relatórios estatísticos dos atendimentos prestados com segmentações a critério do Banco do Nordeste?		
	135	Possui mecanismo para avaliação do desempenho da solução com base nas informações oriundas dos atendimentos realizados, bem como extração de relatórios sobre o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder e outros dados relevantes para melhoria do atendimento através da ferramenta?		
	136	Permite a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o assistente virtual e os usuários?		
	137	Possui mecanismo para medição dos índices de assertividade através da coleta de feedback do cliente sobre as respostas fornecidas e com a indicação de oportunidades de melhorias?		
	138	Possui mecanismo para aplicação de pesquisa de satisfação aos clientes?		
	139	Possui mecanismo para a aplicação de formulários nativos para coletas de dados diversos na própria interface de atendimento?		
	140	Tem capacidade de oferecer respostas gráficas, com imagens, vídeos e áudio?		
	141	Possui integração com sistemas de leitura e identificação biométrica e de QR Code?		
	142	Fornecimento de ferramenta que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual para tomada de decisões?		
	143	Capacidade de gravar, capturar e utilizar a localização geográfica e do endereçamento IP do usuário?		
	144	Permite a personalização do atendimento, possibilitando tratar os usuários que se identifiquem de forma individualizada, com respostas específicas sempre que possível?		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	145	Possibilita o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo assistente virtual, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas, produtos ou serviços caso necessário?		
	146	Possui mecanismo para fornecimento de respostas através de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim desejarem, podendo esta funcionalidade ser desabilitada pelo usuário na própria interface o assistente virtual inteligente?		
	147	Contempla fluxos de atendimento, por meio de programação e árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários?		
	148	Possui a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da intenção de sua procura pelo atendimento?		
Integração	149	Permite a integração com mecanismos de segurança adotados pelo Banco do Nordeste, para auxiliar usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados?		
	150	Possibilidade de transferência do atendimento para os demais canais de atendimento do Banco do Nordeste.		
Integração com CRM	151	Possibilita a integração da solução de atendimento com as principais ferramentas de CRM do mercado, assim como integração junto aos principais sistemas de monitoramento e atendimento desenvolvido para as redes sociais?		
Suporte	152	Prestação de serviço de suporte, desenvolvimento e customização da ferramenta durante toda a vigência do contrato?		
Atendente Virtual	153	Possui serviço de criação de atendente virtual treinado, incluindo o formato 3D, com ou sem animação, se possível com mais de uma persona (vários formatos), capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos produtos e serviços do Banco do Nordeste, sem a interferência humana, respondendo e auxiliando o usuário através de múltiplos canais?		
	154	Possibilidade de escolha por parte do usuário de qual atendente virtual, dentre as personas criadas, iria atendê-lo, gerando assim uma possível maior identificação com a marca Banco do Nordeste.		
	155	Capacidade de identificar o produto, o serviço, o processo e o procedimento do qual o cliente esta se referindo.		
Processo	156	Serviço de mapeamento de processos de negócios, fluxos de trabalho e conteúdo necessários ao desenvolvimento de novas áreas de conhecimento para o assistente virtual inteligente.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Recursos analíticos	157	Fornecer relatórios estatísticos dos atendimentos prestados com segmentações a critério do Banco do Nordeste?		
	158	POssui mecanismo para avaliação do desempenho da solução com base nas informações oriundas dos atendimentos realizados, bem como extração de relatórios sobre o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder e outros dados relevantes para melhoria do atendimento através da ferramenta?		
	159	Permite a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o assistente virtual e os usuários?		
	160	Possui mecanismo par medição dos índices de assertividade através da coleta de feedback do cliente sobre as respostas fornecidas e com a indicação de oportunidades de melhorias?		
	161	Possui mecanismo par a aplicação de pesquisa de satisfação aos clientes?		
	162	Possui mecanismo para a aplicação de formulários nativos para coletas de dados diversos na própria interface de atendimento?		
	163	Tem capacidade de oferecer respostas gráficas, com imagens, vídeos e áudio?		
	164	Possui integração com sistemas de leitura e identificação biométrica e de QR Code?		
	165	Fornecimento de ferramenta que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual para tomada de decisões?		
	166	Capacidade de gravar, capturar e utilizar a localização geográfica e do endereçamento IP do usuário?		
167	Permite a personalização do atendimento, possibilitando tratar os usuários que se identifiquem de forma individualizada, com respostas específicas sempre que possível?			
Arquitetura	168	A solução deverá ser disponibilizada no portal institucional do Banco do Nordeste. A solução ser disponibilizada no nosso portal que utiliza tecnologia ASP.net?		
	169	A solução suporta as plataformas Android e IOS?		
Integração	170	Permite a integração com mecanismos de segurança adotados pelo Banco do Nordeste, para auxiliar usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados?		
	171	Possibilita a transferência do atendimento para os demais canais de atendimento do Banco do Nordeste?		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Chat - Chat Humano				
Arquitetura	172	A solução deverá ser disponibilizada no portal institucional do Banco do Nordeste. A solução ser disponibilizada no nosso portal que utiliza tecnologia ASP.net?		
	173	A solução suporta as plataformas Android e IOS?		
Integração	174	Permite a integração com mecanismos de segurança adotados pelo Banco do Nordeste, para auxiliar usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados?		
	175	Possibilita a transferência do atendimento para os demais canais de atendimento do Banco do Nordeste?		
Chat entre não cliente e cliente	176	Possui canal de comunicação via chat que seria acionada após esgotadas as perguntas respondidas de forma automática pelo chatbot, o qual teria perguntas frequentes pré-programadas?		
	177	Possui um modo de conversação no nível de atendimento, em que após esgotadas as opções com o Robô, o cliente possa se comunicar via chat com a Central de Atendimento para tirar alguma dúvida?		
	178	Possui funcionalidade onde um atendente poderia encaminhar a conversa para um nível gerencial(Gerente de Negócios para agendar a entrevista, dúvidas de cadastro, etc.)?		
	179	Possui formulário de entrada registrando motivos pré-definidos do contato, bem como email e telefone de contato do cliente?		
	180	Possui contador que estima o tempo para atendimento do cliente (fila virtual)?		
	181	Possui mecanismo que permita a gravação da conversa?		
	182	Possui mecanismo que permita o envio de arquivos de ambas as partes?		
	183	Permite ser acessado por smartphones, tablets, desktop?		
	184	Disponibiliza relatórios para acompanhamento, contemplando quantidades de acesso, encaminhamento dos contatos e tempo de atendimento?		
185	Suportar contato visual (câmera)?			
Chat - Mensageria				
Funcionalidades	186	A solução possibilita a integração da ferramenta para aplicação junto aos canais de atendimento vinculados às principais ferramenta profissionais de mensageria, como exemplo: Facebook, Instagran, SMS, whatsapp, twitter		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Integração	187	Permite a integração com mecanismos de segurança adotados pelo Banco do Nordeste, para auxiliar usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados?		
	188	Possibilita a transferência do atendimento para os demais canais de atendimento do Banco do Nordeste?		
SMS				
Serviços da solução multicanal de atendimento	189	SMS Corporativo, com fornecimento dos serviços de entrega e recebimento de mensagem SMS em todo o território Brasileiro, além da disponibilização de meios para gerenciamento e controle do serviço, emissão de relatórios e monitoramento do tráfego.		
	190	Envio de protocolo de atendimentos por meio de SMS		
	191	Conexão com todas as operadoras Brasileiras		
	192	Relatórios de envio e recebimento das mensagens, que confirmam a entrega ou identificam o tipo de falha, caso ocorra		
	193	Relatórios online para monitoramento do tráfego e gastos		
	194	Capacidade de envio mínima de 100 SMS/seg.		
	195	Disponibilidade de números compartilhados ou dedicados		
	196	Caso as mensagens não sejam entregues, permanecem na fila para novas tentativas, duranteo período configurado		
	197	Opção para envio de Flash SMS. Flash SMS é um tipo de envio em que a mensagem é exibida na tela do aparelho na forma de pop-up. Por padrão, o SMS não é armazenado na caixa de entrada do aparelho, mas alguns modelos de celular permitem que isso seja feito, ao selecionar uma opção específica.		
	198	Capacidade para envio de mensagem com mais de 160 caracteres ou 70 caracteres. No total, até 500 caracteres podem ser enviados ao aparelho do usuário em diversos SMS's. Porém apenas quando todos forem recebidos, o aparelho irá agrupar os textos e exibir uma mensagem única.		
199	Utilização de subcontas para hierarquizar os serviços, a fim de enviar as mensagens prioritárias antes das demais			
200	Destinatário pode ser adicionado manualmente, ou com arquivos (.CSV, .TXT, .XLS, .XLSX ou .ZIP) de até 100.000 contatos/arquivo;			

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

201	Envios em lote a partir de arquivos (.CSV, .TXT, .XLS, .XLSX ou .ZIP) de até 100.000 contatos/arquivo, ou por listas criadas online direto no painel web		
202	Opção de criação de campanhas de integração de SMS de duas vias, na qual é possível configurar autorespostas para diferentes mensagens dos usuários, automatizado, com árvore de decisão, onde o sistema irá responder automaticamente, de acordo com condições definidas previamente e palavras chaves configuradas na plataforma.		
203	As campanhas podem ser iniciadas em ambos os sentidos: a. O usuário recebe uma mensagem que solicita sua resposta. Essa resposta pode ser processada de das seguintes formas: Iniciar uma nova interação, devolver uma resposta automática (ex. pesquisa de satisfação), ser adicionado ou removida de uma lista, ou da base de contatos (opt-out); b. O usuário é estimulado por impacto externo a enviar uma mensagem para um número específico. Essa mensagem pode ser processada das seguintes formas: Iniciar uma interação ou receber uma resposta automática (ex. promoções de coupon), ser adicionado ou removido de uma lista, ou da base de contatos (opt-out);		
204	A plataforma suporta confirmação positiva de dados, ou seja, para se certificar que o SMS foi enviado para o destinatário correto, por exemplo, o titular da conta, o sistema irá solicitar um ou mais dados pessoais do destinatário, como seu CPF, ou algum outro dado programado previamente. O sistema deverá identificar a resposta, a fim de seguir com o atendimento, no caso de identificação positiva.		
205	Opção de agendamento com ajuste de fuso-horário		
206	Opção para salvar templates de mensagem, com textos padrões para serem enviados posteriormente		
207	Criação de diferentes perfis de usuários da plataforma, com variados níveis de acesso para controle, facilmente gerenciáveis		
208	Painel para visualização de gráficos com o tráfego total, taxa de entrega média, tempo de atraso médio e comparação com o mercado global		
209	Gráficos customizáveis, como mapa de calor com o comportamento do usuário por hora/dia da semana e taxa de entrega por operadora/rede		
210	Log de mensagem das últimas 48 horas para visualização imediata na plataforma, com filtro por destinatário/remetente, ID, campanha, número, data ou tipo de serviço		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

211	Painel para solicitação de relatório detalhado, com ajuste do período para coleta, além de opção de escolha dos parâmetros a serem exibidos. Desta forma é possível gerar relatórios para cada aplicação e realizar o rateio apropriado entre os departamentos / usuários / subconta		
212	Atua no modo assíncrono. O cliente não precisa esperar um request ser finalizado para iniciar outro		
213	Disponibilização de dados históricos de SMS's enviados durante o período de cinco anos		
214	Reconhecimento de destinatários duplicados ou inválidos antes do envio.		
215	Serviços de mensagem de Voz, USSD e Notificações Push para aplicativos		
216	Mensagem de Voz, principais características: a. Suporte a mensagem pré-gravada (.MP3 e .WAV) ou leitura de um texto por voz robótica b. Retry Scheme: Novas tentativas, caso não atenda a primeira ligação. É possível definir a quantidade e intervalo. c. Redirecionamento da ligação conforme o usuário digita. d. Repeat message: Usuário pode digitar um número para repetir a mensagem; e. Manipulação do remetente: A mensagem é enviada pelo número que o cliente desejar;		
217	Solução de USSD: Canal de interação na qual o usuário estabelece uma conexão com a operadora, e navega através de sessões. Pode ser empregado como um novo canal de interação com o cliente, como por exemplo, alternativa de SAC, consultas, cobranças, etc. Funciona em qualquer tipo de aparelho e nenhum conteúdo fica armazenado no aparelho. Não consome dados nem voz do usuário		
218	Notificação Push: Método de envio de mensagens para Smartphones. A notificação pode ser enviada apenas para usuários com o aplicativo instalado, conectados a Internet e que autorizaram o serviço. a. Suporte aos sistemas operacionais b. Relatório completo, inclui a confirmação de abertura da mensagem e acesso ao conteúdo; c. Conteúdo pode ser multimídia e de texto; d. Ferramentas integradas a Geolocalização: Ação direcionada a uma região específica (Geotargeting), ou ativada quando o usuário entrar no raio de ação (Geofencing); e. SMS Fallback: Possibilidade de "forçar" um SMS para notificações Push que não forem lidas em determinado período		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	219	Segurança: 1. Nível de acesso customizado: Criação e gerenciamento de diferentes perfis de usuário, com níveis de acesso distintos; 2. Bloqueio em caso de acesso forçado: Banimento temporário após sucessivas falhas de autenticação e bloqueio total caso persista; 3. Assinatura da mensagem: Configuração de assinatura no texto da mensagem, para identificação do Remetente. 4. Criptografia 5. Certificação para utilização do protocolo HTTP Secure (HTTPS); 6. Predisposição para estabelecimento de túnel VPN para a comunicação entre os datacenters.		
	220	Fornecimento de relatórios abaixo relacionados:		
Relatório de envio com confirmação de recebimento pela operadora;				
Relatório de envio diário, semanal e mensal;				
Todos os registros como a hora e o dia do envio da mensagem;				
		Relatórios que acrescentem dados para o melhor desenvolvimento do serviço, a critério da contratada.		
E-MAIL E FALE CONOSCO				
Serviços da solução multicanal de atendimento	221	Permitir que, quando um cliente registrar uma demanda, por Portal web - "Fale Conosco" e e-mail, automaticamente abrir uma demanda, registrando na ferramenta e categorizando-a de acordo com a origem.		
	222	Permitir que após a categorização da demanda e por ação do atendente ou não, seja enviada uma mensagem de resposta ao cliente (e-mail e/ou SMS), com um texto padrão informando qual o número do protocolo da demanda aberta.		
	223	Permitir a criação de modelos para emissão de respostas aos clientes por escrito ou via correio eletrônico. Os modelos serão compostos de três elementos: cabeçalho, corpo da resposta e rodapé. O cabeçalho e o rodapé serão definidos no momento da criação de um modelo. Já o corpo da resposta, será redigido no momento da emissão de uma resposta ao cliente. Todas estas ações deverão ser realizadas pelos usuários na própria ferramenta de atendimento.		
	224	Implementar pesquisa de satisfação integrada ao processo de atendimento quando a demanda for finalizada por e-mail externo, interface WEB ("Fale Conosco"), SMS ou chat.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	225	Permitir a utilização de e-mail como ferramenta de email marketing, possibilitando analisar o retorno gerado através de relatórios e análises gráficas.		
	226	Permitir fazer a segmentação do público alvo das ações de comunicação (campanhas e pesquisas), utilizando as regras de segmentação já estabelecidas pelo Banco do Nordeste .		
	227	Permitir o cadastro de infinitas respostas prontas		
	228	Permitir acesso à base de consultas de biblioteca e notícias		
	229	Ter corretor ortográfico habilitado e aplicado antes do envio de todas as mensagens		
CAMPANHA ATIVA				
Serviços da solução multicanal de atendimento	230	A ferramenta deverá realizar contatos ativos por meio de agente virtual, a partir de scripts interativos		
	231	Permitir a realização de campanhas ativas por telefone, chat, redes sociais, e-mail, fale conosco, e whatsapp		
	232	Permitir a manutenção (inclusão, exclusão e alteração) de scripts e roteiros, que permitam ao administrador da solução colocar à disposição do operador de telemarketing roteiros para atendimento, respostas padrão, argumentos de venda e informações sobre produtos e serviços do banco.		
	233	Permitir a criação de scripts dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta do script determina qual a próxima pergunta a ser feita.		
	234	Permitir a importação e apresentação dos dados importados por ordem de prioridade de cada campanha		
	235	Permitir a parametrização de regras para a categorização, finalizador, horários e quantidade de tentativas a serem feitas de maneira que cada campanha deverá ser configurada com o número máximo de tentativas e contatos que podem ser feitos para cada ficha.		
	236	Após contato com o cliente, o atendente deverá poder selecionar um assunto finalizador para a campanha e dependendo do assunto a ficha do cliente poderá ter ciclo encerrado na campanha (por exemplo: aceitou a renovação).		
	237	Permitir a análise dos resultados das Campanhas.		
	238	Permitir salvar os públicos-alvo segmentados (listas de clientes) de Campanhas do Ativo e Receptivo anteriores para utilização em novas Campanhas.		
	239	Permitir exportar públicos-alvo segmentados (listas de clientes) de Campanhas do Ativo e Receptivo nos formatos TXT, CSV, XLS, XML.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	240	Permitir o cadastro e gerenciamento de listas de contatos, de acordo com a campanha, permitindo carga automatizada a partir de importação de arquivos em formatos XLS, XML, TXT, CSV. (indicar formatos possíveis).		
	241	Permitir fazer a segmentação do público alvo das ações de comunicação (campanhas e pesquisas), utilizando as regras de segmentação já estabelecidas pelo Banco do Nordeste .		
	242	Permitir criar, salvar e alterar filtros (queries) para segmentação, diretamente pelo usuário, através da interface da aplicação, podendo serem reutilizadas posteriormente, sem necessidade de conhecimentos de programação.		
	243	Na mídia telefone o processo de discagem deverá ser feito diretamente pelo sistema, sem intervenção do atendente (uso com integração CTI). Caso o atendente opte por utilizar o sistema sem integração, deverão ser exibidos os dados do cliente que permita a realização do contato a partir da discagem a ser feita pelo atendente. Por email ou SMS deverão ser enviadas mensagens diretamente ao cliente sem intervenção do atendente.		
	244	Permitir a utilização de e-mail como ferramenta de email marketing, possibilitando analisar o retorno gerado através de relatórios e análises gráficas.		
	245	Dispor de funcionalidade que permita a elaboração e aplicação de pesquisas, possibilitando o registro e tabulação de respostas obtidas.		
WORKFLOW				
Serviços de Customização/ Parametrização	246	Contemplar workflow em processos que requeiram atividades como controle de prazo, definição de responsáveis, fases do fluxo, níveis de aprovação, envio e recebimento de alerta e cobrança. Os usuários desta funcionalidade devem ser colaboradores do Banco que estejam envolvidos na solução de algum tipo de problema.		
	247	Possibilitar a manutenção de um cadastro com base em grupos que conterà os destinatários para os quais as demandas serão encaminhadas para análise e apresentação de solução, de acordo com a categorização registrada na demanda		
	248	A vinculação entre demandas e destinatários (ou grupos de destinatário) dar-se conforme a categoria da demanda e o nível do destinatário perante a solução.		
	249	Permitir que a demanda seja encaminhada para grupos de responsáveis distintos paralelamente.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	250	Permitir a configuração de um workflow de atendimento, de forma que todos os grupos envolvidos possam se comunicar entre si, quantas vezes necessárias e por prazo indeterminado.		
	251	Permitir a configuração de um workflow de atendimento, possibilitando os usuários rastrear o status, delegarem subdemandas a outros membros da equipe, e priorizarem demandas de acordo com o tipo de cliente e de demanda, armazenando histórico de alterações. A priorização automática das demandas deverá considerar a categorização e os prazos de atendimento.		
	252	Possibilitar a configuração de regras parametrizáveis para direcionar as demandas ao grupo de atendimento mais adequado.		
	253	Permitir a configuração de cada tipo de demanda, definindo um fluxo com seus respectivas etapas. Os trâmites realizados (de uma etapa para outra) devem atribuir colaboradores responsáveis, bem como definir automaticamente a data máxima para conclusão de uma etapa (a partir de prévia parametrização dos prazos). Este fluxo deve ser definido no momento da categorização.		
	254	Possuir um motor de workflow, onde seja possível desenhar de forma gráfica, implantar e automatizar as etapas de processos de atendimento através da interface da solução.		
	255	Permitir que as etapas do processo de atendimento possam ser executadas sequencialmente ou em paralelo		
OPERACIONAL				
Continuidade e Disponibilidade	256	Possui recursos que implementem a alta disponibilidade e balanceamento de carga para todas as camadas (servidor(es) de aplicação(ões) e de banco de dados)?		
Escalabilidade	257	Possui mecanismos de escalabilidade de modo a garantir suporte para um número crescente de contas, quadros e mapas? Comentar sobre os impactos e eventual necessidade de alteração de hardware e modelo de licenciamento de software.		
Tolerância a falhas	258	Possui mecanismo de tolerância a falhas em caso de indisponibilidade de outros sistemas integrados ou recursos, sem perda de informações ou parada do sistema?		
	259	Possui mecanismo de tolerância a falhas em caso de indisponibilidade do repositório central de identidades de usuários sem perda de informações?		
Sincronização	260	Possibilita a sincronização de dados entre os sistemas integrados e a Solução em tempo real?		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	261	Permite a configuração do intervalo máximo de tempo em que ocorrerá a sincronização de dados entre os sistemas integrados e a Solução apresentada?		
Kit de Desenvolvimento de Software (SDK)	262	Possui SDK integrado, incluindo interface gráfica e depurador, no qual a equipe técnica do Banco possa realizar o desenvolvimento, teste e validação de novos conectores e suas regras de negócio, para integração a sistemas padrão ou desenvolvidos internamente?		
INTEGRAÇÃO				
Serviços de Customização/ Parametrização	263	Para clientes do Banco, a ferramenta deverá disponibilizar: nome, nome de fantasia, CPF, CNPJ, filiação, endereço principal, telefones, e-mail, segmento, agência de relacionamento.		
	264	As informações das Unidades do Banco devem ser acessadas a partir das tabelas de unidades operadoras do Banco, como por exemplo: número da agência, telefone da agência, endereço físico da agência, endereço eletrônico da agência, endereço eletrônico do Grupo de Gestores, dentre outras.		
	265	Permitir a integração com a estrutura organizacional do Banco, incluindo suas áreas e localidades, bem como o(s) cargo(s) ocupado(s) por cada colaborador, seja funcionário ou prestador de serviço, incluindo histórico, níveis hierárquicos, substituições e unidade organizacional.		
	266	Permitir a integração com o Microsoft Exchange, permitindo aos usuários trabalharem com e-mails, tarefas e compromissos de forma integrada.		
	267	Permitir se integrar com a solução de Telefonia do Banco do Nordeste, fornecida pela Huawei, de forma a identificar o número do telefone de origem e, a partir dele, recuperar e apresentar os dados cadastrais e o histórico de atendimentos referentes a esse número.		
	268	Permitir o registro de pausas e intervalos dos atendentes e de forma integrada a com a telefonia.		
	269	A solução deverá possuir a capacidade de consumir dados contidos em SGBD IBM DB2 for z/OS versão 10.x.		
	270	A solução deverá possuir a capacidade de consumir dados contidos em SGBD Microsoft SQL Server 2008.		
271	A solução deverá possuir a capacidade de consumir dados contidos em Web Services com SOAP 1.1 e 1.2.			

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	272	A solução deverá possuir a capacidade de consumir Web Services SOAP seguros com ws-security profile username token.		
	273	A solução deverá possuir a capacidade de consumir serviços RESTful com JSON.		
	274	A solução deverá possuir a capacidade de consumir serviços RESTful seguro (HTTP Basic, Token Authentication)		
	275	A solução deverá possuir a capacidade de enviar e receber emails por meio do servidor Exchange.		
	276	Deverá permitir integração com o Active Directory (AD) para autenticação integrada na ferramenta.		
Autorização	277	Permite integração com soluções de gerenciamento de acesso:		
		IsKey - mantido pela equipe interna do BNB		
		Sistema S178 - no RACF (plataforma z/OS)		
Autenticação	278	Possui conectores/adaptadores para integração com as plataformas Microsoft Active Directory, versão 2003 e 2000, e RACF?		
	279	Permite a re-autenticação por meio de certificados digitais armazenados em <i>token</i> ou <i>smart card</i> ?		
Correio eletrônico	280	Possui conectores/adaptadores para integração com Microsoft Exchange?		
Outras integrações	281	A solução possui outras integrações além das referenciadas nos itens anteriores? Em caso afirmativo, indicar quais integrações e protocolos utilizados		
AUTORIZAÇÃO				
Autorização granular	282	Possui mecanismo de autorização granular de usuários (autorizações concedidas, dentro de um mesmo sistema e em uma mesma página, a funcionalidades específicas, botões, métodos de classe ou objetos de banco de dados)? Caso afirmativo, informar os mecanismos		
RBAC (Controle de Acesso Baseado em Função)	283	Permite a implementação do RBAC para restringir o acesso aos aplicativos de acordo com a função (ou grupo) do usuário, a nível de elementos gráficos (botões, menus, janelas e páginas) e seu estado (visível, invisível, habilitado para edição, bloqueado para edição)?		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	284	A implementação de RBAC para acesso a aplicativos é realizada de modo intrusivo? Caso afirmativo, fornecer detalhes de como isso é realizado nas seguintes categorias de aplicativos: i) aplicações Windows cliente-servidor; ii) aplicações web em asp; iii) aplicações web em asp.net ou csharp; iii) aplicações web Java; iv) aplicações COBOL CICS; v) aplicações EGL		
	285	A implementação de RBAC para acesso a aplicativos é realizada de modo não intrusivo nas aplicações? Caso afirmativo, fornecer detalhes de como isso é realizado nas seguintes categorias de aplicativos: i) aplicações Windows cliente-servidor; ii) aplicações web em asp; iii) aplicações web em asp.net ou csharp; iii) aplicações web Java; iv) aplicações COBOL CICS; v) aplicações EGL		
	286	A solução de RBAC pode ser acessada através de protocolo SOAP?		
	287	As aplicações legadas (versões antigas do PowerBuilder) podem ser integradas com a solução de RBAC via COM+?		
INTERFACE				
Software	288	Permite ao usuário e ao administrador acessar a solução através de interface web no navegador Windows Internet Explorer 7 ou superior?		
	289	Permite o usuário e administrador acessar a solução através de interface web no navegador Firefox?		
Acesso remoto	290	Permite o acesso remoto a solução?		
Idioma	291	Permite customizar as interfaces do usuário no idioma português brasileiro?		
	292	Fornecer as interfaces do administrador, em inglês ou português brasileiro?		
Ajuda	293	Fornecer ajuda, em todas as interfaces do usuário, em português brasileiro?		
	294	Fornecer ajuda, em todas as interfaces do administrador, em inglês ou português brasileiro?		
Padrão	295	Permite configurar interface para seguir os padrões de cores e a identidade visual do Banco?		
Usabilidade	296	Fornecer interface para permitir a criação de regras de bloqueio a serem incorporadas aos perfis?		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	297	Fornecer interface gráfica única onde o usuário final e administrador possam visualizar todas suas permissões como, por exemplo, dados da identidade, acessos permitidos nos sistemas, aprovações, alterações de atributos, solicitação de permissão de acesso a um sistema, bloqueio e desbloqueio de identidade, criação e gerenciamento de política, criação e remoção de perfil, fluxo de aprovação, dentre outras?		
RELATÓRIOS				
Serviços de Customização/ Parametrização	298	Permitir que todos os relatórios possam ser visualizados em tela, impressos, exportados/salvos pelo menos nos formatos: Word, Excel (Microsoft Office Professional Plus versão 2016) PDF, TXT e CSV.		
	299	Disponibilizar relatórios de acordo com os prazos de atendimento definidos para o tratamento das demandas pelas unidades do Banco		
	300	Permitir geração de relatórios e estatísticas dos atendimentos, incluindo a extração de relatórios por cliente, agência, município, estado, categoria, status, data de criação, data de fechamento, prazo de atendimento, responsável e grupo de atendimento.		
	301	Possibilitar a geração de relatórios estruturados, com filtros que permitam a visualização com seleção de quaisquer campos da base de dados e permita compartilhá-los com outros usuários.		
	302	Permitir a construção e personalização de assistentes de criação de relatórios gerenciais / operacionais solicitados por órgãos de controle (BACEN, TCU, etc) via interface sem a necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados e nem conhecimento em qualquer linguagem de programação.		
	303	Gerar relatórios, estatísticas e arquivos de dados dos atendimentos, observando as exigências legais vigentes na data de implantação do sistema sobre o funcionamento da Ouvidoria e Central de Atendimento.		
	304	Permitir a geração de relatórios de métricas de qualidade e status das demandas.		
	305	Permitir consulta e análise em tempo real por meio de dashboards com gráficos interativos (drilldown) das informações transacionais armazenadas na base de dados, sem necessidade de realização de extração de dados para uma base apartada para posterior processamento desses dados.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	306	Permitir a construção e personalização de "dashboard", relatórios e gráficos via interface, sem necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados.		
	307	Relatórios individuais que mostram o desempenho e produtividade de cada atendente		
	308	Relatórios do DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) que ajudam a definir a quantidade de agentes necessários em cada momento		
	309	Permitir configurar visualização de informações por grupo de usuários. Por exemplo, um usuário de uma superintendência poderá visualizar demandas de todos os grupos das agências subordinadas		
SEGURANÇA E AUDITORIA				
Registro de log	310	Possui mecanismo para registrar todas as atividades realizadas por seus usuários, aprovadores, administradores e workflows, se houver falha incluir o motivo da falha?		
	311	Permite a exportação dos logs gerados?		
Trilha de auditoria	312	Possui mecanismo para acessar visões diferentes das trilhas de auditoria?		
Arquivo de log interno	313	Possui mecanismo de armazenamento interno de log centralizado com proteção de leitura e alteração? Caso afirmativo, informar os mecanismos utilizados para armazenamento e proteção dos logs.		
Arquivo de log externo	314	Possui mecanismo de armazenamento externo do log com proteção de leitura e alteração? Caso afirmativo, informar os mecanismos utilizados para armazenamento e proteção dos logs.		
Alertas	315	Permite a emissão de alertas para eventos especificados. Os alertas podem ser enviados por e-mail, SMS e SNMP?		
Controle de acesso	316	Possui mecanismos para garantir que o acesso às trilhas e logs de auditoria somente seja possível aos usuários autorizados?		
Segurança	317	Possui mecanismos para assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade das trilhas e ou logs de auditoria?		
Níveis de acesso	318	Possui ambiente para criação e identificação dos usuários com os seus respectivos níveis de autorização e permissão para executar as atividades nos sistemas, com senhas individuais, possibilitando sua troca periódica;		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Serviço da solução multicanal de atendimento	319	Permitir que seja ativada uma trilha de auditoria para qualquer objeto da aplicação. Deve ser possível ativar esta trilha seletivamente para objetos específicos, sem que haja necessidade de ativá-la para todos objetos. Uma vez ativada, a trilha deve registrar alterações aos campos do objeto, indicando quem fez a alteração, quando ela ocorreu, qual o valor anterior e qual o novo valor.		
	320	Deverá disponibilizar níveis de segurança para acesso às informações		
	321	Possibilitar a configuração de permissões de acesso diretamente a grupos de usuários para telas e funcionalidades da solução, permitindo que o conjunto de telas e campos acessíveis a um usuário sejam determinados de acordo com o seu perfil de acesso, conforme parametrização realizada pelo administrador da aplicação.		
	322	Permitir controlar acesso a módulos, formulários e campos, de acordo com a permissão de acesso, sem necessidade de comandos de programação, permitindo ao administrador configurar campos “leitura e escrita”, “somente leitura” ou “sem acesso à leitura”, sem a necessidade de configurar um novo formulário.		
	323	Possibilitar a configuração de permissões de acesso a grupos de usuários por workflow e categoria de demandas, tal como permitir especificar demandas confidenciais.		
	324	Permitir especificar quem tem permissão de fazer uma determinada transição de estado. Exemplo: o campo status de atendimento pode ir de pendente para cancelado apenas se o usuário for um gerente.		
	325	Permitir habilitar e desabilitar campos de um mesmo formulário e registro, sem necessidade de comandos de programação, permitindo que usuários com perfis diferentes vejam layouts diferentes, priorizando informações relevantes de acordo com o perfil.		
	326	Permitir que o administrador da solução possa fazer atualização no cadastro nos grupos do workflow.		
	327	Permitir que apenas informações necessárias ao atendimento sejam disponibilizadas, respeitando a privacidade e legislação de sigilo, referente aos dados do atendido.		
	328	O sistema deve impedir a cópia de telas pelo botão 'Print Screen', bem como impedir que telas sejam impressas, sem um comando próprio e específico do sistema, como um botão 'Imprimir'. As impressões devem ser permitidas respeitando os perfis de acesso e apenas acessando as funcionalidades específicas de geração de informação, como 'Relatórios' ou 'Consultas'.		

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	329	Permitir processo de identificação e autenticação integrado ao AD da rede corporativa do BNB.		
	330	Possibilitar a autenticação dos usuários via LDAP utilizando repositório de usuários AD (Active Directory) do Windows Server 2003 e superior.		
	331	A solução deve suportar a autenticação em múltiplos domínios federados de Active Directory do Windows Server 2003 e superior.		
	332	Deve prover mecanismo para garantia de identidade, autenticidade e autorização de acesso de forma que cada usuário, ou grupo de usuários, possa acessar apenas as funcionalidades permitidas para o seu perfil de acesso.		
	333	Permitir a integração para SSO com a solução Red Hat Single Sing-On com base nos protocolos SAML, OpenID.		

3. Suporte, Treinamento, Implantação e Licenciamento

Para responder as perguntas considere:

- Dados sobre a estrutura e necessidades do Banco do Nordeste do Brasil
- Requisitos funcionais, não funcionais e características técnicas citados nesta RFI.
- Pacote completo de aplicativos, incluindo módulos de processos, customização, desenvolvimento, suporte, workflow e de relatórios.

SUPORTE TÉCNICO		RESPOSTAS
	A empresa tem filial localizada na cidade de Fortaleza - CE com equipe de suporte situada na cidade?	
	Descreva a forma de contato para atendimento de suporte e os horários de atendimento. Ex: internet, 0800, ligação local (quais	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	idades), atendimento 24x7, etc.	
	Quais são os serviços prestados no suporte técnico?	
	Qual o custo mensal médio para serviços de suporte técnico?	
	Atualização de versões do produto está incluída no contrato de suporte técnico? Caso não esteja especifique o custo para atualização de versões.	
	A empresa dispõe de site web com informações sobre atualizações de versões e download de novas versões e manuais do software oferecido?	
	O suporte é extensivo a versões anteriores? Há restrições?	
TREINAMENTO		RESPOSTAS
	Qual o tempo necessário para treinamento dos usuários (Ex.: operação normal da ferramenta, gestão de perfis, identidades, workflows e formulários, o processo de operação normal da solução, incluindo requisições, aprovações e notificações, recuperação de senhas e outros)? Considerar a informação por perfil dos usuários (Ex.: administradores, auditoria, e usuário final) e módulos do sistema (Ex.: relatórios). Informar também se deve ser realizado antes ou depois da execução do serviço de	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO

REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	instalação.	
	Qual o tempo necessário para treinamento do usuário de suporte? Considerar a divisão do suporte do Banco em Infraestrutura (Ex.: instalação da solução e seus módulos e configurações básicas), Sistema (Ex.: conectores, consultas e integração em geral) e Segurança (Ex.: confidencialidade, autenticação e autorização). Informar também se deve ser realizado antes ou depois da execução do serviço de instalação.	
	Qual o custo de treinamento dos usuários? Considerar a informação por perfil dos usuários e módulos do sistema.	
	Qual o custo de treinamento do usuário de suporte? Considerar a divisão do suporte do Banco em Infraestrutura, Sistema e Segurança.	
	O treinamento é ministrado pela própria empresa? Em caso de resposta negativa informe nome e contato da empresa responsável.	
	O material didático dos treinamentos presenciais está em língua portuguesa do Brasil e é fornecido pela contratada impresso e em mídia digital?	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO
REQUEST FOR INFORMATION

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

IMPLANTAÇÃO		RESPOSTAS
	A implantação é efetuada pela própria empresa? Em caso de resposta negativa, informe nome e contato da empresa responsável pela implantação.	
	Quantas pessoas do fornecedor devem compor a equipe para possibilitar a implantação no Banco do Nordeste do Brasil? Qual o papel e responsabilidade de cada pessoa?	
	Quantas pessoas do Banco do Nordeste devem compor a equipe para auxiliar na implantação? Qual o papel e responsabilidade de cada pessoa?	
	Qual o tempo estimado para concluir todo processo de implantação, considerando todos os requisitos propostos como passíveis de ser atendidos?	
	Qual custo previsto para implantação do produto, considerando-se a instalação, configuração, adaptações e carga das bases de dados?	
LICENCIAMENTO		RESPOSTAS
	Qual forma de licenciamento do produto que será oferecida?	
	Qual o valor da licença do produto e qual sua base de cálculo?	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO**REQUEST FOR INFORMATION**

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	Tem aumento no custo à quantidade de funcionários e terceirizados?	
	Se o Banco necessitar que a solução (sistema e banco de dados) seja implantada em ambiente de produção, homologação e desenvolvimento, isto aumentará o custo da solução?	
	A quantidade de sistemas conectados aumenta na formação do custo?	
	Qual a forma de licenciamento para instalação do sistema em um Site Backup? (a licença é a mesma ou é necessário adquirir outra?)	
	O custo é composto pelos tipos de conectores que utilizamos, por exemplo, AD, RACF, Java, COM+? Isto é, independente da quantidade de AD na rede do Banco.	
	São mantidos os programas fontes depositados atualizados com a imagem do software operacional em uso no BANCO e as versões mais atualizadas (se houver)?	
	É autorizado expressamente o BANCO a obter os fontes, para serem utilizados como bem lhe aprouver nos seguintes casos: A) A CONTRATADA ou detentora dos direitos sobre o software entrar em processo falimentar ou encerrar suas atividades, sem que ninguém a	

ANEXO IV - QUESTIONÁRIO**REQUEST FOR INFORMATION**

SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E CIDADÃOS, COM ENTRADAS POR MULTICANAIS (TELEFONE, CHAT, REDES SOCIAIS, E-MAIL, FALE CONOSCO, SMS, WHATSAPP, FAX, CARTA E PRESENCIAL), INCLUINDO A GESTÃO DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

	sucedá no suporte e manutenção do produto. B) O produto for descontinuado pela fabricante.	
--	---	--