

### 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
<b>1.1. IDENTIFICAÇÃO</b>		
1.1.1.	Nome completo da companhia responsável pelas respostas deste RFI	
1.1.2.	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.	
<b>1.2. FABRICANTE</b>		
1.2.1.	Nome completo da companhia e nome de fantasia	
1.2.2.	Endereço completo e Telefone	
1.2.3.	<i>Website</i>	
1.2.4.	Qual é o principal negócio da empresa?	
1.2.5.	Qual o número de clientes no Brasil?	
1.2.6.	Cite os cinco maiores clientes no Brasil (em número de empregados), preferencialmente área financeira, que adquiriram a solução.	
1.2.7.	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 exista, clientes que já concluíram a implantação, indicando se a solução implantada foi para atendimento de Central de Relacionamento e Ouvidoria, ou apenas para solução de CRM ou solução integrada com Atendimento de Central de Relacionamento e Ouvidoria e CRM.	
1.2.8.	Qual número total de empregados na empresa do fabricante?	
1.2.9.	Qual faturamento anual - Brasil?	
1.2.10.	Qual faturamento anual - Mundo, caso de multinacional?	
<b>1.3. REPRESENTANTE</b>		
1.3.1.	Nome completo da companhia e nome de fantasia	
1.3.2.	Endereço completo e telefone	
1.3.3.	<i>Website</i>	
1.3.4.	Qual é o principal negócio da empresa?	
1.3.5.	Qual o número de clientes no Brasil?	
1.3.6.	Cite os cinco maiores clientes no Brasil (em número de empregados), preferencialmente área financeira, que adquiriram a solução para CRM, atendimento de Central de Relacionamento e Ouvidoria.	
1.3.7.	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 exista, clientes que já concluíram a implantação, indicando se a solução implantada for apenas de atendimento de Central de Relacionamento e Ouvidoria ou apenas solução de CRM ou solução com atendimento de Central de Relacionamento e Ouvidoria e CRM.	
1.3.8.	Qual número total de empregados na empresa representante?	
1.3.9.	Qual faturamento anual - Brasil?	
1.3.10.	Qual faturamento anual - Mundo, caso de multinacional.	
1.3.11.	Possui declaração do fabricante autorizando-o a fornecer o produto?	
1.3.12.	Descreva o papel que sua companhia irá desempenhar no fornecimento da solução proposta (venda, implantação, treinamento, suporte).	
1.3.13.	Possui central de atendimento ao usuário final, em língua portuguesa do Brasil? Informe o canal, horário e dias da semana.	

<b>QUALIFICAÇÃO DO FABRICANTE</b>		
<b>1.4. EXPERIÊNCIA DO FABRICANTE OU REPRESENTANTE COM SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO</b>		
1.4.1.	Possui experiência em gerência de projetos relacionados à customização/ implantação de solução de Atendimento para Central de Relacionamento e Ouvidoria? Em caso afirmativo, quantos projetos e há quanto tempo?	
1.4.2.	Possui experiência na prestação de serviços de definição, análise e	

	revisão de processos de Atendimento para Central de Relacionamento e Ouvidoria? Em caso afirmativo, quantos projetos e há quanto tempo?	
1.4.3.	Possui experiência na prestação de serviços de instalação, customização e configuração dos componentes de <i>software</i> de soluções de Atendimento para Central de Relacionamento e Ouvidoria? Em caso afirmativo, quantos projetos e há quanto tempo?	
1.4.4.	Forneceu solução de <i>software</i> de Atendimento para Central de Relacionamento e Ouvidoria em empresas públicas ou privadas no Brasil? Em caso afirmativo, informar quais empresas, distinguindo as públicas das privadas, destacando empresas do segmento financeiro e especificando para cada uma a quantidade de usuários ativos.	
1.4.5.	Prestou ou presta serviços de Suporte Técnico, no Brasil, para solução de <i>software</i> de Atendimento para Central de Relacionamento e Ouvidoria? Em caso afirmativo, informar quais empresas.	
<b>1.5. EXPERIÊNCIA DO FABRICANTE OU REPRESENTANTE COM SOLUÇÃO DE CRM</b>		
1.5.1.	Possui experiência em gerência de projetos relacionados à customização/implantação de solução de CRM? Em caso afirmativo, quantos projetos e há quanto tempo?	
1.5.2.	Possui experiência na prestação de serviços de definição, análise e revisão de processos de CRM? Em caso afirmativo, quantos projetos e há quanto tempo?	

1.5.3.	Possui experiência na prestação de serviços de instalação, customização e configuração dos componentes de <i>software</i> de soluções de CRM? Em caso afirmativo, quantos projetos e há quanto tempo?	
1.5.4.	Forneceu solução de <i>software</i> de CRM para empresas públicas ou privadas no Brasil? Em caso afirmativo, informar quais empresas, distinguindo as públicas das privadas, destacando empresas do segmento financeiro e especificando para cada uma a quantidade de usuários ativos.	
1.5.5.	Prestou ou presta serviços de Suporte Técnico, no Brasil, para solução de <i>software</i> de CRM? Em caso afirmativo, informar quais empresas.	

**2. Dados preliminares sobre o(s) produto(s) a ser(em) ofertado(s).**

2.1.	<b>DADOS DA SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO</b>	
2.1.1.	Qual o nome, versão/data do <i>software</i> de atendimento a ser ofertado?	
2.1.2.	O produto está integralmente adequado à legislação brasileira?	
2.1.3.	O produto está há quanto tempo no mercado brasileiro?	
2.1.4.	O produto está há quanto tempo no mercado externo?	
2.1.5.	A empresa mantém canal para receber e protocolar sugestões de melhoria no <i>software</i> ? Informe o canal e o prazo em que se dá o atendimento.	

2.1.6.	A versão informada é a mais recente lançada no mercado? Caso positivo, já existe previsão de lançamento de uma próxima versão? Caso não seja a última versão, explicar os motivos de não ter sido considerada a versão mais atualizada para responder este questionário.	
2.1.7.	O aplicativo possui serviço <i>on-line</i> de ajuda para cada tela acessada, cujo conteúdo possa ser pesquisado por índice ou tópico de assunto?	

2.2. DADOS DA SOLUÇÃO CRM		
2.2.1.	Qual o nome, versão/data do <i>software</i> de CRM a ser ofertado?	
2.2.2.	O produto está integralmente adequado à legislação brasileira?	
2.2.3.	O produto está há quanto tempo no mercado brasileiro?	
2.2.4.	O produto está há quanto tempo no mercado externo?	
2.2.5.	A empresa mantém canal para receber e protocolar sugestões de melhoria no <i>software</i> ? Informe o canal e o prazo em que se dá o atendimento.	
2.2.6.	A versão informada é a mais recente lançada no mercado? Caso positivo, já existe previsão de lançamento de uma próxima versão? Caso não seja a última versão, explicar os motivos de não ter sido considerada a versão mais atualizada para responder este questionário.	
2.2.7.	O aplicativo possui serviço <i>on-line</i> de ajuda para cada tela acessada, cujo	

	conteúdo possa ser pesquisado por índice ou tópico de assunto?	
--	--	--

### 3. Características Técnicas 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 que está sendo considerada para efeito deste RFI.

A coluna "RESPOSTA" deve ser preenchida com o CÓDIGO DE RESPOSTAS abaixo, devendo ser utilizado o campo "OBSERVAÇÕES" para o caso de atendimento do requisito de outra forma ou para acrescentar alguma informação ou comentário.

Código de Respostas	
<b>SIM/NÃO</b>	<b>Responda e comente</b> quando achar necessário.
	Para os questionamentos é necessária apenas a resposta no campo de comentários

As seções deste item 3 e do item 4 estão estruturadas em requisitos agrupados e individuais dos segmentos de soluções da seguinte forma:

- a) CRM, Atendimento de Central de Relacionamento, Ouvidoria;
- b) CRM;
- c) Atendimento de Central de Relacionamento e de Ouvidoria;
- d) Central Atendimento;
- e) Ouvidoria.

Para os requisitos agrupados em que a solução atenda a apenas um dos segmentos de solução, indicar o segmento atendido: CRM, Atendimento de Central de relacionamento ou Ouvidoria.

3.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA SOLUÇÃO (CRM, Atendimento de Central de Relacionamento e de Ouvidoria )			
ITENS	DESCRIÇÃO	RESPOSTA	OBSERVAÇÕES

<b>3.2. Documentação</b>		
3.2.1.	Existe documentação descrevendo a Arquitetura da solução (diagrama de representação arquitetural; decomposição em subsistemas, pacotes ou camadas; configuração de <i>hardware/software</i> onde a aplicação será instalada)?	
3.2.2.	Existe documentação descrevendo os componentes da arquitetura da solução (versão de componentes e produtos de terceiros de que necessite a solução)?	
3.2.3.	Existe documentação descrevendo os procedimentos de instalação e atualização da solução (manual técnico de instalação e configuração)?	
3.2.4.	Existe documentação descrevendo os procedimentos de instalação e atualização de cada um dos componentes (manual técnico de instalação e configuração)?	
3.2.5.	Existe tabela de códigos de erro e exceções da solução?	
3.2.6.	Existe documentação descrevendo os procedimentos para resolução de problemas?	
3.2.7.	Existe documentação descrevendo os procedimentos de administração da solução (manual do módulo de administração)?	
3.2.8.	Existe documentação descrevendo a política de expurgo de dados antigos?	
3.2.9.	Existe manual de utilização da solução (Manual do Usuário)?	
3.2.10.	Existe documentação descrevendo os mecanismos que garantam o sigilo no tráfego e armazenamento de informações com o nível de criticidade que detenham, p.ex., criptografia de senha de usuário de banco de dados e credenciais de usuários administradores?	



3.2.11.	Existe documentação descrevendo as configurações necessárias para garantir alta disponibilidade e desempenho baseado em cenários de quantidade máxima de sessões concorrentes?		
3.2.12.	Existe documentação descrevendo os procedimentos de monitoração da solução?		
3.2.13.	Existe documentação descrevendo os procedimentos de manutenção da base de dados da solução?		
<b>3.3.</b>	<b>Construção e Infraestrutura</b>		
3.3.1.	A solução é baseada em interface gráfica (Cliente-Servidor) ou Web?		
3.3.2.	Para interface Web, é compatível com Internet Explorer 8.0 e superior e Firefox 20.0 e superior?		
3.3.3.	A solução a ser ofertada trata-se de um único produto composto por diversos módulos ou é uma composição de produtos que funcionam integrados?		
3.3.4.	Se solução Web, existe algum módulo em interface gráfica (Cliente-Servidor)?		
3.3.5.	A solução pode ser instalada em quais sistemas operacionais?		
3.3.6.	A solução possui módulo próprio de monitoramento de performance?		
3.3.7.	A solução pode ser monitorada por soluções de mercado?		
3.3.8.	É compatível com o SGBD DB2 para z/OS versão 8.1.0 e superior?		
3.3.9.	É compatível com o SQL Server 2008 e superior?		

3.3.10.	Que outros SGBDs são compatíveis com a solução, diferentes daqueles citados nos dois itens anteriores, citando se o SGBD é incluído no custo da solução ou o Banco terá que licenciá-lo à parte, bem como suportado pelo fornecedor.		
3.3.11.	Caso exista agendamento de processos de natureza batch, a solução é compatível com o BMC Control-M versão 6.4 e superior para Windows, e versão 6.3 e superior para z/OS em mainframe IBM?		
3.3.12.	Com relação aos componentes instalados em servidores, eles são executados sob os seguintes sistemas operacionais: Microsoft Windows 2008 e superior ou Linux RedHat6 e superior?		
3.3.13.	A solução suporta ser executada em ambiente virtualizado? Quais os ambientes operacionais de virtualizações compatíveis?		
3.3.14.	Quais servidores de aplicação de mercado são compatíveis com a solução (Exemplos: IIS, WebsphereApplication Server) e quais os pré-requisitos de software necessários para seu funcionamento? (indicar todos os compatíveis)		
3.3.15.	A solução possui servidor próprio? Se sim é desenvolvida e codificada para ambiente operacional de 64 bits?		
3.3.16.	Caso solução cliente-servidor, é necessário instalar uma aplicação <i>desktop</i> na máquina de cada usuário? Se sim, o cliente é desenvolvido e codificado para ambiente operacional de 64 e 32 bits?		
3.3.17.	Há alguma especificação de necessidade em termos de recursos de <i>link</i> de comunicação WAN para utilização da solução em unidades distribuídas?		
3.3.18.	De acordo com a quantidade de usuários prevista e a solução de infraestrutura necessária, qual a forma de avaliação da capacidade necessária para uso da solução? Há algum mecanismo para acompanhamento sistemático de utilização da infraestrutura da solução?		

3.3.19.	Qual o nível de escalabilidade (crescimento) vertical e horizontal da infraestrutura permitido pela solução?		
3.3.20.	A solução permite a utilização de mecanismos de clusters de servidores Microsoft?		
3.3.21.	A solução suporta a utilização de mecanismos de <i>data-sharing</i> com balanceamento de carga entre servidores de banco de dados distintos?		
3.3.22.	Como é promovida uma versão da solução para o ambiente de produção? Há algum mecanismo especial da própria solução?		
3.3.23.	Qual <i>sizing</i> de <i>hardware</i> compreendendo quantidade de servidores, CPU e memória para suportar a solução?		
<b>3.4.</b>	<b>Usabilidade, Customização e Personalização</b>		
3.4.1.	A solução é adaptável às necessidades do usuário, através de parametrizações e customizações?		
3.4.2.	A solução utiliza e apresenta mensagens, telas e help online no idioma português do Brasil?		
3.4.3.	A solução sinaliza quando ocorrerem transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica?		
3.4.4.	A solução fornece valores <i>default</i> para campos necessários?		
3.4.5.	A solução possui recursos para visualização das informações em vídeo (na tela da estação de trabalho) antes de sua impressão ou armazenamento em arquivos?		
3.4.6.	A solução permite a importação e exportação de dados nos formatos TXT, HTML, DOC, XLS, XML, ODT, ODS? (Ao respondente da RFI: Informar os tipos compatíveis)		

3.4.7.	A solução permite vinculação/anexação de dados cadastrados com documentos do tipo: TIF, JPEG, BMP, TXT, DOC, PPT, XLS, HTML, ODT, ODP?		
3.4.8.	A solução possibilita a customização da <i>interface</i> para o padrão visual da Intranet do Contratante?		
3.4.9.	A solução suporta a realização de customizações em suas funcionalidades? Quem pode realizá-las? (Cliente/Parceiro/Fabricante)		
3.4.10.	No caso do cliente poder realizar customização, qual o ambiente de desenvolvimento (ferramentas) disponibilizado para a realização das customizações?		
3.4.11.	Existe rede credenciada de parceiros que podem realizar customizações na solução? Se sim, qual o tamanho desta rede e qual o tempo máximo para iniciar o atendimento na sede do Banco em Fortaleza?		
3.4.12.	A customização pode ser mensurada na métrica de tamanho de software ponto de função?		
3.4.13.	Nas customizações a solução segue um ciclo de desenvolvimento de <i>software</i> passando por ambientes de Desenvolvimento, Teste, Homologação e Produção?		
3.4.14.	O ambiente de desenvolvimento possui mecanismos de versionamento das customizações, permitindo recuperação de versões?		
3.4.15.	O ambiente de desenvolvimento suporta a realização de customizações em pontos distintos da solução, mas realizadas em paralelo?		
3.5.	<b>Recuperação de Informação e <i>Business Intelligence</i> (BI)</b>		
3.5.1.	A solução permite criação de relatórios/gráficos, dinamicamente, mediante parâmetros?		

3.5.2.	A solução permite criação de relatórios/arquivos de acordo com o Anexo deste Questionário (Leiaute do documento 5151-BACEN), mediante parâmetros ou customização específica? (ao respondente da RFI: indicar no caso de atendimento ao item se é por parâmetros ou customização. Neste último caso, acrescentar tecnologia de implementação).		
3.5.3.	A solução permite o agendamento de emissão de relatórios?		
3.5.4.	É disponibilizado o acesso à base de dados da solução para extração de informações?		
3.5.5.	Em caso afirmativo do item anterior, qual o nível de detalhe da documentação da base de dados que é disponibilizado (Modelo de Dados, Dicionários de Dados, etc.)?		
3.5.6.	Existe alguma restrição/limitação para extração de informações a partir da base de dados da solução?		
3.5.7.	A solução possui módulo específico de BI utilizado como origem de informações da sua base de dados relacional?		
3.5.8.	Caso a solução possua um módulo de BI, é possível carregar dados provenientes de sistemas externos a solução para o módulo de BI?		
3.5.9.	Caso a solução possua um módulo de BI, por quais meios de acesso (portal, aplicação cliente-servidor, <i>tablets</i> , <i>smartphone</i> , etc.) o usuário final pode ter acesso às informações?		
3.6.	<b>Segurança</b>		
3.6.1.	A solução suporta a autenticação LDAP?		
3.6.2.	A solução suporta a autenticação em múltiplos domínios federados de Microsoft Active Directory? Se sim, a solução possibilita que as permissões de acesso e uso de seus módulos possam ser concedidas a usuários e grupos do domínio?		

3.6.3.	A solução possui os requisitos para autenticação utilizando tecnologia de <i>Single Sign-On</i> (SSO) para aplicações WEB?		
3.6.4.	A solução opera suas funcionalidades com controle de níveis de acesso com base em perfil de usuário e grupos de usuários? Esse controle de acesso se aplica a todas as funcionalidades da solução?		
3.6.5.	Registrar por meio de <i>logs</i> (trilha de auditoria) todas as transações efetuadas (quem, o que, quando, onde e tipo de alteração efetuada: inclusão, alteração, exclusão)? Se sim, qual o nível de informação fornecida por estes registros? Que <i>interface</i> adota para apresentação e consumo desta informação?		

3.6.6.	<p>Integrar-se a serviço Web do CONTRATANTE para registro de trilha de auditoria, com interface específica do CONTRATANTE, envolvendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Inicial do Evento – Especifica quando evento foi iniciado;</li> <li>• Data Final do Evento – Especifica quando evento foi finalizado;</li> <li>• Identidade do Tipo de Evento: “1” para Consulta; “2” para Cadastro; “3” para Alteração; “4” para Exclusão; “5” para Logon; “6” para Logout.</li> <li>• Identidade do Responsável – matrícula do usuario</li> <li>• Identidade do Sistema – Exemplo: “S160” .</li> <li>• Descrição do Módulo do Sistema</li> <li>• Descrição da Funcionalidade do Evento –</li> <li>• Endereço Ip de Origem</li> <li>• Nome do Host de Origem</li> <li>• Domínio de Origem – Domínio da máquina origem do evento. Exemplo: “CAPGV” – Tamanho máximo do campo na base de dados: 50.</li> <li>• Resultado Final – Indica o sucesso ou falha da operação.</li> <li>• Informações Adicionais</li> </ul>		
3.6.7.	A solução implementa <i>timeout</i> em nível de módulo da aplicação? Possui mecanismo de <i>timeout</i> para <i>logoff</i> de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser controlado por parametrização?		
3.6.8.	A solução permite que os <i>logs</i> gerados possam vir a ser auditados por ferramentas externas à solução?		
3.6.9.	A solução possui mecanismos de integração com a infraestrutura de chaves públicas e privadas baseadas em Microsoft Windows 2008 ou superior?		

3.6.10.	A solução pode adotar mecanismos que asseguram a implementação de leitura de dispositivos do tipo <i>token</i> e <i>smartcard</i> , de forma que o <i>logon</i> e <i>logoff</i> de uma sessão sejam feito automaticamente com a inserção e remoção do dispositivo?		
3.6.11.	Suporta criptografia entre o browser e o servidor Web, utilizando HTTPS/SSL.		
3.6.12.	Permite a utilização de criptografia entre o servidor aplicação e o servidor de banco de dados.		
3.6.13.	Disponibiliza recursos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados.		
<b>3.7.</b>	<b>Integração</b>		
3.7.1.	A solução disponibiliza <i>interfaceWeb Services</i> compatível com SOAP 1.1 e 1.2, por meio da qual exponha funcionalidades para que outras aplicações possam interagir com a solução?		
3.7.2.	A solução possibilita ou possui algum tipo de integração com a suíte de BPM IBM WebSphere (WebSphereProcess Server 7 e superior) para recuperação de informações de processos, tarefas e atividades de um fluxo BPM?		
3.7.3.	A solução possibilita ou possui algum tipo de integração com a suíte de BPM IBM WebSphere (WebSphereProcess Server 7 e superior) para envio de informações e invocação de operações para iniciar e concluir processos, tarefas e atividades de um fluxo BPM?		
3.7.4.	A solução permite integração com a Suíte IBM Cognos 10.1.1 e superior para produção de data-marts? De que forma essa integração acontece?		
3.7.5.	Permite a integração com ferramentas de escritório (MS Office e Open Office) e serviços de Agenda e Correio Eletrônico compatível com <i>interfaces</i> MAPI e IMAP e integração com agentes de correio eletrônico em padrão SMTP e POP3?		



3.7.6.	A solução permite integração com a ferramenta baseada em mensagens denominada IBM WebSphereMessageBroker 7 e superior para envio e consumo de mensagens?		
3.7.7.	A solução permite integração com <i>Web Services</i> disponibilizados por outras aplicações, incluindo aqueles publicados no IIS ou WebsphereApplication Services?		
3.7.8.	Qual o nível de detalhe de informações necessário para realizar as atividades de “Integrações com sistemas legados do Banco do Nordeste”?		
3.7.9.	Qual o nível de detalhe de informações necessário para realizar as atividades de “Migração de Dados” dos dados mantidos pelos sistemas legados do Banco do Nordeste?		
3.7.10.	A solução é uma aplicação puramente Web?		
3.7.11.	A solução possui compatibilidade com os navegadores (browser) para smartphones e tablets Android 2.2 e superior e iOS 5 e superior?		
3.7.12.	A solução possui compatibilidade com o servidor de aplicação IBM WebSphereApplication Server (WAS) for z/OS versão 7.x de acordo com o disposto no Anexo – Ambiente Computacional do BNB ?		
3.7.13.	A solução possui compatibilidade com o servidor de aplicação Microsoft Internet Information Services 7.x de acordo com o disposto no Anexo – Ambiente Computacional do BNB ?		
3.7.14.	A solução possui compatibilidade com o servidor de aplicação SAP Netweaver 7.4 de acordo com o disposto no Anexo – Ambiente Computacional do BNB?		
<b>3.8.</b>	<b>Treinamento</b>		
3.8.1.	Quais treinamentos são previstos para a solução (Administração, Usuário final, outros)?		

3.8.2.	Após a implantação da solução quais devem ser os <i>skills</i> que tem de ser incorporados ao <i>staff</i> do cliente e quais as competências necessárias para suporte interno e administração do produto?		
3.8.3.	Qual a sugestão de dimensionamento desta equipe para atender ao item anterior?		

#### 4. Requisitos Funcionais

Nesta seção estão descritos os requisitos funcionais de acordo com os seguintes grupos:

- 4.1 Requisitos Gerais
- 4.2 CRM Analítico
- 4.3 CRM Colaborativo
- 4.4 Atendimento Central de Relacionamento
- 4.5 Atendimento Ouvidoria

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 que está sendo considerada para efeito deste RFI.

A coluna "RESPOSTA" deve ser preenchida com o CÓDIGO DE RESPOSTAS abaixo, devendo ser utilizado o campo "OBSERVAÇÕES" para o caso de atendimento do requisito de outra forma ou para acrescentar algum comentário.

Código de Respostas	
<b>A</b>	<b>Atende plenamente</b> o requisito com funcionalidade básica.
<b>B</b>	<b>Atende</b> o requisito com alteração de funcionalidade existente.
<b>C</b>	<b>Atende</b> o requisito com criação de nova funcionalidade.
<b>D</b>	<b>Atende plenamente</b> o requisito com solução de parceiro.
<b>E</b>	<b>Atende</b> o requisito com alteração de funcionalidade existente na solução de parceiro.
<b>F</b>	<b>Atende</b> o requisito com criação de nova funcionalidade na solução de parceiro.

<b>G</b>	<b>Não atende</b> o requisito.
----------	--------------------------------

ITENS	CRM, ATENDIMENTO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO E DE OUVIDORIA	RESPOSTA	OBSERVAÇÕES
4.1.1.	<b>REQUISITOS GERAIS</b>		
4.1.1.1.	Permitir o uso de multi-moeda em campos monetários;		
4.1.1.2.	Permitir o uso de visão multilíngua.		
4.1.1.3.	Apresentar mensagens e telas do sistema no idioma português do Brasil, assim como a função Ajuda (help online)		
4.1.1.4.	Permitir que as consultas sejam acessadas <i>on-line</i> e <i>real-time</i> .		
4.1.1.5.	Permitir a criação e manutenção, de forma parametrizada, de menus, telas, consultas, relatórios, gráficos e regras de cálculo.		
4.1.1.6.	Permitir que todos os relatórios possam ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• visualizados em tela;</li> <li>• impressos;</li> <li>• exportados/salvos pelo menos nos formatos: Word, Excel (versão 2000 ou superior) PDF, TXT e CSV;</li> <li>• copiados para a área de transferência do Windows.</li> </ul>		
4.1.1.7.	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.		

ITENS	CRM, ATENDIMENTO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO E DE OUVIDORIA	RESPOSTA	OBSERVAÇÕES
4.1.1.8.	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.		
4.1.1.9.	Permitir tramitação de documentos entre as áreas ou com entidades externas de forma a registrar todos os passos desta tramitação, prevendo, em casos necessários, certificação digital.		
4.1.1.10.	Possuir conformidade com padrão ICP-Brasil e compatível com a arquitetura e-PING (governo eletrônico) de assinaturas digitais.		
4.1.1.11.	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).		
4.1.1.12.	Realizar adaptações e customizações à aplicação sem que seja necessário modificar o código fonte.		
4.1.1.13.	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.		
4.1.1.14.	Disponibilizar funcionalidades ou recursos através de dispositivos móveis, como: tablets, smartphones e notebooks. (Ao respondente da RFI: Informar funcionalidades ou recursos disponibilizados).		

ITENS	CRM, ATENDIMENTO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO E DE OUVIDORIA	RESPOSTA	OBSERVAÇÕES
4.1.2.	<b>ADMINISTRAÇÃO</b>		

4.1.2.1.	Possibilitar a configuração de permissões de acesso diretamente a uma pessoa ou por perfis de usuários para telas e funcionalidades da solução, tal como permitir especificar demandas confidenciais.		
4.1.2.2.	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.		
4.1.2.3.	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.		
4.1.2.4.	Permitir 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.		
4.1.2.5.	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.		
4.1.2.6.	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.		

ITENS	CRM	RESPOSTA	OBSERVAÇÕES
4.2.	<b>CRM ANALÍTICO</b>		

4.2.1.	Permitir identificar o potencial efetivo de negócios dos clientes, a partir de dados de suas interações.		
4.2.2.	Permitir o acesso e a integração com sistemas legados, de forma que informações sejam relacionadas e apresentadas para os usuários.		
4.2.3.	Permitir a integração com o sistema ERP/SAP utilizado pelo Banco, para permitir a troca de informações.		
4.2.4.	Permitir a realização de análises preditivas, para gerar informações que sejam importantes para tomadas de decisão, como por exemplo, identificar os clientes com propensão à compra de produtos e serviços do Banco. (Obs.:Indicar se está na solução de CRM ou é solução à parte).		
4.2.5.	Permitir a realização de análises preditivas para segmentos de clientes, como por exemplo, auxiliar na previsão de comportamentos futuros dos diversos segmentos. (ver obs. no item anterior)		
4.2.6.	Permitir a análise dos clientes, considerando as características do seu segmento.		
4.2.7.	Apresentar para os usuários as possíveis oportunidades de negócio, a cada interação com o cliente.		
4.2.8.	Apresentar para os usuários as possíveis vantagens que podem ser oferecidas aos clientes, como por exemplo: redução de tarifas, bônus, cortesias nos centros culturais, etc, a cada nova interação com o cliente.		
4.2.9.	Disponibilizar uma visão 360° do cliente, permitindo a apresentação de informações do cliente, advindas de sistemas legados do Banco do Nordeste e de sistemas externos.		
4.2.10.	Permitir a integração e análise de dados não estruturados, como por exemplo, advindos das mídias sociais.		
4.2.11.	Permitir a integração e acesso a sistemas do Banco, de forma que outras informações do cliente possam ser recuperadas pelos usuários.		

4.2.12.	Possuir mecanismos de importação de dados em massa, de forma a permitir a construção de tarefas periódicas em batch que promovam a integração. Estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados.		
4.2.13.	Permitir a construção e personalização de <i>dashboard</i> , relatórios e gráficos via interface, sem necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados.		
4.2.14.	Permitir que o usuário final da ferramenta possa construir novos relatórios e compartilhá-los para que outros usuários possam utilizá-los.		
4.2.15.	Permitir a extração de informações através de assistentes de criação de relatórios sem necessidade de intervenção por parte de administradores.		
4.2.16.	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.		

ITENS	CRM	RESPOSTA	OBSERVAÇÕES
4.3.	<b>CRM COLABORATIVO</b>		
4.3.1.	Permitir o registro de informações sobre o relacionamento do cliente com o Banco, gerando o histórico de todas as interações.		
4.3.2.	Suportar a integração e consolidação de todas as informações obtidas nos diversos canais de relacionamento (Presencial, telefônico, portal WEB, e-mail, redes sociais, chat, etc) em uma só base, proporcionando uma visão única do cliente e mensuração das ações realizadas em todos os canais de forma integrada.		
4.3.3.	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.		

4.3.4.	Permitir o registro de dados cadastrais, de relacionamento e transacionais dos públicos de interesse (clientes, parceiros, fornecedores, consultores, colaboradores, etc) no histórico de relacionamento com o Banco, permitindo uma visão única do cliente e demais públicos de interesse.		
4.3.5.	Permitir o compartilhamento de todas as informações contidas no histórico de relacionamento de públicos de interesse com todos os colaboradores que tenham permissão de acesso, permitindo uma visão única do cliente entre colaboradores de diferentes unidades do Banco.		
4.3.6.	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.		
4.3.7.	Permitir a gestão (inclusão, atualização, consulta e exclusão) da estrutura organizacional do atendimento 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, e unidade organizacional.		
4.3.8.	Permitir a gestão (cadastro, atualização, consulta e exclusão) de diferentes cargos, e-mails e endereços dos diferentes contatos nas empresas.		
4.3.9.	Permitir a elaboração e acompanhamento de plano de vendas.		
4.3.10.	Permitir o gerenciamento de contas.		
4.3.11.	Permitir o gerenciamento de contatos.		
4.3.12.	Permitir o gerenciamento e acompanhamento de oportunidades.		
4.3.13.	Permitir o gerenciamento de metas de atendimento, vendas, etc.		
4.3.14.	Permitir que os usuários registrem e encontrem, facilmente, informações de contato, como por exemplo: números de telefone, endereços, nomes, etc.		
4.3.15.	Permitir o planejamento e execução de Campanhas de Venda e Marketing multicanais (telefone, mala direta, Internet, e-mail, dispositivos mobile, etc).		
4.3.16.	Permitir a análise dos resultados das Campanhas de Venda e Marketing.		



4.3.17.	Permitir salvar os públicos-alvo segmentados (listas de clientes) de Campanhas de Venda e Marketing anteriores para utilização em novas Campanhas.		
4.3.18.	Permitir exportar públicos-alvo segmentados (listas) para as Campanhas de Venda e Marketing nos formatos TXT, CSV, XLS, XML.		
4.3.19.	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).		
4.3.20.	Permitir a utilização de e-mail como ferramenta de email marketing, possibilitando analisar o retorno gerado através de relatórios e análises gráficas.		
4.3.21.	Permitir fazer a segmentação do público alvo das ações de comunicação (campanhas e pesquisas), utilizando diferentes filtros.		
4.3.22.	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.		
4.3.23.	Permitir anexar documentos a Campanhas de Venda e Marketing, pesquisas e também a atendimentos e chamados.		
4.3.24.	Permitir o acompanhamento de clientes potenciais.		
4.3.25.	Possibilitar o acompanhamento das etapas das oportunidades em fechamento de negócio consolidadas em um Funil de Oportunidades, permitindo a representação gráfica da gestão de oportunidades a partir de filtros por produto, probabilidade de fechamento, etapa da oportunidade e diversos outros critérios.		
4.3.26.	Permitir a avaliação da prontidão e disposição do cliente em potencial para comprar.		
4.3.27.	Auxiliar no ranking dos clientes potenciais.		
4.3.28.	Permitir a integração com o sistema de telefonia do Banco, de forma que possa reconhecer quem fez a ligação, seja ela interna ou externa, e relacionar com a conta já existente.		
4.3.29.	Disponibilizar calendário para organizar as vendas e contatos, permitindo controlar os cronogramas pessoais e dos colaboradores.		

4.3.30.	Disponibilizar agenda, para que seja possível agendar novos compromissos e procurar por horários vagos ou ocupados.		
4.3.31.	Permitir gerenciar tarefas de forma integrada às contas, contatos e oportunidades.		
4.3.32.	Permitir anexar notas contendo informações importantes sobre as contas, clientes, segmentos, contatos, etc.		
4.3.33.	Permitir a sincronização dos dados, mantendo a consistência e a uniformidade dos dados, independente do dispositivo em que o usuário esteja conectado.		
4.3.34.	Permitir a geração de alertas em tempo real, para os usuários, informando, por exemplo, quando um possível cliente está acessando alguma informação do Banco.		
4.3.35.	Permitir o cadastro de regras e ações, para que de acordo com os eventos que venham a ocorrer, o sistema possa agir de acordo com as regras estabelecidas.		
4.3.36.	Permitir a integração com o Microsoft Outlook, permitindo aos usuários trabalharem com e-mails, tarefas e compromissos de forma integrada.		
4.3.37.	Permitir a integração com o Facebook.		
4.3.38.	Permitir a integração com o Twitter.		
4.3.39.	Permitir a integração com o LinkedIn.		
4.3.40.	Permitir a integração com o WhatsApp.		
4.3.41.	Permitir o registro do histórico de atualizações cadastrais, com indicativo do responsável pela alteração.		

ITENS	ATENDIMENTO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO E DE OUVIDORIA	RESPOSTA	OBSERVAÇÕES
4.4.	<b>REQUISITOS COMUNS</b>		

4.4.1.	Gerar número de protocolo único para cada atendimento, independentemente da sua natureza.		
4.4.2.	Viabilizar a classificação do atendimento de acordo com o produto ou serviço relacionado, permitindo modificar a classificação da demanda de atendimento quando necessário . As árvores de classificação deverão ter subcategorias.		
4.4.3.	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.		
4.4.4.	Na consulta utilizando o critério do item anterior, a solução deverá possibilitar no caso de ser retornado mais de um cliente apresentar uma lista com os registros retornados para a devida seleção do cliente em atendimento.		
4.4.5.	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 complementares de um dos atendimentos anteriores.		
4.4.6.	A solução deverá possuir interface de usuário em que se possa registrar e visualizar-se dúvidas freqüentes, casos atendidos com características comuns e a solução adotada.		
4.4.7.	A interface do usuário utilizada no atendimento deverá permitir, minimamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registro da descrição do atendimento e do encaminhamento e/ou solução adotada;</li> <li>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;</li> <li>c) O registro e posterior recuperação dos dados de atendimentos a não clientes;</li> <li>d) Registro dos atendimentos a usuários não identificados;</li> </ul>		

4.4.8.	Permitir que, quando um cliente fizer uma solicitação, por qualquer canal de atendimento remoto (Portal web -“Fale Conosco”, e-mail, chat, redes sociais, etc), automaticamente abrir uma demanda para tratar esta solicitação, categorizando de acordo com a origem.		
4.4.9.	Permitir que após a classificação da demanda e por ação do atendente, 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.		
4.4.10.	Permitir a inserção de texto livre na descrição das demandas e atividades ligadas ao registro e solução destas.		
4.4.11.	Disponer de função de correção gramatical de campos do tipo texto		
4.4.12.	Possibilitar desfazer as últimas alterações em campos do tipo texto		
4.4.13.	Permitir o controle de execução das atividades, através de <i>checklist</i> ou sinalizadores, indicando pendências através da geração de alertas ou envio de mensagens.		
4.4.14.	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.		
4.4.15.	Permitir manter um banco de dados de soluções contendo respostas aos problemas e às dúvidas mais frequentes.		
4.4.16.	Possuir o conceito de grupo de uma solicitação, que é a equipe envolvida na resolução da solicitação, as quais podem pertencer a qualquer unidade do Banco. Todos os colaboradores do grupo da solicitação 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 solicitação.		

4.4.17.	Possibilitar a manutenção de um cadastro com base em grupos que conterà os destinatários para os quais os casos serão encaminhados (por meio de correio eletrônico) para análise e apresentação de solução.		
4.4.18.	Permitir que o administrador da solução possa fazer atualização no cadastro de grupos mencionado no item anterior.		
4.4.19.	A vinculação entre casos e destinatários (ou grupos de destinatário) dar-se conforme a categoria do caso e o nível do destinatário perante a solução.		
4.4.20.	Permitir que a demanda seja encaminhada para grupos de responsáveis distintos paralelamente.		
4.4.21.	Permitir a configuração de um workflow de Atendimento, possibilitando os usuários rastream o status, delegarem tarefas a outros membros da equipe, e priorizarem solicitações de acordo com o tipo de cliente e de solicitação.		
4.4.22.	Possibilitar a configuração de regras parametrizáveis para direcionar o e-mail ao grupo mais adequado para solucionar e responder a solicitação.		
4.4.23.	Permitir a configuração de cada tipo de solicitação, definindo um fluxo com seus respectivos passos. Os trâmites realizados (de um passo para outro) devem atribuir colaboradores responsáveis, bem como definir automaticamente a data máxima para conclusão de uma etapa/atividade (a partir de prévia parametrização dos prazos).		
4.4.24.	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.		
4.4.25.	Permitir que os alertas e notificações sejam parametrizáveis, sem a necessidade de conhecimento em qualquer linguagem de programação.		
4.4.26.	Os alertas deverão informar, no mínimo, a data do encaminhamento, o número do caso, o prazo final para atendimento do caso, o responsável pelo caso, periodicidade para emissão dos alertas, viabilizando a atualização dessas informações. (Ao respondente da RFI: informar como os alertas poderão ser notificados/enviados.)		

4.4.27.	Permitir que no caso da impossibilidade da entrega dos casos e alertas aos destinatários, o atendente que enviou o caso ser avisado.		
4.4.28.	Disponibilizar relatórios de acordo com os SLA's definidos para o tratamento das demandas pelas unidades administrativas do CONTRATANTE de acordo com a competência de cada unidade		
4.4.29.	Disponer de funcionalidades que atendam às funções de ouvidoria como às funções de central de relacionamento no atendimento a clientes, não clientes e a usuários não identificados.		
4.4.30.	Permitir a transferência de casos da Ouvidoria para a Central de Atendimento e vice-versa.		
4.4.31.	Os usuários de uma unidade (ouvidoria e central de atendimento) poderão modificar somente os seus respectivos casos.		
4.4.32.	Permitir geração de relatórios e estatísticas dos atendimentos, incluindo a extração de relatórios por cliente, agência, município, estado, categoria, estado, data de criação, data de fechamento, prazo de atendimento, responsável e grupo de atendimento.		
4.4.33.	Permitir a realização de consultas de atendimentos pelos seguintes atributos: nome do cliente, CPF, CNPJ, número do telefone, e-mail do cliente, número de protocolo, agência, município, estado, status, data de criação, data de fechamento, categoria, responsável, grupo de atendimento e canal de atendimento.		

4.4.34.	<p>O módulo de consultas possibilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) No momento do registro de um atendimento consultar ao banco de soluções adotadas em outros atendimentos;</li> <li>b) Visualizar e imprimir dados de um atendimento com as informações referentes a ele;</li> <li>c) Salvar resultados de consultas nos formatos HTML, XLS, DOC e XML. (Ao respondente da RFI: informar os formatos possíveis);</li> <li>d) Que o operador possa definir filtros de consultas personalizados, bem como alterá-las quando for o caso.</li> </ul>		
4.4.35.	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);		
4.4.36.	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.		
4.4.37.	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.		
4.4.38.	Permitir escalar, funcional ou hierarquicamente, e de forma automática, as demandas, de acordo com a hierarquia administrativa ou funcional com base nos grupos de perfis definidos.		
4.4.39.	Prover funcionalidade de registro de duração das diversas fases do processo de atendimento, de forma integrada via CTI para obtenção do tempo de duração do atendimento.		

4.4.40.	Contabilizar o prazo de atendimento desde a abertura da demanda até o seu fechamento, assim como a contagem do tempo dos estágios intermediários.		
4.4.41.	Permitir o acompanhamento das atividades em execução através de <i>KPI's (Key Performance Indicators)</i> , parametrizáveis de acordo com as regras definidas pelo CONTRATANTE.		
4.4.42.	As informações de agências, estados, municípios devem ser acessadas a partir das tabelas de unidades operadoras do Banco.		

ITENS	ATENDIMENTO DE CENTRAL DE RELACIONAMENTO	RESPOSTA	OBSERVAÇÕES
4.5.	<b>REQUISITOS ESPECÍFICOS</b>		
4.5.1.	Possibilitar o gerenciamento do desempenho por operador da central (previsto x realizado).		
4.5.2.	Permitir a manutenção (inclusão, exclusão e alteração) de <i>scripts</i> 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.		
4.5.3.	Permitir a criação de <i>scripts</i> dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta do <i>script</i> determina qual a próxima pergunta a ser feita;		
4.5.4.	Disponibilizar interface de atendente onde possam ser registradas informações gerais a serem observadas durante o dia, permitindo alteração de forma dinâmica ao longo do dia.		
4.5.5.	Permitir que o supervisor possa passar instrução aos atendentes em tempo real na forma de mensagens de texto ou <i>popup</i> , de forma independente das informações do item anterior.		



4.5.6.	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 ou outro campo a ser determinado pelo CONTRATANTE, possibilitando a localização do seu conteúdo, desde que obedecidas às regras dos perfis de acesso.		
4.5.7.	Disponibilizar painel em que possam ser vistos resumo 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.		
4.5.8.	Dispor de funcionalidade que permita a elaboração e aplicação de pesquisas, possibilitando o registro e tabulação de respostas obtidas.		
4.5.9.	Permitir se integrar com a solução de <i>contact center</i> 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. (Ao respondente da RFI: informar protocolos suportados)		
4.5.10.	Permitir se integrar com o discador adquirido pelo Banco fornecido pela Huawei, versão Windows, composto de um DAC (2 Centrais de Atendimento: 3030 e 3121), e URA's (Huawei) (Ao respondente da RFI: informar protocolos suportados)		
4.5.11.	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. Nas demais mídias, deverão ser enviadas mensagens diretamente ao cliente sem intervenção do atendente.		
4.5.12.	Permitir o registro de pausas e intervalos dos atendentes e de forma integrada ao CTI.		

4.5.13.	Disponibilizar botões para controle das funções de telefonia.		
4.5.14.	Para campanhas específicas da Central de Relacionamento permitir a importação conforme item 3.3.6 e apresentar os dados importados por ordem de prioridade de cada campanha e parametrizável pelo CONTRATANTE.		
4.5.15.	Permitir a parametrização de regras para a classificação, finalizador e a quantidade de tentativas a serem feita de maneira que cada campanha deverá ser configurada com o número máximo de tentativas e contatos que podem ser feitos para cada ficha.		
4.5.16.	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 compra).		
4.5.17.	Permitir geração de relatórios e estatísticas dos atendimentos, incluindo a extração de relatórios por cliente, agência, município, estado, categoria, estado, data de criação, data de fechamento, prazo de atendimento, responsável e grupo de atendimento.		

ITENS	ATENDIMENTO DE OUVIDORIA	RESPOSTA	OBSERVAÇÕES
4.6.	<b>REQUISITOS ESPECÍFICOS</b>		
4.6.1.	Atender às determinações do Banco Central sobre o funcionamento da ouvidoria nas instituições financeiras brasileiras, em conformidade com a Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010, do Banco Central do Brasil.		
4.6.2.	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.		

4.6.3.	Permitir a gestão (inclusão, atualização, consulta, exclusão e publicação) de uma Base de Conhecimento ( <i>Knowledge Base</i> ) com <i>scripts</i> de atendimento e perguntas e respostas mais frequentes para utilização dos usuários do sistema.		
4.6.4.	Permitir que um atendente seja capaz de iniciar um atendimento ao cliente independente do canal pelo qual o relacionamento está sendo realizado (telefônico, portal web, email, redes sociais, chat, etc).		
4.6.5.	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.		
4.6.6.	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.		
4.6.7.	Permitir que as etapas do processo de atendimento possam ser executadas sequencialmente, isto é, uma etapa nova só começa após o término da anterior, ou em paralelo, isto é, dois ou mais etapas podem ser executadas durante um mesmo período de tempo.		
4.6.8.	Possibilitar a geração de relatórios estruturados, com filtros que permitam a emissão com seleção de quaisquer campos da base de dados.		
4.6.9.	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 <i>scripts</i> de consulta a banco de dados e nem conhecimento em qualquer linguagem de programação.		
4.6.10.	Gerar relatórios e estatísticas dos atendimentos, observando as exigências legais vigentes na data de implantação do sistema sobre o funcionamento da Ouvidoria nas instituições financeiras brasileiras e de Central de Atendimento.		

---

4.6.11.	Garantir que mesmo os dados acessados através de um relatório sejam apenas os dados que o usuário tenha acesso, utilizando todo o modelo de segurança existente na interface utilizada pelo usuário.		
4.6.12.	Permitir a geração de relatórios de métricas de qualidade e <i>status</i> da situação das demandas.		
4.6.13.	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.		
4.6.14.	Possuir atributo para especificar demandas confidenciais que só podem ser consultadas e visualizadas de acordo com os perfis de acesso.		