

REQUEST FOR INFORMATION

ESCLARECIMENTOS

Esclarecimento II

PERGUNTA 1:

Permitir identificar o potencial efetivo de negócios dos clientes, a partir de dados de suas interações.

Isto significa utilizar algoritmos estatísticos e analíticos para segmentar, classificar e identificar propensão de compra de produtos?

RESPOSTA:

Isso mesmo. Porém, neste caso, a análise e definição de propensão é realizada a partir de informações históricas das diversas interações do cliente. Diferente de identificar a propensão a partir de sistemas legados.

PERGUNTA 2:

Permitir o acesso e a integração com sistemas legados, de forma que informações sejam relacionadas e apresentadas para os usuários.

Qual o modelo de integração adotado para troca de informações? Quais informações serão trocadas com os sistemas legados?

RESPOSTA:

As integrações serão realizadas se utilizando de Web Services. Quanto às informações que serão trocadas, ainda não foi feito este levantamento.

PERGUNTA 3:

Permitir a integração com o sistema ERP/SAP utilizado pelo Banco, para permitir a troca de informações.

Qual o modelo de integração adotado para troca de informações? Quais informações serão trocadas com o ERP?

RESPOSTA:

A conexão com o ERP-SAP pode ser por disponibilização de um serviço, ou por troca de arquivos. O serviço utilizaria Web Services, que devem ser disponibilizados pelo ERP de acordo com a necessidade de informação solicitada pelo CRM, gerando informação realtime da base de dados do SAP. A troca de arquivos, que pode utilizar arquivos XML ou TXT puro, deve ser utilizada para acessar grande volume de dados, normalmente é utilizada para carga diária da base de dados dos sistemas. Não há acesso direto ao banco de dados do ERP.

Quanto às informações que serão trocadas, ainda não foi feito este levantamento.

PERGUNTA 4:

Permitir a integração e análise de dados não estruturados, como por exemplo, advindos das mídias sociais.

É necessário filtrar e selecionar os dados das mídias sociais a serem integrados ou o objetivo é levar todos os dados?

RESPOSTA:

O objetivo é selecionar as informações de determinados clientes ou futuros clientes que são importantes para tomadas de decisão e definições de estratégias de relacionamento.

PERGUNTA 5:

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.

Existe atendimento via chat? Qual a ferramenta utilizada?

RESPOSTA:

Não utilizamos atendimento chat. A ferramenta será da empresa de CRM que vier a ser contratada pelo Banco.

PERGUNTA 6:

Permitir o gerenciamento de metas de atendimento, vendas, etc.

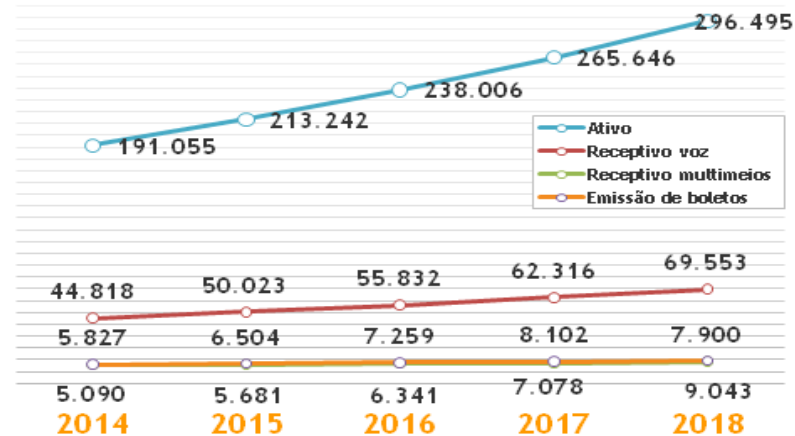
Quais são as metas de atendimento?

RESPOSTA:

Vão variar dependendo das demandas recebidas pelo Centro de Relacionamento oriundas das demais áreas do Banco. Contudo trabalhamos com as estimativas abaixo, que poderão ser alteradas para mais ou para menos, no decorrer do Contrato com a empresa que terceiriza nosso Contact Center.

Média Mensal Estimada de Atendimentos por tipo de serviço – 2014 a 2018

**Média Mensal Estimada de Atendimentos
por tipo de serviço - projetado 2014 a
2018**



PERGUNTA 7:

Permitir o planejamento e execução de Campanhas de Venda e Marketing multicanais (telefone, mala direta, Internet, e-mail, dispositivos mobile, etc).

É necessário elaboração de cronograma de tarefas e acompanhamento? É necessário na execução o acompanhamento financeiro (planejado/realizado)? É necessário o controle das peças de campanha, versionamento dos materiais e fluxo de aprovação das campanhas?

RESPOSTA:

Sim, para todas as indagações.

PERGUNTA 8:

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.

É necessário na segmentação mesclar dados internos do CRM (perfil, interações) com dados externos de sistemas do banco (histórico de transações)?

RESPOSTA:

A segmentação deverá ser realizada a partir dos sistemas legados do banco.

PERGUNTA 9:

Permitir a avaliação da prontidão e disposição do cliente em potencial para comprar.

O que significa avaliação da prontidão e disposição? É somente uma classificação do cliente em potencial?

RESPOSTA:

Através da utilização de analytics nos dados dos sistemas legados, o banco poderá analisar a propensão dos clientes para adquirirem alguns produtos.

PERGUNTA 10:

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.

- a) Qual o sistema de telefonia existente?
- b) Existe URA?
- c) Qual o modelo?
- d) CTI?
- e) Qual o modelo?
- f) Discador?
- g) Qual o modelo?

RESPOSTA:

- a) Central Telefonica COIP, Modelo UAP 8100, Fabricante Huawei
- b) Sim
- c) Huawei IVR
- d) Sim
- e) Não se aplica
- f) Sim
- g) HPSmanage – Outbound Service

PERGUNTA 11:

Permitir a geração de alertas em tempo real, para os usuários, informando, por exemplo, quando um possível cliente está acessando alguma informação do Banco.

Qual o objetivo deste item? É possibilitar a ofertas no site do banco ou no call center de produtos relacionados a área de interesse do cliente? É desejável guardar o histórico destas pesquisas / interesses do cliente?

RESPOSTA:

O objetivo deste item é identificar quando um determinado cliente está acessando uma determinada informação no site do banco ou tentando acessar um software do banco, de forma que os usuários do banco, ou seja, os pontos de contatos possam ficar sabendo e entrar em contato com o cliente, para ajudá-lo a realizar a transação.

PERGUNTA 12:

Permitir a integração com o Facebook.

Que tipo de integração? Acesso na aplicação de CRM aos dados do cliente no facebook? Captura de posts?

RESPOSTA:

Permitir o acesso dos dados do cliente no facebook, a partir do software de CRM.

PERGUNTA 13:

Permitir a integração com o Twitter.

Que tipo de integração? Acesso na aplicação de CRM aos dados do cliente no twitter? Captura de tweets?

RESPOSTA:

Permitir o acesso as informações que estão sendo postadas no Twitter do cliente, de forma a conhecê-lo melhor.

PERGUNTA 14:

Permitir a integração com o LinkedIn. (

Que tipo de integração? Acesso na aplicação de CRM aos dados do cliente no linkedin? Captura de posts?

RESPOSTA:

Permitir o acesso dos dados do cliente no linkedin, a partir do software de CRM, de forma que o banco possa conhecê-lo melhor.

PERGUNTA 15:

Permitir a integração com o WhatsApp.

Que tipo de integração? Acesso na aplicação de CRM aos dados do cliente no whatsapp? Captura de conversas?

RESPOSTA:

Permitir comunicar-se com o cliente via whatsapp, de dentro do software de CRM.

PERGUNTA 16:

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.

É necessário que o cliente tenha login/senha? Tem que ser a mesma do cliente no banco?

RESPOSTA:

São questões que serão avaliadas posteriormente.

PERGUNTA 17:

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.

Qual o conceito de tempo de duração do atendimento? Início da ligação até desligar a ligação? Início da ligação até terminar o registro no CRM? Início da ligação até concluir o atendimento?

RESPOSTA:

O tempo de duração incluiria 02 contagens de tempo:

Início da ligação até desligar.

Ao desligar até terminar o registro no CRM, incluindo o tempo de despacho para o 2º nível de atendimento;

Fortaleza, 9 de julho de 2014.

Pelo BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
AMBIENTE DE GOVERNANÇA DE TI