

ESCLARECIMENTOS 1 - VOLCALCOM

1. ANEXO 1: “Cabe informar que pelo menos 60% dos atendimentos prestados poderão ser realizados pelo agente virtual”.

- **Dúvida: Devemos considerar chatBot? Em caso positivo, solicitamos compartilhar o fluxo das necessidades.**

Resposta: A estimativa de pelo menos 60% foi uma referência para os fornecedores, após levantamento de análise de dados de SAC, CAC e Ativo, e poderá ser maior.

Para esse percentual foi considerado apenas o atendimento humanizado (agente virtual/voz) que poderá ser utilizado no atendimento receptivo e ou atendimento ativo que trabalha com scripts de atendimentos para cobranças e avisos de reembolsos, dentre outros serviços.

No que se refere as informações dos canais multimeios, tivemos os seguintes números em 2017 relacionados no quadro abaixo:

Facebook	12.707
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	418
WEB 1º Nível	15.581
Total Informação	28.706

Com relação ao chatbot, cabe estimar - 10% das demandas do Facebook e 40% das demandas Web o que resultaria nos seguinte números:

Ano 2018

1.271 - Facebook

6.232 - Web

Total anual: 7.503

Média mensal: 625

Logo, teríamos 625 demandas/mês para o chatbot em 2018.

Ano 2019

(+35%) = 10.129

Média mensal: 844

Estimativa ano 2024

(+35% anual cumulativo) = 45.419

Média mensal: 3.785

2. Atualmente o Banco realiza SMS Ativo Mensal: 137.472

- **Dúvida: Qual a empresa de Broker utilizada pelo banco e que a Vocalcom deverá estar integrada?**

Resposta: Considerando os dados consolidados até o mês de novembro 2017 informamos um total de envio de 1.512.193 SMS enviado, média mensal de 137.472 SMS/mês. Existe um contrato com a empresa de Brocker Infobip Brazil Serviços de Valor Adicionado LTDA, mas refere-se a um contrato, em caráter temporário, cujo vencimento ocorrerá antes da implantação da ferramenta. Ademais, o Banco utiliza uma ferramenta própria Sigmais (Software adquirido, mas com necessidade de modernização tecnológica).

3. URA: Atualmente o Banco realiza 39.919 (média mensal) atendimentos na URA.

- **Dúvida: Qual a quantidade de canais que o banco utiliza para todos os atendimentos na URA?**

Resposta: No total, estão disponíveis 500 canais.

- **Duvida: Solicitamos informar também:**

- **Tempo Médio de navegação na URA;**

Resposta: 01m 02s

- **Tempo Médio de Atendimento do Agente;**

Resposta:

Área	TMA (mm:ss)
------	-------------

=====

0800	03:27
------	-------

Helpdesk:	04:48
-----------	-------

Logístico:	02:27
------------	-------

- **Quantos canais/licenças simultâneas de TTS? Caso não tenham essa informação, favor enviar o fluxo da URA detalhado.**

Resposta: Vide anexo com documentação do fluxo da URA.

4. Atualmente o Banco possui Huawei.

- **Dúvida: Ele será mantido para o PABX Administrativo?**

Resposta: Huawei será mantido.

- **Dúvida: Podemos considerar que a Vocalcom deve fornecer somente a parte de Contact Center ou devemos fornecer também o PABX Administrativo?**

Resposta: Apenas Contact Center

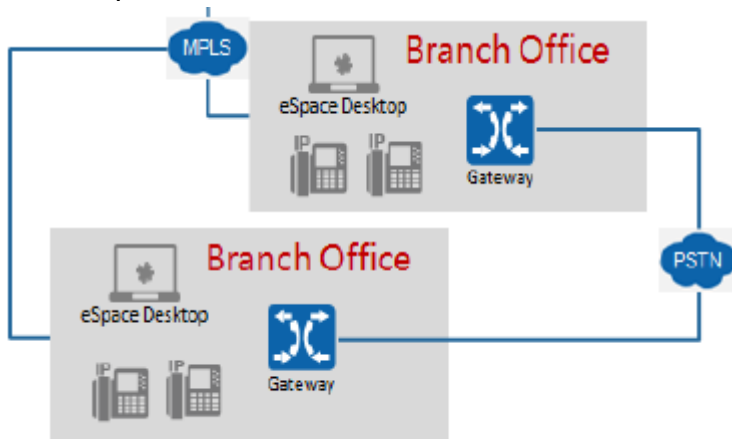
- **Dúvida:** Se for manter o Huawei, podemos considerar que a nossa plataforma fará conexão SIP TRUNK com o Huawei, ou seja, o Huawei receberá as conexões da rede pública?

Resposta: Sim

5. No desenho do Anexo III, página 9:

- **Dúvida:** Devemos fornecer telefonia administrativa para os Branch Offices?

Resposta: Não.



- **Dúvida:** Qual é a quantidade de agentes em simultâneos para cada canal de comunicação (chat, e-mail, voz, mídias sociais, fax)?

Resposta: Para os canais multimeios (chat, e-mail (web), mídias sociais, sítios de reclamação, consumidor.gov e SIC): 52 agentes simultâneos, sendo 22 no Centro de Relacionamento e 30 nas áreas / unidades do Banco;

Para os serviços de ativo (voz e emissão de boletos): atualmente temos 40 agentes em atendimento simultâneo no CRCIC (Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão).

Para os serviços de SAC/CAC atualmente temos 24 agentes em atendimento simultâneo no CRCIC.

Para os serviços de Ouvidoria atualmente temos 10 agentes em atendimento.

- **Dúvida:** Entendemos que o canal carta está fora do escopo de gestão de Contact Center, nosso entendimento está correto? Em caso negativo, favor explicar como seria essa gestão.

Resposta: Canal carta deve ser considerado. Carta, assim como os sítios de reclamação e SIC terão seus atendimentos registrados na ferramenta de Contact Center.

Após recebimento da carta o documento é digitalizado e a ferramenta deve permitir o armazenado da digitalização, dados e conteúdo da carta deve ser transcrito realizando o registro da demanda seguindo o de atendimento dos outros canais.

A gestão será semelhante aos demais canais onde a captura é automática, como as redes sociais e os e-mails.

6. Para fax, o Anexo I menciona que a quantidade é 0 (zero).

- **Dúvida:** Qual quantidade de portas de fax a Vocalcom deverá considerar?

Resposta: O banco atualmente possui dois números de atendimento para fax.

- **Dúvida: Entendemos que o atendimento presencial se refere ao atendimento nas agências bancárias. Nosso entendimento está correto? Podemos considerar que dentro das 450 posições mencionadas na RFP já incluem as agências?**

Resposta: Não, além das agências, a ouvidoria também recebe atendimento presencial. Sim, as 450 posições incluem as agências / áreas do Banco.