

1.Introdução

Na tabela abaixo, constam os requisitos que a SOLUÇÃO deverá prover, sendo todos os itens de caráter obrigatório.

A coluna **TESTE FUNCIONAL** indica se o requisito deverá ou não ser demonstrado na fase de **AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO**, a ser realizada antes da assinatura do contrato. Quando a coluna estiver preenchida com **SIM**, a CONTRATADA deverá comprovar que o requisito está funcional.

Na coluna **ENTREGA**, é informado o momento em que cada requisito deverá ser entregue pela CONTRATADA, contemplando, se for o caso, os ajustes solicitados pelo BANCO.

A previsão da entrega de um requisito poderá ser antecipada ou postergada caso haja acordo entre o BANCO e a CONTRATADA e desde que não haja impacto nos prazos do projeto.

1.1 Requisitos Gerais		Teste Funcional	Entrega
1.1.1	Permitir o uso de multi-moeda em campos monetários. Obs.: Não há a necessidade de conversão entre moedas.	Sim	Fase 1
1.1.2	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.	Sim	Fase 1
1.1.3	Permitir que as consultas sejam acessadas on-line e real-time, considerando em algumas delas os sistema com que o CRM deverá se integrar, de acordo com o anexo que também compõe esta RFP. O principal tipo de integração será via Web Services e os resultados das consultas não deverão ser gravados no próprio CRM.	Sim	Fase 1
1.1.4	Permitir a criação e manutenção, de forma parametrizada, de menus, telas, consultas, relatórios, gráficos e regras de cálculo.	Sim	Fase 1
1.1.5	Permitir que todos os relatórios possam ser: (i) visualizados em tela; (ii) impressos; (iii) exportados/salvos pelo menos nos formatos: Word, Excel (versão 2000 ou superior) PDF, TXT e CSV; (iv) copiados para a área de transferência do Windows.	Sim	Fase 1
1.1.6	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. O Banco do Nordeste possui um software de Gerência Eletrônica de Documentos, que deve ser integrado com a solução de CRM.	Sim	Fase 1
1.1.7	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.	Sim	Fase 1
1.1.8	Possuir conformidade com padrão ICP-Brasil e compatível com a arquitetura e-PING (governo eletrônico) de assinaturas digitais.	Sim	Fase 1

1.1.9	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.	Sim	Fase 1
1.1.10	Realizar adaptações e customizações à aplicação sem que seja necessário modificar o código fonte.	Sim	Fase 1
1.1.11	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.	Sim	Fase 1
1.1.12	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.	Sim	Fase 1
1.1.13	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.	Sim	Fase 1
1.1.14	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.	Sim	Fase 1
1.1.15	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.	Sim	Fase 1
1.1.16	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.	Sim	Fase 1
1.1.17	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.	Sim	Fase 1
1.1.18	Gerar número de protocolo único para cada atendimento, independentemente da sua natureza, ou seja, o CRM deverá gerar o protocolo nos padrões estabelecidos pelo Banco.	Sim	Fase 1
1.1.19	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.	Sim	Fase 1
1.1.20	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.	Sim	Fase 1
1.1.21	Na consulta utilizando o critério do item anterior, a solução deverá possibilitar, no caso 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.	Sim	Fase 1

1.1.22	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.	Sim	Fase 1
1.1.23	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.	Sim	Fase 1
1.1.24	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;	Sim	Fase 1
1.1.25	Permitir que, quando um cliente fizer uma solicitação, por Portal web -“Fale Conosco” e e-mail, automaticamente abrir uma demanda para tratar esta solicitação, registrando na solução do CRM e categorizando-a de acordo com a origem.	Sim	Fase 1
1.1.26	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.	Sim	Fase 1
1.1.27	Permitir a inserção de texto livre na descrição das demandas e atividades ligadas ao registro e solução destas.	Sim	Fase 1
1.1.28	Disponer de função de correção gramatical de campos do tipo texto	Sim	Fase 1
1.1.29	Possibilitar desfazer as últimas alterações em campos do tipo texto	Sim	Fase 1
1.1.30	Permitir o controle de execução das atividades, através de checklist ou sinalizadores, indicando pendências através da geração de alertas ou envio de mensagens.		Fase 1
1.1.31	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 no próprio CRM.	Sim	Fase 1
1.1.32	Permitir manter um banco de dados de soluções contendo respostas aos problemas e às dúvidas mais freqüentes.	Sim	Fase 1

1.1.33	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.	Sim	Fase 1
1.1.34	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.	Sim	Fase 1
1.1.35	Permitir que o administrador da solução possa fazer atualização no cadastro de grupos mencionado no item anterior.	Sim	Fase 1
1.1.36	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.	Sim	Fase 1
1.1.37	Permitir que a demanda seja encaminhada para grupos de responsáveis distintos paralelamente.	Sim	Fase 1
1.1.38	Permitir a configuração de um workflow de atendimento, de forma que duas ou mais pessoas possam se comunicar entre si, quantas vezes quiser e por prazo indeterminado.	Sim	Fase 1
1.1.39	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. A priorização automática das demandas deverá considerar a categorização das demandas e os prazos de atendimento.	Sim	Fase 1
1.1.40	Possibilitar a configuração de regras parametrizáveis para direcionar o e-mail ao grupo mais adequado para solucionar e responder a solicitação.	Sim	Fase 1
1.1.41	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). Este fluxo deve ser definido no momento da categorização.	Sim	Fase 1
1.1.42	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.	Sim	Fase 1
1.1.43	Permitir que os alertas e notificações sejam parametrizáveis, sem a necessidade de conhecimento em qualquer linguagem de programação.	Sim	Fase 1
1.1.44	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.	Sim	Fase 1
1.1.45	Permitir que no caso da impossibilidade da entrega dos casos e alertas aos destinatários, o atendente que enviou o caso ser avisado.	Sim	Fase 1
1.1.46	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	Sim	Fase 1

1.1.47	Disponibilizar 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.	Sim	Fase 1
1.1.48	Permitir a transferência de casos da Ouvidoria para a Central de Atendimento e vice-versa.	Sim	Fase 1
1.1.49	Os usuários de uma unidade (ouvidoria e central de atendimento) poderão modificar somente os seus respectivos casos.	Sim	Fase 1
1.1.50	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.	Sim	Fase 1
1.1.51	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.	Sim	Fase 1
1.1.52	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; c) Salvar resultados de consultas nos formatos HTML, XLS, DOC e XML. (Ao respondente da RFI: informar os formatos possíveis); d) Que o operador possa definir filtros de consultas personalizados, bem como alterá-las quando for o caso.	Sim	Fase 1
1.1.53	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);	Sim	Fase 1
1.1.54	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.	Sim	Fase 1
1.1.55	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.	Sim	Fase 1
1.1.56	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.	Sim	Fase 1
1.1.57	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. Para tal registro é necessário dar uma pausa entre um atendimento e outro.	Sim	Fase 1
1.1.58	Contabilizar o prazo de atendimento desde a abertura da demanda até o seu fechamento, assim como a contagem do tempo dos estágios intermediários.	Sim	Fase 1
1.1.59	Permitir o acompanhamento das atividades em execução através de KPI's (Key Performance Indicators), parametrizáveis de acordo com as regras definidas pelo CONTRATANTE.	Sim	Fase 1

1.1.60	As informações de agências, estados, municípios devem ser acessadas a partir das tabelas de unidades operadoras do Banco, como por exemplo: número da agência, endereço eletrônico da agência, endereço eletrônico do Grupo de Gestores, dentre outras.	Sim	Fase 1
1.1.61	Possibilitar o gerenciamento do desempenho por operador da central (previsto x realizado). As seguintes informações devem ser geradas: 1) Horário que o atendente fez a pausa e se ocorreu de acordo com o determinado. 2) Números e ligações recebidos e/ou realizadas pelos atendentes. 3) Informação se o atendente desligou a ligação. 4) Permitir o controle de login em tempo real, ao invés de D+1. 5) Nota geral do atendimento por atendente, coletada da pesquisa de satisfação. 6) Motivo pelo qual o atendente está ocupado (em ligação, em reunião, aguardando atendimento, dentre outros).	Sim	Fase 1
1.1.62	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.	Sim	Fase 1
1.1.63	Permitir a criação de scripts dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta do script determina qual a próxima pergunta a ser feita;	Sim	Fase 1
1.1.64	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.	Sim	Fase 1
1.1.65	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.	Sim	Fase 1
1.1.66	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.	Sim	Fase 1
1.1.67	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. Algumas informas advindas do CRM deverão ser publicadas neste painel.	Sim	Fase 1
1.1.68	Disponibilizar funcionalidade que permita a elaboração e aplicação de pesquisas, possibilitando o registro e tabulação de respostas obtidas.	Sim	Fase 1
1.1.69	Permitir se integrar com a solução de contact center 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.	Sim	Fase 1
1.1.70	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)	Sim	Fase 1

1.1.71	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.	Sim	Fase 1
1.1.72	Permitir o registro de pausas e intervalos dos atendentes e de forma integrada ao CTI.	Sim	Fase 1
1.1.73	Disponibilizar botões para controle das funções de telefonia.	Sim	Fase 1
1.1.74	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.	Sim	Fase 1
1.1.75	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.	Sim	Fase 1
1.1.76	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).	Sim	Fase 1
1.1.77	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.	Sim	Fase 1
1.1.78	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. A Ouvidoria é uma instância recursal para atender demandas que já passaram por outras instâncias e não foram solucionadas.	Sim	Fase 1
1.1.79	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.	Sim	Fase 1
1.1.80	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.	Sim	Fase 1
1.1.81	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).	Sim	Fase 1

1.1.82	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.	Sim	Fase 1
1.1.83	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.	Sim	Fase 1
1.1.84	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.	Sim	Fase 1
1.1.85	Possibilitar a geração de relatórios estruturados, com filtros que permitam a emissão com seleção de quaisquer campos da base de dados.	Sim	Fase 1
1.1.86	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.	Sim	Fase 1
1.1.87	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.	Sim	Fase 1
1.1.88	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.	Sim	Fase 1
1.1.89	Permitir a geração de relatórios de métricas de qualidade e status da situação das demandas.	Sim	Fase 1
1.1.90	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.	Sim	Fase 1
1.1.91	Possuir atributo para especificar demandas confidenciais que só podem ser consultadas e visualizadas de acordo com os perfis de acesso.	Sim	Fase 1
1.1.92	Permitir o registro de informações no próprio CRM sobre o relacionamento do cliente com o Banco, gerando o histórico de todas as interações. Algumas informações deverão ser capturadas a partir das integrações com sistemas legados.	Sim	Fase 2
1.1.93	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.	Sim	Fase 2

1.1.94	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.	Sim	Fase 2
1.1.95	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.	Sim	Fase 2
1.1.96	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.	Sim	Fase 2
1.1.97	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.	Sim	Fase 2
1.1.98	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. A manutenção da estrutura organizacional será fundamental para o controle de permissões dos usuários, bem como para a definição e modelagem de alguns fluxos.	Sim	Fase 2
1.1.99	Permitir a gestão (cadastro, atualização, consulta e exclusão) de diferentes cargos, e-mails e endereços dos diferentes contatos nas empresas. O CRM deverá ser o máster destas informações.	Sim	Fase 2
1.1.100	Permitir a elaboração e acompanhamento de plano de vendas, disponibilizando o conceito de funil de vendas.	Sim	Fase 2
1.1.101	Permitir o gerenciamento de contas.	Sim	Fase 2
1.1.102	Permitir o gerenciamento de contatos.	Sim	Fase 2
1.1.103	Permitir o gerenciamento e acompanhamento de oportunidades.	Sim	Fase 2
1.1.104	Permitir o gerenciamento de metas de atendimento, vendas, etc.	Sim	Fase 2
1.1.105	Permitir que os usuários registrem e encontrem, facilmente, informações de contato, como por exemplo: números de telefone, endereços, nomes, etc.	Sim	Fase 2
1.1.106	Permitir o planejamento e execução de Campanhas de Venda e Marketing multicanais (telefone, mala direta, internet, e-mail, sms, redes sociais, dispositivos mobile, internet banking e terminal de atendimento).	Sim	Fase 2
1.1.107	Permitir a análise dos resultados das Campanhas de Venda e Marketing.	Sim	Fase 2
1.1.108	Permitir salvar os públicos-alvo segmentados (listas de clientes) de Campanhas de Venda e Marketing anteriores para utilização em novas Campanhas.	Sim	Fase 2
1.1.109	Permitir exportar públicos-alvo segmentados (listas) para as Campanhas de Venda e Marketing nos formatos TXT, CSV, XLS, XML.	Sim	Fase 2

1.1.110	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).	Sim	Fase 2
1.1.111	Permitir a utilização de e-mail como ferramenta de email marketing, possibilitando analisar o retorno gerado através de relatórios e análises gráficas.	Sim	Fase 2
1.1.112	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 .	Sim	Fase 2
1.1.113	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.	Sim	Fase 2
1.1.114	Permitir anexar documentos a Campanhas de Venda e Marketing, pesquisas e também a atendimentos e chamados.	Sim	Fase 2
1.1.115	Permitir o acompanhamento de clientes potenciais (<i>leads</i>).	Sim	Fase 2
1.1.116	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.	Sim	Fase 2
1.1.117	Permitir a avaliação da prontidão e disposição do cliente em potencial para comprar, a partir de informações advindas do próprio CRM.	Sim	Fase 2
1.1.118	Auxiliar no ranking dos clientes potenciais, utilizando-se das informações advinda do próprio CRM e de regras de priorização a serem definidas.	Sim	Fase 2
1.1.119	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.	Sim	Fase 2
1.1.120	Disponibilizar calendário para organizar as vendas e contatos, permitindo controlar os cronogramas pessoais e dos colaboradores.	Sim	Fase 2
1.1.121	Disponibilizar agenda, para que seja possível agendar novos compromissos e procurar por horários vagos ou ocupados.	Sim	Fase 2
1.1.122	Permitir gerenciar tarefas de forma integrada às contas, contatos e oportunidades.	Sim	Fase 2
1.1.123	Permitir anexar notas contendo informações importantes sobre as contas, clientes, segmentos, contatos, etc.	Sim	Fase 2
1.1.124	Permitir a sincronização dos dados, mantendo a consistência e a uniformidade dos dados, independente do dispositivo em que o usuário esteja conectado. Ou seja, independente do dispositivo que o usuário esteja acessando o CRM, sempre deverão ser apresentadas as informações e o contexto de interação mais recentes.	Sim	Fase 2
1.1.125	Permitir a geração de alertas em tempo real, para os usuários, informando, por exemplo, quando um possível cliente está acessando alguma informação do Banco.	Sim	Fase 2
1.1.126	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. Um exemplo de uma regra: sempre que um cliente fizer uma reclamação na Central de Atendimento, o seu gerente deve ser informado automaticamente pelo CRM.	Sim	Fase 2

1.1.127	Permitir a integração com o Microsoft Outlook, permitindo aos usuários trabalharem com e-mails, tarefas e compromissos de forma integrada.	Sim	Fase 2
1.1.128	Permitir a integração com o Facebook, de forma a conseguir acessar o Facebook dos clientes e potenciais clientes e armazenar informações relevantes no CRM.	Sim	Fase 2
1.1.129	Permitir a integração com o Twitter, de forma a conseguir acessar o Twitter dos clientes e potenciais clientes e armazenar informações relevantes no CRM.	Sim	Fase 2
1.1.130	Permitir a integração com o LinkedIn, de forma a conseguir acessar o LinkedIn dos clientes e potenciais clientes e armazenar informações relevantes no CRM.	Sim	Fase 2
1.1.131	Permitir o registro do histórico de atualizações cadastrais, com indicativo do responsável pela alteração.	Sim	Fase 2
1.1.132	Permitir a integração com o sistema ERP/SAP utilizado pelo Banco, para permitir a troca de informações.	Sim	Fase 2
1.1.133	Disponibilizar uma visão 360° do cliente, permitindo a apresentação de informações do cliente, advindas tanto de sistemas legados do Banco do Nordeste, que estão relacionados em um dos anexos desta RFP, quanto de sistemas externos. As informações deverão ser apresentadas no módulo colaborativo do CRM.	Sim	Fase 2
1.1.134	Disponibilizar, de forma online, a visão 360° dos clientes, as informações dos clientes potenciais e a agenda através de dispositivos móveis, como: tablets, smartphones e notebooks. As conexões podem ser estabelecidas através da internet, VPNs, dentre outras.	Sim	Fase 2
1.1.135	Permitir a integração e análise de dados não estruturados, como por exemplo, advindos das mídias sociais. Obs.: Não serão contratados serviços analíticos de mídias sociais e os resultados das análises devem servir para o CRM colaborativo.	Sim	Fase 2
1.1.136	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.	Sim	Fase 2
1.1.137	Permitir que o usuário final da ferramenta possa construir novos relatórios e compartilhá-los para que outros usuários possam utilizá-los.	Sim	Fase 2
1.1.138	Permitir a impressão de protocolos de recebimento, como por exemplo, do protocolo de recebimento de pleitos do cliente.	Sim	Fase 2
1.1.139	Permitir a emissão de cartas, a partir de modelos padrão de cartas.	Sim	Fase 2
1.1.140	Permitir o envio de emails automáticos com informações gerenciais.	Sim	Fase 2
1.1.141	Permitir a disponibilização de informações para outros sistemas do Banco.	Sim	Fase 2
1.1.142	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.	Sim	Fase 2
1.1.143	Permitir a extração de informações através de assistentes de criação de relatórios sem necessidade de intervenção por parte de administradores.	Sim	Fase 2

1.1.144	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.	Sim	Fase 2
1.1.145	Permitir identificar o potencial efetivo de negócios dos clientes, a partir de dados de suas interações.	Sim	Fase 3
1.1.146	Permitir o acesso e a integração com sistemas legados, de forma que informações sejam relacionadas e apresentadas para os usuários.	Sim	Fase 3
1.1.147	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.	Sim	Fase 3
1.1.148	Permitir a realização de análises preditivas para segmentos de clientes, como por exemplo, auxiliar na previsão de comportamentos futuros dos diversos segmentos.	Sim	Fase 3
1.1.149	Permitir a análise dos clientes, considerando as características do seu segmento.	Sim	Fase 3
1.1.150	Apresentar para os usuários as possíveis oportunidades de negócio, a cada interação com o cliente.	Sim	Fase 3
1.1.151	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.	Sim	Fase 3
1.1.152	Permitir a integração e acesso a sistemas do Banco, de forma que outras informações do cliente possam ser recuperadas pelos usuários.	Sim	Fase 3