

ANEXO C - ESPECIFICAÇÕES DA CENTRAL TELEFÔNICA

A CONTRATADA deverá fornecer a suas expensas uma Solução de Gerenciamento do PABX/DAC, bem como o serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) com, no mínimo, os itens relacionados a seguir.

1. Deve permitir que todas as atividades referentes às chamadas telefônicas possam ser registradas, gerenciadas e auditadas, permitindo extrair através de consultas e/ou relatórios.
2. Todos os custos referentes a esta funcionalidade, bem como os relativos à integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE serão por conta da CONTRATADA.
3. A CONTRATADA fornecerá pleno acesso de consulta e auditoria aos dados e relatórios da solução de telefonia para a equipe de fiscalização da CONTRATANTE para fins de acompanhamento, auditoria e apuração dos indicadores de nível de serviço de telefonia.
4. A CONTRATADA deverá possuir sistema que permita verificar a disponibilidade da Central Telefônica em tempo real, bem como que permita a emissão de relatórios que demonstrem a disponibilidade.
5. A CONTRATADA garantirá a infraestrutura de comunicação de dados adequada e necessária (canais de voz, circuito de dados etc) para escoamento do tráfego das chamadas telefônicas destinadas ou originadas pela Central de Atendimento.
6. A CONTRATADA deverá garantir que a ocupação máxima da banda não ultrapasse 90% durante o horário de 8 às 18h e a redundância do serviço.
7. Caso exceda a ocupação da banda de comunicação por um período superior a 05 (cinco) dias úteis durante o horário de 8 às 18h, deverá ser ampliada a velocidade do link/canais de voz de modo a garantir a qualidade do serviço. Esta ampliação correrá às expensas da CONTRATADA.
8. A CONTRATADA deverá permitir que ferramentas do CONTRATANTE façam o monitoramento dos roteadores e da utilização dos links através da ferramenta de coleta SNMP, para fins de comprovação;
9. O canal de dados da CONTRATADA deverá passar pelo FIREWALL da CONTRATANTE, com vistas a assegurar a segurança lógica dos dados trafegados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Esta comunicação deverá ser estabelecida através de VPN. Caso o tráfego de relatórios via FTP ou e-mail deve obrigatoriamente utilizar protocolos seguros (SFTP ou FTPS e TLS para e-mail) para evitar o tráfego de dados de usuários em texto claro, em conformidade com a LGPD.
10. A solução de telefonia da CONTRATADA deverá estar integrada com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE de modo que as ligações telefônicas recepcionadas pela Central de Atendimento acionam automaticamente a tela de registro de incidentes/requisições de serviço da solução de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE, xxxxxxxx e

atualizações, gerando um registro de evento e disparando o relógio para cronometragem do respectivo tempo de atendimento e apuração dos acordos de níveis mínimos de serviço. Para a integração a empresa CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de ITSM. Todos os custos dessa integração serão assumidos pela CONTRATADA.

11. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

A solução proposta pela contratada deverá conter, no mínimo, os itens abaixo:

11.1. Software de Gerenciamento do PABX/DAC, bem como o serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) com, no mínimo, 03 (três) níveis.

11.2. Serviço de URA que permita gravação de mensagens de voz para fins informativos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

11.3. Fornecer interface de música em espera.

11.4. Fornece interface que possibilita a inclusão de mensagens em momentos de espera.

11.5. Fornecer tecnologia de CTI para capturar/armazenar informações (número de contato, número de matrícula, lotação, dentre outras informações que sejam necessárias para o atendimento).

11.5.1. A integração deverá fazer com que o formulário correto seja aberto, o atendente receberá informações com cabeçalho da identificação integrada à ferramenta de ITSM e de acordo com o pedido definir o catálogo de serviço adequado.

11.5.2. A solução deve disponibilizar acompanhamento em tempo real para identificar chamadas recebidas, atendidas, em andamento, em tempo de espera e tempo máximo de espera, bem como a quantidade de agentes logados disponíveis e em pausa. Contendo, no mínimo os itens abaixo:

- a. Número do grupo;
- b. Nome do Grupo;
- c. Chamadas atendidas até o momento;
- d. Chamadas desistências;
- e. Cliente na fila;
- f. Status do Agente (Disponível, ocupado, Pós atendimento e em Quarentena);
- g. Nível de serviço adaptado de acordo necessidade de visualização em tempo real;

11.5.3. A solução deve disponibilizar funcionalidade PIVOT, apresentando um modelo de blocos que permite montar um relatório customizado a partir das informações disponíveis no relatório para que seja possível colocar o resultado em uma visão mais conveniente para o negócio.

11.5.4. A solução deve informar ao usuário sobre o tempo médio de espera para atendimento em momentos de sobrecarga de ligações, em nenhuma situação deverá ser disponibilizada mensagem informando que todos os usuários estão ocupados.

11.5.5. A solução deve informar ao usuário sobre o tempo médio de espera para atendimento em momentos de sobrecarga de ligações, A URA deverá disponibilizar mecanismos de agentes virtuais para registrar chamados através de automações.

11.5.6. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado (voz e teclado);

11.5.7. Permitir que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;

11.5.8. Fornecer a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;

11.5.9. Para usuários não identificados a tecnologia de CTI deverá capturar informações através de vocalização interpretados por textos, que em seguida será inserida na descrição do chamado, facilitando a identificação do usuário não cadastrado na ferramenta de registro de chamado para o retorno, a indexação automática dessas vocalizações na descrição do chamado deve ser validada conforme o rito de estabilização de 90 dias previsto no Anexo B;

11.5.10. Prover a gravação e o armazenamento de todas as ligações.

11.5.11. Prover serviço de URA que permita gravação de mensagens de voz para fins informativos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

11.5.12. A solução deve permitir que todas as atividades referentes às chamadas telefônicas possam ser registradas, gerenciadas e auditadas, permitindo programar o envio de relatório através ação por e-mail ou SFTP/FTPS/TLS contento os formatos (HTML, CSV, XLSX e PDF), definindo hora e frequência (Diário, Semanal e Mensal).

11.5.13. A solução receberá vocalização de forma resumida do usuário com nome, sobrenome e número de contato com DDD, o usuário final poderá detalhar o ocorrido da solicitação ou problema de forma resumida. Os dados vocalizados serão transformados em texto e indexados na descrição do chamado. A indexação automática dessas vocalizações na descrição do chamado deve ser validada conforme o rito de estabilização de 90 dias previsto no Anexo B.

11.5.14. Em caso de sobrecarga o usuário final poderá optar por Auto Registro com fluxo de integração da URA descrito logo abaixo:

- a. O operador preenche o registro do Evento com as informações fornecidas pelo usuário, categorizando e descrevendo corretamente a necessidade;
- b. O operador salva o registro do Evento e encerra a chamada;
- c. O caminho/link com o áudio da chamada será gravado no chamado.
- d. Se houver necessidade do operador ou analista do Serviço de Suporte de 1ºNível entrar em contato telefônico com o Usuário Final, o áudio do novo contato também deverá ser gravado;
- e. O operador faz uma ligação para o Usuário Final
- f. A Central Telefônica inicia a gravação do novo contato;
- g. O operador salva as atualizações (ou ações) no registro do Evento e o link/caminho para que se possa identificar, acessar e escutar o áudio deve ser associado ao chamado que originou a ligação do atendente;
- h. Caso o Usuário Final ligar sobre o acompanhamento a um chamado já registrado, a consulta pode ser efetuado através de integração entre URA e a Ferramenta de ITSM fornecida pela CONTRATADA, abrir-se-á um formulário de evento como se fosse o registro de um novo chamado. Neste caso o usuário

final, digita o número do chamado nas opções da URA, a URA retorna o grupo no qual o chamado está atribuído e vocaliza o último status do chamado.

- i. Será adicionado uma ação na ferramenta de ITSM solicitando urgência no chamado automático.

11.5.15. A qualquer momento o usuário poderá transbordar sua ligação para novo atendimento através de contato com a Central ou por opção de Auto Registro.

11.5.16. Caso o Usuário Final ligue sobre o acompanhamento a um chamado já registrado, a consulta pode ser efetuado através de integração entre URA com a Ferramenta de Gestão de Chamados.

11.5.17. A solução deve permitir o relatório com o resultado em colunas contendo:

- a. Data;
- b. Hora;
- c. Tipo (Entrada / Saída);
- d. Origem da ligação;
- e. Destino;
- f. Ramal;
- g. Número do ramal do operador que recebeu a ligação;
- h. Duração do atendimento;
- i. Duração Total;
- j. Duração Parcial;
- k. Tempo em Espera;
- l. Status da ligação;
- m. Gravação (Disponível para escuta na aplicação, opção para salvar a gravação, opção para recortar a gravação definindo tempo inicial e final, possibilidade de solicitar a transcrição da ligação);
- n. Identificação do Finalizador de ligação (Chamador ou recebedor);

11.5.18. A solução deve disponibilizar opções para exportar relatórios de URA para obter informação de caminhos e acessos definidos pelo cliente, contendo:

- a. Data;
- b. Descritor (Opção de navegação da URA);
- c. Chamadas (Identificador para adicionar a quantidade que a opção de URA foi utilizada);
- d. Os dados apresentados referem-se à todas as vezes em que a ligação passou na TAG (Item de URA), ou seja, o usuário pode navegar mais de uma vez em cada ponto e esses casos serão contabilizados;
- e. A Solução de telefonia deverá disponibilizar recursos de pesquisa do chamado integrada a ferramenta de ITSM, o usuário final digitará o número do chamado na URA e em seguida a URA informará o último status e a última informação inserida pelo atendente.

11.5.19. A Solução deve disponibilizar mecanismo de discagem automática, através de envio de arquivo (Lista) em formato .CSV com nome do usuário e contato. Configuração transparente contendo informações:

- a. Tipo de campanha: Número ou SMS;
- b. Nome;

- c. Destinatário;
- d. Identificador de chamada;
- e. Ligação simultânea: Quantidade de ligações simultâneas para disparo em massa;
- f. Time Out de discagem: Agendamento de envio e tempo máximo (Tentativas) que usuário receberá o contato;

11.5.20. Ao final da discagem será possível extrair relatório contendo colunas informando, ligações em andamento, últimas tentativas, estatísticas:

- a. Período que a campanha foi encaminhada;
- b. Quantidade (%) de ligações que foram atendidas, ocupadas, não atendidas e Total (%);

11.5.21. A solução deve disponibilizar recursos relacionados à pesquisa de satisfação automática. Ao final da ligação, a chamada é transferida para pesquisa de forma automática (ou através de uma ação do agente) e o usuário final responde às perguntas previamente configuradas através dos seguintes parâmetros.

- a. Nome: Fornecer um nome para a pesquisa.
- b. Nota mínima: Digite a nota mínima que o cliente poderá aplicar. Aceita apenas números.
- c. Nota máxima: Digite a nota máxima que o cliente poderá aplicar. Aceita apenas números.
- d. Mensagem Inicial: É importante que você já tenha um áudio gravado com a pergunta desejada. Clique no drop down e escolha o arquivo de áudio contendo a mensagem inicial.
- e. Mensagem de Erro: É importante que você já tenha um áudio gravado com a pergunta desejada. Clique no drop down e escolha o arquivo de áudio contendo a mensagem de erro.
- f. Mensagem Final: É importante que você já tenha um áudio gravado com a pergunta desejada. Clique no drop down e escolha o arquivo de áudio contendo a mensagem final.

11.5.22. A Solução deve disponibilizar relatório com resultado por colunas:

- a. Data;
- b. Hora;
- c. Origem;
- d. Duração da Resposta;
- e. Nota para pergunta

11.5.23. Os relatórios podem ser entregues em plataformas tais como: Power BI, Bird etc.

11.5.24. A CONTRATADA deverá possuir sistema que permita verificar a disponibilidade da Central Telefônica em tempo real, bem como que permita a emissão de relatórios que demonstrem a disponibilidade.

11.5.25. A CONTRATADA garantirá a infraestrutura de comunicação de dados adequada e necessária (canais de voz, circuito de dados etc.) para escoamento do tráfego das chamadas telefônicas destinadas ou originadas pela Central de Atendimento.

11.6. Integração da Solução de Telefonia da CONTRATADA com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE:

11.6.1. A solução de telefonia da CONTRATADA deverá estar integrada com a Solução gestão de serviços da CONTRATADA de modo que as ligações telefônicas recepcionadas pela Central de Atendimento acionam automaticamente a tela de registro de incidentes e atualizações, gerando um registro de evento e disparando o relógio para cronometragem do respectivo tempo de atendimento e apuração dos acordos de níveis mínimos de serviço.

11.6.2. Não há operação manual deste processo pelo operador (ex. clicar para iniciar a gravação ou clicar para encerrar a gravação. Todo o processo é automático e controlado pela Central Telefônica);

11.6.3. A Central Telefônica é responsável pela gravação do áudio das chamadas;

11.6.4. As gravações são armazenadas em formato “.wav”.