

RFI - Consulta a Mercado - Esclarecimento de Dúvidas

Aquisição de licenciamento, implementação, ativação e suporte de solução de Contact Center como Serviço (CCaS)

1	<p>Dúvida Com relação ao item -> Permite que outras mídias não tratadas pelo sistema possam ser integradas e serem roteadas pelo engine inteligente unificado, garantindo assim um blending total das atividades do Contact Center? Esta funcionalidade é nativa do sistema, sem necessidade de licenciamento adicional?</p> <p>Precisamos que seja esclarecido, quais seriam as mídias necessárias não tratadas pelo sistema?</p>	<p>O Item em questão faz referência a capacidade da ferramenta em receber atendimentos já iniciados em outros canais. Por exemplo: Cliente iniciou atendimento via chat com o bot na página da BBTS, o bot não está usando o Plataforma de contact center deste certamene.O item questiona a capacidade de entregar esse atendimento para a solução de CCaS quando o cliente quiser atendimento humano.</p>
2	<p>Dúvida Quais outras ferramentas de agentes virtuais se referem no item 7.16?</p>	<p>Permitir a integração a agentes virtuais (Atendimento via bot, ou outra tecnologia necessária para esse tipo de atendimento)</p>
3	<p>Dúvida Esclarecimento O CRM possui APIs abertas para consumo?</p>	<p>Sim</p>
4	<p>Dúvida Vao utilizar BOTs com NLU? Para quais mídias?</p>	<p>Sim, as mídias com maiores públicos.</p>
5	<p>Dúvida Qual a volumetria + TMA dos diferentes canais de atendimento? Ex. Voz, Webchat, Whatsapp, e Mídias sociais.</p>	<p>No item 7.11 (TMA de 58 segundos, Hit Rate variando de 0,75% a 4% e tempo médio de espera do agente de 20 segundos? Detalhe a capacidade máxima de discagem da solução, como capacidade de CPS (chamadas por segundo) do discador, quantidade de linhas por agente, etc. A Volumetria apropriada de atendimento será devidamente mencionada em outro momento desse processo.</p>
6	<p>Dúvida Quantidade de posições e HCs de modo geral.</p>	<p>No anexo 1 - Termos Gerais da consulta pública.</p>

RFI - Consulta a Mercado - Esclarecimento de Dúvidas

Aquisição de licenciamento, implementação, ativação e suporte de solução de Contact Center como Serviço (CCaS)

7	Dúvida Quantos links de voz, operadoras e quantidade de canais?	pode ser considerado um total de 2 operadoras. Para cada operadora, considere um total de 3.000 canais divididos em 2 Data Centers.
8	Dúvida Terá atendimento por chamada vídeo? Se sim, qual volumetria. E quantidade de agentes que atenderão.	Não.
9	Dúvida É possível compartilhar os fluxos de URA/CHATBOT? Caso negativo, informar a quantidade, complexidade e integrações.	Para a estimativa de orçamento, pode ser considerado fluxo de 2 URAs de baixa complexidade.
10	Dúvida Para a análise de voz e texto, qual a % do total de interações serão analisadas?	100% para voz e texto, considerar o universo de 750 mil atendimentos fonado e 21 mil por texto (WhatsApp).
11	Dúvida Existe a necessidade de ASR (Automatic Speech Recognition) nas URAS? Caso positivo, qual o volume de tempo falado na URA em minutos?	Não é obrigatório possuir.
12	Dúvida Será necessário considerarmos os valores para gravação dos prompts das URAs ou serão fornecidos pelo BBTS?	Considerar os valores para gravação dos prompts
13	Dúvida No item 8.4, é necessário o export de gravações em massa? Ou somente o download das ligações caso a caso?	Sim (Primeiro questionamento).
14	Dúvida No Item 7.12 Especificar quais controles de campanhas serão necessários, exemplos parâmetros do preditivo, mailing, agente, etc.	A intenção o item é saber a capacidade da Solução e quais controles são possíveis de fazer através de aplicações externas.

RFI - Consulta a Mercado - Esclarecimento de Dúvidas

Aquisição de licenciamento, implementação, ativação e suporte de solução de Contact Center como Serviço (CCaS)

15	<p>Dúvida</p> <p>Item 7.13 Dúvida: Tempo de encerramento de Tentativas seria tempo de Ring? Tempo de encerramento da chamada seria Tempo Limite para tabulação?</p>	Não.
16	<p>Dúvida</p> <p>Com relação ao Atendimento fonado ativo com TME de 20s, TMA 60s HitHate de 15s -> A plataforma fornece meios para atingir os indicadores, porém, alcançar ou não essa produtividade depende recursos fornecidos ou acordados com cliente, tais como, infraestrutura, telefonia, qualidade de mailing, script adequado, habilidade do operador, pilotagem etc.</p> <p>Como pensam em estabelecer formato de trabalho que permita assumir que os indicadores sejam atendidos?</p>	A questão é sobre a capacidade da Plataforma em atingir esses indicadores, exclusivamente.
17	<p>Dúvida</p> <p>Com relação ao Atendimento fonado no receptivo com TMA de 300 segundos -> A plataforma fornece meios para atingir os indicadores, porém, alcançar ou não essa produtividade depende recursos fornecidos ou acordados com cliente, tais como, infraestrutura, telefonia, qualidade de mailing, script adequado, habilidade do operador, pilotagem etc.</p> <p>Como pensam em estabelecer formato de trabalho que permita assumir que os indicadores sejam atendidos?</p>	A questão é sobre a capacidade da Plataforma em atingir esses indicadores, exclusivamente.