

## ESCLARECIMENTOS CP 2024/10

Pergunta	Resposta
O Requisito Funcional na linha 59 em Req_Funcionais_CRM fala sobre consulta do estoque de peça. Em um cenário de consulta de estoque no CAT por parte do técnico, qual seria a ordem de grandeza em quantidade de tipos de peça que ele pode consultar?	A ferramenta deve ser capaz de consultar as informações do sistema de estoque ao qual o atendente está atuando (interno ou campo), para verificar se tem disponibilidade imediata ou não da peça, para tomada de decisão no atendimento ao cliente. Atualmente, temos em estoque aproximadamente 5 mil códigos (SKUs) estocados com diversas quantidades.
O Requisito do sistema na linha 142 em Req_Funcionais_CRM fala de grupos de chamados a serem atribuídos aos incidentes. Poderiam por favor explicar a atribuição de chamados a incidentes?	A palavra "chamados" após o grupo foi inserida de maneira equivocada. O descrição correta seria "Permitir a utilização de grupos de chamados, editáveis, a serem atribuídos aos chamados/incidentes de acordo com o contrato e/ou perfil de atendimento."
O Requisito do Negócio(3) na linha 158 em Req_Funcionais_CRM fala de requisição de compra automaticamente. Poderiam por favor explicar o processo de compra automática? Trata-se de uma visita recorrente?	A BBTS presta serviço de assistência técnica aos seus clientes e durante as visitas são necessárias a utilização de peças para manutenções nos equipamentos contratados. Mediante a uma falta de peças em que não exista no estoque da unidade ou da empresa, o sistema deve ser capaz de sinalizar a solicitação do pedido de compras desta peça, respeitando os fluxo e processos internos.
O Requisito do Negócio(12) na linha 166 em Req_Funcionais_CRM fala um módulo de cálculo de mão-de-obra. Poderiam explicar um pouco mais sobre a absorção de novos produtos ou serviços necessários neste módulo?	A prestação de serviço da BBTS abrange o Brasil inteiro, sendo a operação dividida em 35 unidades de Centro de Atendimento Técnicos (CATs) com mais de 1000 técnicos e diversos locais de atendimento. Diante dos contratos, equipamentos e locais de atendimento, o sistema deve permitir o dimensionamento das equipes entre locais, com sugestão/insights de melhorias que possam apontar, por exemplo, não exaustivo, áreas que esteja sub ou super dimensionadas.
O Requisito do Negócio(13) na linha 167 em Req_Funcionais_CRM, fala de rateio de custo quando houver sobreposição de tempo de intervenção comum a mais de um incidente. Poderiam exemplificar este requerimento?	O sistema deve possibilitar saber o custo de um atendimento. Um atendimento pode ser feito por um ou mais técnicos, sendo necessário obter os custos deste atendimento divididos pelos técnicos (ex.: custos de deslocamento). Assim como, temos atendimentos em que o técnico atende mais de 1 chamado concomitantemente (ex.: Chamado é aberto por equipamento e em uma localidade possui "n" equipamentos. O técnico realiza o atendimento destes "n" equipamentos concomitantemente, porém em atendimentos (chamados) separados.
A maioria dos itens em Req_Funcionais_Planejamento são relacionados a funcionalidades não comuns para um CRM, este itens de planejamento, compras e estoques desta aba são funcionalidades mais comuns para um ERP e seus módulos. O documento fala que há a necessidade de integração aos módulos de Lista de Materiais, Expedição, RH, Ordem de Venda, Po - Compras, Recebimento Integrado e Inventário do ERP da Oracle, está correto o entendimento de que os requisitos em Req_Funcionais_Planejamento serão entregues pelo ERP atual? Devemos considerar a integração do ERP e do CRM na proposta de serviço?	A consulta divulgada é para atender tanto a necessidade de substituição do sistema CRM como também a implantação de um sistema de planejamento de materiais que consumirá informações e será integrado ao ERP atualmente utilizado e que posteriormente desejamos modernizar também. Os requisitos de Planejamento devem ser considerados no objeto da consulta, pois desejamos ter as 2 soluções (CRM e Planejamento).

<p>É mencionado multicanais no documento, poderiam descrever as tecnologias utilizadas pela BBTS que o CRM precisaria se integrar?</p>	<p>A maioria dos chamados/atendimentos abertos pelos clientes da BBTS ocorrem via integração, utilizando diversos tipos de tecnologia e APIs, dentre elas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arquivos flat-files (arquivos textos / posicionais);</li><li>- XML (SOAP);</li><li>- JSON (Restfull);</li></ul>
<p>O Requisito Funcional na linha 133 em Req_Funcionais_CRM fala sobre chamados atendidos por técnicos próprios ou terceiros. Na apresentação há a informação de que há mais de 1000 técnicos, poderiam descrever quantos técnicos são próprios e quantos são terceiros para ajudar na definição das licenças necessárias por usuário?</p>	<p>A BBTS possui estrutura de backoffice em cada centro de atendimento técnico (CAT), além do corpo técnico para atendimento das demandas. Atualmente, a BBTS possui o sistema de atendimento de campo em SaaS, com subscrições para esta estrutura de atendimento em campo (Field Service). O sistema a ser substituído é o sistema de atendimento interno, integrado ao sistema de campo. Para acesso ao sistema de chamados, entre os CATs (backoffice) e demais áreas intervenientes temos um número próximo de 600 usuários (consulta e/ou alteração). Obs1: O corpo técnico não acessa diretamente o sistema de chamados, mas o sistema de atendimento em campo, por onde recebem e controlam os atendimentos.</p> <p>Obs2: Os atendimentos citados como de "terceiros", são feitos por outras empresas, mas gerados no sistema de atendimento da BBTS e integrados com os sistemas destas empresas terceiras. Toda informação (abertura, atualização e fechamento) ocorrem por meio de integrações.</p>
<p>Há também muitos requisitos sobre relatórios, e esses relatórios parecem ser destinados para um perfil mais gerencial e analítico. Poderiam descrever as áreas que precisarão de acessos aos relatórios?</p>	<p>A solução de CRM deve ser capaz de permitir extração de dados e relatórios para atendimento as diversas áreas da empresa, desde equipes operacionais, táticas e estratégicas.</p>
<p>Poderiam descrever as quantidades de usuários e perfis da BBTS e Terceiros que precisarão acessar a solução?</p>	<p>Para a solução de CRM, não contemplando a força de campo, conforme informado no questionamento anterior, aproximadamente 600 usuários.</p>
<p>Não identificamos no Suporte Técnico-Funcional após go-live e operação assistida. Gostaríamos de confirmar essa necessidade no objeto e se esta atividade chamada AMS obrigatoriamente precisaria ser dedicada nas instalações da BBTS ou poderia ser através de</p>	<p>Haverá a necessidade de operação assistida após go-live. O modelo a ser adotado ainda será avaliado.</p>
<p>Solicitamos confirme o número de entidades legais (CNPJ raiz e filiais) e unidades de negócios (incluindo as sua localização) que estão no escopo.</p>	<p>No escopo do projeto, consideramos 35 Centros de Atendimento Técnico, sendo 33 CNPJs, em todo o Brasil (3 unidades de atendimento não possuem CNPJ, 32 Unidades possuem CNPJ e mais 1 CNPJ para o nosso estoque Central). O detalhamentos das nossas unidades pode ser encontrada em nosso site da BBTS (<a href="https://www.bbts.com.br/index.php/homepage/todas-as-unidades">https://www.bbts.com.br/index.php/homepage/todas-as-unidades</a>).</p>

<p>Especifique o número de usuários esperados do Oracle Services Cloud Services, Oracle Fusion Supply Planning Cloud Service, Oracle Fusion Demand Management Cloud Service, Oracle Fusion Supply Chain Execution Cloud Service e Oracle Integration Cloud Service. No caso do CRM/CX Services, compartilhe a divisão, digamos, o número de agentes de call center, representantes de clientes, gerentes, usuários de serviço de campo, que usarão a solução.</p>	<p>A BBTS possui estrutura de backoffice em cada centro de atendimento técnico (CAT), além do corpo técnico para atendimento das demandas. Atualmente, a BBTS possui o sistema de atendimento de campo em SaaS, com subscrições para esta estrutura de atendimento em campo (Field Service). O sistema a ser substituído é o sistema de atendimento interno, integrado ao sistema de campo. Para acesso ao sistema de chamados, entre os CATs (backoffice) e demais áreas intervenientes temos um número próximo de 600 usuários (consulta e/ou alteração). Obs1: O corpo técnico não acessa diretamente o sistema de chamados, mas o sistema de atendimento em campo, por onde recebem e controlam os atendimentos.</p> <p>Obs2: Os atendimentos citados como de "terceiros", são feitos por outras empresas, mas gerados no sistema de atendimento da BBTS e integrados com os sistemas destas empresas terceiras. Toda informação (abertura, atualização e fechamento) ocorrem por meio de integrações.</p>
<p>Como prática recomendada padrão e com base em nossas implementações anteriores em nuvem, para migração de dados, a Wipro propõe a migração apenas de dados mestres e de transações abertas para negócios em nuvem. Esperamos que isso seja suficiente para seus requisitos de migração de dados. Não recomendamos migração de dados históricos. Está correto o entendimento?</p>	<p>Este questionamento será avaliado internamente em tempo de confecção do projeto tendo em vista as características de manutenção de dados histórico, esforços e custos. Mas o direcionamento é para a migração de dados mestres, avaliando o histórico e manutenção das informações nos sistemas existentes, principalmente aqueles que precisam cumprir requisitos legais.</p>
<p>Uma atividade importante em projetos de transformação e transição para Cloud é a Gestão de Mudanças Organizacional (GMO) como parte do projeto de implantação. A Wipro possui uma equipe GMO dedicada que atuará na BBTS nas adoção do Oracle Cloud com o mínimo de resistência dos usuários finais e fará com que este programa seja um sucesso. Podemos entender que o GMO será parte do escopo da contratada ou a BBTS irá assumir esta atividade?</p>	<p>Este ponto ainda está em avaliação internamente, mas é importante termos esse processo tendo em vistas as mudanças que ocorrerão com a implantação da nova solução. É importante que a empresa interessada tenha este papel e pode ser feito de forma compartilhada com a BBTS.</p>
<p>Quantas entidades, sistemas externos, sistemas internos existem onde a data prevista precisa ser coletada e carregada no SCM Planning Cloud?</p>	<p>As principais informações são obtidas no nosso atual sistema ERP que contempla diversos módulos relacionados a cadeia de suprimentos e logística, sendo alguns exemplos: OM (gerenciador de ordem), INV (inventário), RI (registro integrado), BOM (Bill of materials), Spares Management e Depot Repair (reparo). Assim como considerar outras informações como itens alternativos, saldos em fornecedores (reparo), compras, estoques, sazonalidade e otimização.</p>
<p>Qual é o ciclo de planejamento de demanda onde a previsão precisa ser carregada (interna ou externa) – é semanal, mensal?</p>	<p>Dotação semanal ajustando estoque para 1 a 4 Cmm dependendo da volumetria e disponibilidade. Aquisição Mensal itens não reparáveis demanda de 12 CMM. Reparáveis de 4 a 6 Cmm dependendo da classificação ABC</p>
<p>Haverá exigência de utilização de perfis de previsão, como remessas previstas para a utilização de novos produtos?</p>	<p>Existirá a necessidade de planejar novos itens, quando estes entrarem em contratos da BBTS.</p>
<p>Temos alguma hierarquia a ser mantida no nível do item para o catálogo de planejamento?</p>	<p>Sim. Utilizamos no nosso ERP atual a lista de equipamentos e peças, no módulo Bill of Materials do ERP Oracle EBS R12. Assim como associações de itens substitutos.</p>

<p>Você tem algum portal existente que é usando para gerenciar a interação com o cliente que precisa ser integrado ao novo sistema de CRM?</p>	<p>A maioria dos chamados/atendimentos abertos pelos clientes da BBTS ocorrem via integração e existem painéis de controles para acompanhamento de cada integração/sistema middleware, utilizando diversos tipos de tecnologia e APIs, dentre elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arquivos flat-files (arquivos textos / posicionais);</li> <li>- XML (SOAP);</li> <li>- JSON (Restfull);</li> </ul>
<p>Por favor, explique este requisito CRM linha 98: "Permitir a emissão de relatórios para equipamentos com índice de troca de peças acima da média histórica para o modelo do equipamento."</p>	<p>Os chamados abertos para BBTS pelos clientes são associados à equipamentos e ocorrem substituição de peças nestes equipamentos, que devem ser registrada nestes chamados. A solução deve permitir extrair relatórios que possibilitem avaliar estas "troca de peças" nos equipamentos e comparar com os índices de falhas destes modelos (Equipamentos com tempo entre falhas com substituição de peça superior ao MTBF do equipamento).</p>
<p>Qual a expectativa do novo CRM em relação a integração com o sistema de viagens/locomoção?</p>	<p>Desejável que a solução consiga interagir com o sistema de viagens/locomoções de técnicos de forma a automatizar o processo de deslocamento dos técnicos.</p>
<p>A quais atualizações você se refere neste requisito CRM linha 130: "Permitir alterações/atualizações de criticidade no decorrer do mês, com recálculo da ANS para chamados abertos após a alteração de cadastro".</p>	<p>Se um equipamento tiver sua criticidade alterada no cadastro, chamados abertos imediatamente após a alteração já deverão ter o ANS recalculado de acordo com a nova criticidade.</p>
<p>Qual é o indicador que está sendo medido neste requisito CRM linha 137? "Indicar percentual de assertividade por técnico em função das visitas realizadas versus resolução ou suspensão do chamado."</p>	<p>Para cada técnico, média de visitas realizadas até a conclusão do chamado.</p>
<p>Não entendemos muito bem e solicitamos explicação do cenário descrito no requisito CRM linha 145: "Permitir cancelamento de chamada em massa a partir de script".</p>	<p>Permitir a criação de scripts de cancelamento de chamados, utilizando relatórios gerados por pesquisa parametrizada (ex.: chamados abertos a mais de dois meses, ou chamados abertos para equipamentos com contratos expirados).</p>
<p>Atualmente já há uma solução corporativa de para relatórios?</p>	<p>Solução nativa do Oracle EBS R12, bases analíticas criadas e visualizações em plataforma de painéis (Power BI).</p>
<p>Quais são os SLAs (ANS) atualmente existentes que devem ser considerados no âmbito do CRM nas tratativas com o cliente final?</p>	<p>Atualmente temos contratos que medem o ANS através de tempo para atendimento (prazo) e também temos contratos que medem a disponibilidade do equipamento, ou seja, o equipamento deve estar x% disponível dentro do mês, de acordo com a criticidade e o seu período no dia. O tempo parado, dentro das regras contratuais, contam como indisponibilidade.</p>
<p>Gestão de conhecimento – A BBTS possui algum sistema de base de conhecimento existente do qual precisamos migrar os artigos da base de conhecimento. Se sim, qual é o volume de dados a serem migrados para o futuro sistema?</p>	<p>Possuímos base de conhecimento e informações para a rede de atendimento, através de página Web (sharepoint). Não existe, hoje, script padrão de atendimento associado ao sistema de chamados, por exemplo.</p>
<p>Compartilhe o nome e os detalhes da versão do servidor de troca de e-mail usado para comunicações de entrada e saída por e-mail. Ou o Oracle Marketing Responsys está no escopo para isto?</p>	<p>Microsoft.microsoft365.com</p>
<p>Qual é o sistema mestre do cliente na arquitetura atual? Espera-se que o novo aplicativo de CRM/CX seja o mestre do cliente? Se sim, compartilhe o volume de dados a serem migrados?</p>	<p>O Arquivo Mestre de Clientes é o Oracle-TCA.</p>
<p>Qual aplicativo CRM existente está sendo usado para operações de atendimento ao cliente (além do Oracle Field Service)?</p>	<p>Utilizamos o CRM do Oracle EBS R12, módulos Services (CS e CSF) integrado a solução em SaaS Oracle Field Service (OFS, popularmente conhecido como TOA).</p>
<p>Por favor, compartilhe o nome e os detalhes da versão dos sistemas CTI (Intrgração Voz e Dados do Contact Center) e URA (ou IVR) no</p>	<p>Não aplicável.</p>

Quantos portais da web são necessários para fazer interface com o aplicativo CRM/CX? Especifique se estes portais voltados para o cliente usará outros idiomas além do português.	Atualmente só utilizamos o idioma português.
Qual é o sistema mestre que contém os dados de Equipamentos e Serviços? Entendemos que isso deve ser integrado no novo aplicativo CRM/CX. Por favor, compartilhe o volume dos dados a serem migrados.	Os dados de Equipamentos atendidos estão dentro do CRM atualmente utilizado pela BBTS (Oracle EBS R12), módulo Base Instalada (CSI). Atualmente temos mais de 400 mil registros de equipamentos.
Pudemos ver alguns requisitos (Ex: linha # 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 57, 58, 61, 63, 69, 77 etc. na guia Funcional _Req_CRM) relacionados às operações do Field Service. Devemos entender que esses requisitos não estão disponíveis atualmente e precisam ser construídos como parte do escopo dentro do Oracle Field Services existente?	Parte dos requisitos já estão implementados no sistema atual, mas entendemos que com o novo CRM precisarão ser ajustados e integrados a nova solução, o que vai requerer alguns ajustes.
Precisamos entender mais sobre as interfaces de entrada e saída que serão necessárias com o novo sistema CRM/CX. Podem compartilhar a situação atual ou dizer na visão de vocês quais são os sistemas que serão mantidos e integrados por favor?	A solução de CRM deve ser capaz de integrar com os sistemas de abertura de chamados dos clientes e também integrado ao sistema de campo utilizado pela BBTS (OFS - TOA). Além disso, deve ter os dados de fundação necessários para o funcionamento adequado, além de interagir com o legado (ERP Oracle R12) nas questões associadas as solicitações de peças e demais necessidades de integrações para o correto funcionamento dos requisitos apresentados.
Qual é o sistema de arquivos usado para armazenar as imagens e os anexos de arquivos PDF?	Arquivos que não estão armazenados diretamente no sistema, estão disponíveis na plataforma Microsoft, via aplicativo SharePoint ou no próprio sistema ERP (anexos).
Lendo os requisitos marcados como “Planejamento de Materiais da BBTS” parece fazer parte do inventário e, portanto, incluiremos isso na fase 1 de implementação. Por favor confirme.	O INV, bem como os demais módulos do Oracle EBS R12, servirão como fonte de dados para os módulos de planejamento SaaS.
É esperado o envio no momento de uma proposta de preços com fins orçamentários incluindo os custos dos serviços e das subscrições das licenças ou somente a avaliação técnica dos requisitos?	Não. Essa etapa visa somente localizar potenciais fornecedores com capacidade de atender aos requisitos apresentados.
Sobre a Aba Req_Funcionais_CRM linha 56: Permitir consulta de peças de múltiplos armazéns através da tela do chamado, questionamos: A tela do chamado é a tela do técnico em campo?	Sim. Desejamos que o técnico na ponta também tenha acesso a informações das peças em estoque, além do time de backoffice (tela de chamados).
Sobre a Aba Req_Funcionais_CRM linha 59: Permitir consulta online, durante o atendimento, do estoque da peça no CAT responsável pelo atendimento, questionamos: A tela de consulta online é a tela do técnico em campo?	Sim. Desejamos que o técnico na ponta também tenha acesso a informações das peças em estoque, além do time de backoffice (tela de chamados).
Sobre a Aba Req_Não_Funcionais Geral questionamos: Entendemos que para atender aos acordos de nível de serviços das operações da BBTS, o data center necessita de uma disponibilidade comprovada de 99,9%, bem como um RTO de até 12 (doze) horas e um POR de até 1 (uma) hora. Está correto nosso entendimento?	O sistema deve ter alta disponibilidade e garantias que o serviço não seja impactado. As premissas colocadas podem ser utilizadas como base para manutenção do ambiente em nuvem e garantir a disponibilidade ou a resolução rápida do problema, evitando grandes impactos na operação da BBTS.
Sobre a Aba Req_Funcionais_Planejamento linha 35: CAPACIDADE DE COMPRA E REPARO – Deverá permitir cadastrar a capacidade de planejamento de abastecimento parametrizado por tipo de ordem de reposição: - Solicitação de reparo; – Solicitação de compra. Questionamos: Poderiam explicar o que seria a “capacidade de planejamento de abastecimento”?	Capacidade para abastecimento de reparo leva em consideração os fornecedores externos e nossos laboratórios, onde cada um possui uma capacidade que consegue reparar, por exemplo, semanalmente. A solução deve permitir ajustar a capacidade para abastecer / enviarmos os materiais, de forma planejada. Além disso também temos a questão de capacidade dos estoques fisicamente, que não temos como dotar mais de 3 meses de cobertura para os Cats e não tem como manter mais de 6 cmm dentro do Central, em questão de espaço.

<p>Planilha "Apresentação BBTS - Linha 4", Sistema Atual. É correto entender que o sistema de CRM (on-premise) e o sistema atual TOA, o qual no nosso entendimento, está sendo utilizado parcialmente, serão todos substituídos pelo Oracle Cloud Field Services?</p>	<p>Não. São "sistemas" diferentes que estão interligados. O sistema atual de atendimento ao cliente (CRM) da BBTS é utilizado "on-premise" e o TOA (oficialmente chamado de OFS - Oracle Field Service Cloud) é utilizado pelas equipes de campo para receber as demandas e realizar os atendimentos. Precisamos da solução de CRM para gerenciar todos os atendimentos recebidos de diversas fontes (integrações) de clientes, tratá-los, faturá-los e, quando necessário, encaminhar para o atendimento em campo, utilizando o sistema que já temos em SaaS, chamado TOA (OFS).</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM" "Automação e gerenciamento de filas" - Como deveria ser a operação de captura de imagens e como ela alteraria (quais parâmetros) para alteração das filas em canais?</p>	<p>Desejamos ter o processo de gerenciamento de atendimento cada vez mais utilizando tecnologia que permita agilidade e ganho no atendimento ao cliente. Desde a questão de inteligência para roteirização até possibilidade de, a partir de uma imagem, detectar o equipamento instalado ou peça BBTS que a imagem representa, auxiliando o técnico de campo na solução ou obtenção da informação do item a ser solicitado.</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM" "Permitir a associação de chamados a um chamado pai, permitindo o fechamento de todos os chamados ao fechar o chamado pai.". Para este item, qual o volume mensal de operações?</p>	<p>Os chamados abertos para a BBTS são para equipamentos e não diretamente para um cliente, ou seja, caso exista 3 equipamentos em uma localidade com problema, serão abertos 3 chamados para atendimento. O desejável é que o sistema seja capaz de interpretar que o atendimento ocorra na mesma localidade e agrupá-lo para realização do atendimento por um técnico de campo.</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM" "Permitir o agendamento de chamados pela web, de forma individual e massiva (por meio de arquivo com leiaute padronizado ou API REST/SOAP)". Quais as possibilidades de agendamento hoje para carga por Web ou massiva? Essa atividade refere-se à ação do cliente ou do técnico de campo?</p>	<p>A BBTS possui força de campo própria e alguns chamados atendidos por empresas parceiras. As atualizações de chamados são via integração, seja de forma individual, pelo sistema, ou via integrações (APIs) com empresas parceiras. O tratamento de chamados com empresas parceiras é realizado de forma integradas (abertura, atualizações e fechamentos).</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM" "Controle de Chamados" - "Permitir o fechamento de chamados pela web e/ou aplicativo de dispositivos móveis, de forma individual e massiva (por meio de arquivo com leiaute padronizado ou API REST/SOAP), permitindo a criação de lista de motivos expansível a ser utilizada nos fechamentos.". Essa atividade será realizada pelo cliente ou pelo técnico de campo?</p>	<p>Os fechamentos massivos serão realizados por equipe de backoffice. Os fechamentos individuais poderão ser realizados pelos técnicos de campo, via dispositivos móveis, ou pela equipe de backoffice.</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM" "Controle de Chamados" - "Permitir o cadastramento dos equipamentos contratados (parque atendido) no mês, pela web, de forma individual e massiva (por meio de arquivo com leiaute padronizado ou API REST/SOAP), com previsão de adição de novos tipos de informações, não limitantes e em tempo de projeto, à lista abaixo. a. Criticidade; b. Componentes; c. Garantia; d. Fornecedor; e. Modelo; f. Data de adesão."</p>	<p>Data de entrada em contrato, com início da obrigação de atendimento pela BBTS.</p>

<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM"  "Controle de Chamados" -  "Permitir atualização dos números de série de equipamentos e componentes através do chamado."   Deverá essa atualização ser feita automaticamente apenas pelo aceite da work order ou espera-se intervenção manual para</p>	<p>Intervenção manual, via OFSC, quando o técnico de campo identificar discrepância entre o Número de Série registrado no chamado e o Número de Série real do equipamento.</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM"  "Controle de Chamados" -  "Permitir a definição de hierarquia entre funcionários, com consulta de profissional por supervisor."   Como HCM não faz parte da chamada pública, podemos entender que isso será controlado pelo sistema atual de Recursos Humanos?</p>	<p>O sistema CRM deve possuir a possibilidade de representar a hierarquia de atendimento da empresa, com grupos, locais de atendimento e associação dos técnicos a cada base. Além disso deve existir a hierarquia por papéis na empresa (ex: Gerente, Supervisor, Controlador de chamados, Técnico de campo) com diferentes visões e permissões.</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM"  "Controle de Chamados" -  "Permitir o controle de empréstimo de recursos, tanto físico quanto profissionais, entre os CAT BBTS."   Como HCM não faz parte da chamada pública, podemos entender que isso será controlado pelo sistema atual de Recursos Humanos?</p>	<p>O sistema de atendimento deve possuir a fundação com os dados de usuários/técnicos que atuam no chamado, assim como equipes as quais podem ser direcionados. Existe a possibilidade de um técnico atender em outra localidade (empréstimo) ao qual ele está vinculado e isso deve ser permissível no sistema.</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM"  "Controle de Chamados" -  "Permitir visualização e acompanhamento de Nota Fiscal (NF) de saída de peças para o técnico ou em trânsito de alerta."   Como Billing não faz parte da chamada pública, podemos entender que esse requerimento não é pertinente neste contexto?</p>	<p>Esperamos que, através do sistema de atendimento, possamos acompanhar o pedido de peças e notas fiscais emitidas (via integração com o sistema ERP).</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM"  "Controle de Chamados" -  "Requisitar automaticamente ao sistema de materiais as peças necessárias ao atendimento:  - Pelo código principal; ou  - Pelo código alternativo, quando não existir saldo suficiente do código principal;  - Verificar a existência de saldo disponível em outra unidade de negócio e criar a requisição de transferência para solução da pendência de peça;  - Permitir somente pedidos de peças associadas a árvore do equipamento atendido no chamado."   Por favor, prover exemplos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamento em atendimento pelo CAT-RIO.</li> <li>- Detectada necessidade de troca de HD de 500GB, listado na árvore de componentes do equipamento em atendimento.</li> <li>- Consulta ao estoque local indica ausência de saldo do HD 500GB.</li> <li>- HD de 1TB listado como alternativo ao HD de 500GB, para o equipamento em atendimento.</li> <li>- Consulta ao estoque local indica ausência de saldo do HD 1TB.</li> <li>- Inicia consulta de disponibilidade nos demais estoques da BBTS, por distância do CAT-RIO.</li> <li>- Consulta no estoque do CAT-SPO indica saldo do HD de 500GB.</li> <li>- Solicita transferência do HD de 500GB entre os estoques.</li> </ul>
<p>Planilha "Req_Funcionais_CRM"  "Requisito do Negócio (4)" -  "Calcular despesas com deslocamento utilizando os parâmetros listados abaixo, permitindo a inclusão de novos tipos de despesas na lista.  a. Transporte;  b. Pedágio/Estacionamento;  c. Alimentação;  d. Hospedagem. "</p>	<p>Esperamos que a ferramenta possua disponibilidade para inserir os custos realizados nos atendimentos técnicos, de forma a mensurar o custo do chamado e possibilitar integrações com sistemas legados.</p>

<p>Planilha "Req_Funcionais_Planejamento"</p> <p>"Planejamento de Materiais BBTS" -</p> <p>Linha 17 - "Possibilitar o envio de Alerta ao planejamento de materiais, quando o nível de estoques do material atingir o nível mínimo estabelecido."</p> <p>Linha 18 - "Utilizar o lead time de recebimento, expedição e trânsito, na preparação das ordens/requisições de reparo/compras."</p> <p>Linha 20 - "Permitir classificar os itens pela curva ABC, considerando o giro e a representatividade dos materiais (custo)."</p> <p>Linha 21 - "Deverá definir as classes ABC e o fator de segurança referente a cada classe. Compilação ABC e atribuição das classes aos itens de cada organização de inventário. Atribuição de nível de estoque desejado para cada classe ABC criada inicialmente."</p>	<p>O INV, bem como os demais módulos do Oracle EBS R12, servirão como fonte de dados para os módulos de planejamento SaaS, que deverá realizar o planejamento baseado nas regras descritas nos requisitos.</p>
<p>Planilha "Req_Funcionais_Planejamento"</p> <p>"Planejamento de Materiais BBTS" -</p> <p>"Deverá executar o levantamento do Planejamento Geral da Manutenção, com frequência mensal, semanal ou diário, identificando as necessidades geradas pelo Planejamento dos Centros de Assistência Técnica e verificando a disponibilidade de atendimento dos itens 'necessários' e de seus substitutos, além de calcular as quantidades a serem transferidas, reparadas e compradas de acordo com a seguinte regra de atendimento*:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quantidade disponível do item 'necessário'. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Quantidade disponível dos itens substitutos.</li> </ol> </li> <li>2. Estoque de reparo do item 'necessário' (se for reparável). <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Estoque de reparo dos itens substitutos reparáveis.</li> </ol> </li> <li>3. Programação de compra do item 'necessário' (se for comprável). <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Programação de compra dos itens substitutos (quantidade distribuída entre os que foram compráveis).</li> </ol> </li> </ol> <p>* O cálculo deverá sempre considerar os saldos em inventários, trânsito e providências de compras colocadas em Requisições de Compra com e sem provisão orçamentária, quantidades previstas em contratos de aquisição (modalidade ATA de Registros de Processos)."</p>	<p>Por Manutenção, em 'Planejamento Geral da Manutenção', entenda-se a Rede de Assistência Técnica da BBTS, devendo a solução atender às suas necessidades de planejamento para provimento dos materiais necessários ao atendimento do parque contratado, incluindo planejamento de aquisições, distribuição dos estoques e planejamento de remessas para reparo de sobressalentes defeituosos, tudo levando em conta os parâmetros listado no requisito.</p>
<p>Será permitido aos fornecedores participar do processo parcialmente, com soluções que atendem parte dos requisitos? Esse processo prevê a divisão por lotes?</p>	<p>O escopo do projeto prevê um único objeto, no qual precisaremos ter as 2 soluções (CRM e Planejamento), integradas aos demais sistemas da BBTS, entre eles o ERP.</p>
<p>Identificamos que teremos a necessidade de construir um middleware para implementar regras avançadas de integração com sistemas externos, o ITSM possui todo processo de construção de fluxo e acesso via APIs externas, porém visualizamos complexidade com a qual entendemos ser a melhor solução a adoção desse componente externo, inclusive para alimentar e completar informações para composição de informações e indicadores em sistema de BI externo para atender aos relatórios requisitados.</p>	<p>A maioria dos chamados/atendimentos abertos pelos clientes da BBTS ocorrem via integração, utilizando diversos tipos de tecnologia e APIs, dentre elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arquivos flat-files (arquivos textos / posicionais);</li> <li>- XML (SOAP);</li> <li>- JSON (Restfull);</li> </ul>
<p>Quantidade de áreas solucionadoras?</p>	<p>Para a solução de CRM, temos 35 centros de atendimento técnico (CAT) espalhados pelo Brasil que são responsáveis pelos atendimentos dos chamados.</p>
<p>Quantidade de áreas usuárias de visualização?</p>	<p>Estruturas com 6 coordenações táticas, 5 superintendências, 1 suporte interno especializado, 2 centros de monitoramento e áreas estratégicas.</p>



Quantidade total de usuários do sistema?	<p>A BBTS possui estrutura de backoffice em cada centro de atendimento técnico (CAT), além do corpo técnico para atendimento das demandas. Atualmente, a BBTS possui o sistema de atendimento de campo em SaaS, com subscrições para esta estrutura de atendimento em campo (Field Service). O sistema a ser substituído é o sistema de atendimento interno, integrado ao sistema de campo. Para acesso ao sistema de chamados, entre os CATs (backoffice) e demais áreas intervenientes temos um número próximo de 600 usuários (consulta e/ou alteração). Obs1: O corpo técnico não acessa diretamente o sistema de chamados, mas o sistema de atendimento em campo, por onde recebem e controlam os atendimentos.</p> <p>Obs2: Os atendimentos citados como de "terceiros", são feitos por outras empresas, mas gerados no sistema de atendimento da BBTS e integrados com os sistemas destas empresas terceiras. Toda informação (abertura, atualização e fechamento) ocorrem por meio de integrações.</p> <p>Para a solução de Planejamento e Demanda, estimamos inicialmente, 30 usuários.</p>
O tipo de licenciamento requerido – nomeado ou simultâneo?	<p>A resposta dependerá da forma de licenciamento da solução. Mas a maioria dos usuários seriam "nomeados", ou seja, cada usuário com o seu acesso.</p>
Volumetria de consulta de APIs internas e externas, com visão hora a hora e pico?	<p>A maioria dos chamados/atendimentos abertos pelos clientes da BBTS ocorrem via integração, utilizando diversos tipos de tecnologia e APIs, dentre elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arquivos flat-files (arquivos textos / posicionais);</li> <li>- XML (SOAP);</li> <li>- JSON (Restfull);</li> </ul> <p>O período de maior volume de troca de integrações ocorre entre 9 às 18h.</p> <p>Integrações de abertura, atualizações e fechamentos de chamados, tanto dos clientes para a BBTS, como da BBTS para parceiros e atendimentos em campo. Além disso, ocorrerá integrações com o sistema ERP consumo de demais informações necessárias e inputs de pedidos de peças, por exemplo.</p>
Volumetria de tickets diário e mensal?	<p>Média de 40 mil chamados por mês, nos últimos 12 meses.</p>
Quantidade de usuários com necessidade de informação analítica?	<p>A informação analítica é utilizada por diversas áreas da empresa, através de extração dos dados em bases analíticas (BI) para criação de painéis/visualizações. A BBTS hoje possui na sua gerência de rede, entre áreas operacionais, táticas e estratégicas, aproximadamente 2 mil funcionários, sendo a maior parte técnicos de campo (mais de 1 mil).</p>
Os relatórios de acesso às informações estarão todos dentro da plataforma, porém todos que exigirem algum grau de complexidade, seja relacionada à hierarquia, restrição de acesso externo ou composição de indicadores combinados necessitarão da adoção de um sistema para processamento e visualização externa.	<p>A solução deve prover relatórios operacionais e analíticos já existentes, assim como a possibilidade de geração de novos relatórios e extração de informações para consumo externo (BI &amp; A).</p>