

ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS

Neste tópico estão relacionados os requisitos funcionais obrigatórios que a SOLUÇÃO deve atender.

Orientações para o preenchimento da Planilha de Requisitos:

- Os requisitos listados no presente Anexo devem ser atendidos, preferencialmente, de forma nativa pela solução. Caso algum requisito não seja atendido nativamente e para que sejam atendidos todos os requisitos constantes no Anexo III deste Termo de Referência, será permitido a sua implementação por meio de customização, **limitado a 30% do total de requisitos** constantes no Anexo deste Termo de Referência. As funcionalidades implementadas via customização devem ser incorporadas de forma transparente na solução, de forma que fiquem disponíveis por meio da interface gráfica. Sendo que o fornecedor garanta que as atualizações evolutivas e corretivas da solução, sejam compatíveis e não afetem o pleno funcionamento das eventuais customizações implementadas.
- Na coluna **“Forma de Atendimento”**, indicar como o requisito será atendido (**“Nativo”** ou **“Customização”**; **“Parametrização”** ou **“Não Atende”**);
- Na coluna **“Esforço para Customização ou Parametrização”**, quando for indicado na coluna **“Forma de Atendimento”** a opção **“Customização”** ou **“Parametrização”**, indicar o esforço em homem-hora.

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
REQUISITOS GERAIS (APLICADOS A TODOS OS CANAIS)			
RF1	Criação ilimitada de usuários.		
RF2	Permitir acesso com permissões ilimitadas de usuários apenas para consulta mediante login e senha.		
RF3	Permitir a inativação de usuários, mantendo todo o histórico de registros realizados até a sua inativação.		
RF4	Permitir a definição e visualização de informações estratégicas e operacionais em formato de Dashboard customizável.		
RF5	A Solução deve permitir a geração e customização de gráficos comparativos.		
RF6	A Solução deve permitir geração de gráficos e relatórios customizáveis com indicadores e dados estatísticos.		
RF7	Acesso mediante login e senha com definição de perfil: permissões e restrições do colaborador do Sesc quanto às consultas e às ações a executar.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF8	Permitir a configuração de horário e bloqueio das entradas de atendimento, conforme o funcionamento da operação do Sesc em Minas.		
RF9	Integração com <i>Active Directory</i> garantindo: 1. Inclusão, alteração e inativação de colaboradores no <i>Active Directory</i> automaticamente reconhecidas no Sistema. 2. Acesso com login e senha de rede através do <i>Active Directory</i> automaticamente no Sistema. 3. Controle de permissões baseado em usuários e grupos do <i>Active Directory</i> . O sistema deverá prover a segurança da aplicação através de autorização e autenticação de usuários SSO (<i>Single Sign-On</i>) com interface para <i>Active Directory</i> – AD.		
RF10	Deverá permitir relacionar um conjunto de clientes/usuários com características em comum, para que seja possível o contato ativo, envio de e-mail etc.		
RF11	Deve permitir no mínimo a importação de arquivos dos tipos: texto (com separadores de campos configuráveis – vírgula ou ponto e vírgula ou tabulação – ou leiaute fixo e xls ou xlsx para carga inicial dos cadastros da solução.		
RF12	Adotar, entre outras, a tecnologia de Webservices/API como meio de interoperabilidade, de maneira que, independentemente das tecnologias em que foram implementados, possa-se adotar um padrão de interoperabilidade que garanta escalabilidade e facilidade de uso via Arquitetura Orientada a Serviços (SOA).		
RF13	Importar banco de dados de clientes já cadastrados fornecido pela CONTRATANTE.		
RF14	Oferecer funcionalidade de busca por palavra-chave em todas as aplicações do software.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF15	Permitir a localização e repasse para as posições de atendimento de dados recuperados em sistemas de informações externos ao sistema de atendimento, devendo a Contratada implementar a comunicação entre os sistemas da Contratante e o sistema de atendimento proposto.		
RF16	Permitir inclusão de anexos nos formatos: DOC, PDF, JPG, PNG, entre outros.		
RF17	Possuir o processo <i>onboarding</i> , ou seja, integrar com as soluções do Sesc em Minas, assim, reduzindo o tempo e custos de operação.		
RF18	Possuir mecanismo de visualização ou relatórios que armazene todos os dossiês que sofreram alterações de comportamento.		
RF19	Permitir a definição de SLA – <i>service level agreement</i> para acompanhamento do desempenho de performance.		
RF20	Garantir que toda a jornada do cliente seja gerenciável e integrada, compreendendo o atendimento receptivo e ativo, em todos os canais de atendimento.		
RF21	Transformar as interações, automaticamente, em um ticket dentro da plataforma, independentemente do canal de comunicação e permitindo vincular as demandas semelhantes do mesmo cliente recebidas por canais distintos.		
RF22	Permitir mesclar atendimento, reunindo o conteúdo de diferentes tickets em um único atendimento. Por exemplo, quando o cliente manda um e-mail com uma solicitação e na sequência manda um novo e-mail sobre o mesmo assunto.		
RF23	Permitir vincular atendimentos sobre o mesmo assunto possibilitando dar a todos os diferentes usuários o mesmo tratamento/resposta com uma única ação.		
RF24	Permitir transferir um ticket para outro agente ou outra equipe.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF25	Permitir a consulta de atendimentos anteriores e pendentes/não concluídos, considerando os dados cadastrais do cliente.		
RF26	Permitir a plena utilização em todos os canais de atendimento da Contratante, independentemente de sua localização física. O acesso à solução se dará por meio da Internet e pela Rede Corporativa da Contratante.		
RF27	Permitir a configuração prévia da escala dos atendentes (pausas e horário de trabalho), para gestão e acompanhamento da aderência.		
RF28	Possuir ferramenta que permita a simulação de todas as atividades da central de atendimento, permitindo a validação das configurações das escalas de trabalho das posições de atendimento. Essa ferramenta deverá levar em consideração todo o histórico de funcionamento da central, como nível de produtividade e parâmetros como turno de trabalho e agendamento de férias das posições de atendimento.		
RF29	Enviar alertas para o operador e para o gestor quando o tempo previsto de pausas for excedido.		
RF30	Deverá ser possível bloquear o logon dos atendentes fora do horário de funcionamento da operação.		
RF31	Tratar cada canal de atendimento como fila de atendimento e direcionar as interações automaticamente, conforme a especialidade do agente previamente definida, sem necessidade de escolha da interação a ser tratada.		
RF32	Identificar o canal utilizado pelo cliente para contato com o CONTRATANTE o Sesc em Minas de maneira automática e destacar essa informação no "histórico do atendimento".		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF33	Oferecer funcionalidade para configuração das regras de roteamento das interações para os grupos, incluindo funcionalidade de criação de grupos por habilidade (skills) e definição de prioridades por grupo, por atendente ou por tipo de demanda do cliente para encaminhamento das interações.		
RF34	Permitir que sejam adicionadas ou removidas especialidades (skill/fila de atendimento) de um usuário mesmo que ele esteja atendendo a uma interação, sem que haja interrupção da interação em andamento.		
RF35	Atualizar as filas de agentes em tempo real para eliminar a possibilidade de respostas duplicadas.		
RF36	Permitir o input manual de informações de dados de clientes e de atendimentos realizados presencialmente, por exemplo.		
RF37	Permitir que um mesmo usuário/atendente possa fazer parte de múltiplos grupos de serviço.		
RF38	Registrar automaticamente todas as atividades realizadas pelos usuários no sistema, indicando a data, hora, atendente e a ação que foi realizada no sistema, bem como o encaminhamento entre departamentos, atendentes, para que seja possível gerar e extrair relatórios.		
RF39	Todas as interações deverão ser gravadas e os seus respectivos registros deverão ser armazenados em banco de dados.		
RF40	Oferecer mecanismos de recuperação das interações com a finalidade de monitoramento.		
RF41	Coletar automaticamente os dados dos clientes que abandonarem os contatos em fila para atendimento humano e inserir em relatório para realização de campanha de <i>call back</i> , em horário e dia pré-definido pelo administrador do sistema.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF42	Deverá oferecer mecanismo que viabilize a priorização de atendimento, quando for identificado o mesmo cliente chamador, em fila, que já acionou os canais de atendimento no mesmo dia.		
RF43	Deverá prover capacidade de CTI compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados.		
RF44	Recuperar as informações de navegação da URA, do atendimento virtual, de maneira a permitir que qualquer pessoa designada para um atendimento possa iniciar a conversa com o usuário exatamente no ponto que ele parou, sem que haja a necessidade de repetir as mesmas perguntas.		
RF45	Preencher a tela do sistema de atendimento automaticamente com o cadastro do cliente previamente identificado.		
RF46	Possuir corretor ortográfico integrado.		
RF47	Permitir a consulta de atendimentos anteriores, por meio dos dados cadastrais do cliente.		
RF48	Permitir a automação de regras para tagueamento das conversas.		
RF49	Os usuários deverão ter um login único para acesso ao sistema, independentemente da sua especialidade/canal de atendimento, devendo ser identificado sempre pelo mesmo PIN - <i>personal identification number</i> .		
RF50	Possibilitar “assento livre”, ou seja, o agente poderá ocupar qualquer posição de atendimento, e mediante realização de registro (logon) em sistema, transferindo para a posição de atendimento ocupada todos os seus privilégios pessoais, restrições e perfis de atendimento.		
RF51	Colocar os contatos de entrada em fila de espera quando os agentes de um grupo de serviço estiverem ocupados ou indisponíveis para o atendimento.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF52	A solução deverá gerenciar todos os canais de atendimento e seus respectivos agentes, gerando relatórios em tempo real e históricos com informações de monitoramento do sistema, volumetria e desempenho.		
RF53	Assegurar que as mensagens sejam sincronizadas entre todos os atendentes que fazem parte do mesmo grupo de atendimento.		
RF54	Monitorar o estado do agente em tempo real para garantir que um agente ocupado no atendimento de um tipo de mídia não receba um outro contato de entrada por meio de uma mídia diferente.		
RF55	Oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização dos atendimentos, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de solicitações por cliente, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de serviço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.		
RF56	Permitir cadastro dos clientes (pessoa física) do Sesc em Minas. No mínimo com os seguintes campos: <ul style="list-style-type: none">• Nome;• Telefone com DDD;• CPF;• Endereço eletrônico (e-mail)		
RF57	Garantir a unicidade do cadastro do cliente, inclusive entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de um mesmo cliente mais de uma vez.		
RF58	Prover mecanismos para “mascarar” dados sensíveis dos clientes em uma manifestação, quando for o caso, respeitando a lei de proteção de dados.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF59	Permitir o registro/tabulação dos atendimentos prestados, com no mínimo os seguintes campos que deverão apresentar lista com dados para seleção: <ul style="list-style-type: none">• Natureza do atendimento (informação, denúncia, reclamação, elogio, sugestão, venda, etc)• Unidade do Sesc (lista a ser fornecida pela Contratante);• Serviço do Sesc (lista a ser fornecida pela Contratante;• Status do atendimento (concluído, encaminhado, pendente, etc) .		
RF60	Disponibilizar campo de texto para registro de observações e detalhes do atendimento que foi prestado.		
RF61	Permitir associar várias solicitações a uma solicitação principal, que quando resolvida, encerra todas a ela associadas automaticamente.		
RF62	Disponibilizar uma visão única e centralizada de todos os contatos feitos pelo cliente, permitindo o acompanhamento do histórico de atendimentos por qualquer atendente independente da especialidade/canal de atendimento.		
RF63	Permitir que o atendente realize upload e download de arquivos (imagem e vídeos).		
RF64	Permitir que o atendente visualize os documentos atrelados aos atendimentos.		
RF65	Oferecer funcionalidade para definição e envio de resposta automática, em todos os canais em que as interações acontecem por texto.		
RF66	Oferecer funcionalidade para cadastro e utilização de respostas mensagens pré-formatadas por canal, divididas por áreas temáticas, subtemas, perfis dos clientes, para facilitar, padronizar e tornar mais rápida a comunicação com os clientes do Sesc em Minas.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF67	Possuir base (de conhecimento) para cadastro e consulta de informações que auxiliem a equipe de maneira a padronizar e agilizar os atendimentos.		
RF68	Permitir a busca semântica/ pesquisa avançada, para identificar de maneira ágil o conteúdo necessário na base de conhecimento, histórico de atendimentos, cadastro de cliente, etc.		
RF69	Permitir a configuração e utilização por parte dos atendentes de códigos de interrupção (pausa lanche, descanso, particular, saúde, treinamento, suporte, feedback) para utilização dos usuários de maneira que o atendimento seja suspenso temporariamente.		
RF70	Permitir a configuração de respostas automáticas pré-programadas com regras de roteamento específicas conforme as respostas dadas pelos clientes.		
RF71	Permitir que o atendente visualize todas as informações registradas pelo cliente antes de ser direcionado para o seu atendimento.		
RF72	Oferecer funcionalidade para pesquisa de qualificação do atendimento (metodologia NPS e CSAT) ao final das interações. O envio da pesquisa deverá ser automático após finalização do atendimento pelo chat, e-mail e WhatsApp e por transferência, no caso do telefone.		
REQUISITOS CHAT			
RF73	Oferecer interface customizada integrada ao portal do Sesc em Minas e APP com o padrão de identidade da Contratante que deverá ser aprovada por ela previamente.		
RF74	Permitir o acionamento por meio de dispositivos móveis.		
RF75	Disponibilizar lista de emojis ou ícones ilustrados e permitir a sua utilização nas interações por texto entre os atendentes e os clientes do Sesc em Minas.		
RF76	Estar integrado à solução de agente virtual (chatbot).		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF77	Permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.		
RF78	Oferecer funcionalidade que permita ao cliente do Sesc em Minas identificar que o atendente está digitando.		
RF79	Permitir a configuração de alertas visuais, com mensagens configuráveis, para os usuários e atendentes em limites de tempo também configuráveis.		
RF80	Oferecer menu com opções para atendimento conforme fluxo a ser definido pela Contratante na fase de planejamento com botões de resposta a serem acionados pelos clientes.		
RF81	Informar ao demandante os horários de disponibilidade do atendimento humano, caso não seja o horário previsto para o atendimento via web-chat.		
RF82	Permitir a automatização de mensagens como por exemplo de ausência e espera, boas-vindas, encerramento que identifiquem o nome do cliente chamador.		
RF83	Permitir que o cliente veja sua posição na fila de atendimento em tempo real. Essa função deverá ser configurável, cabendo a Contratante definir pela sua desativação temporária.		
RF84	Permitir a configuração do número de interações simultâneas a serem tratadas por cada agente simultaneamente.		
RF85	Permitir a configuração de tempo para que o cliente do Sesc em Minas responda às interações até a desconexão automática, com a apresentação de contador visível na tela.		
REQUISITOS WHATSAPP			
RF86	A solução deverá oferecer funcionalidade que possibilite o atendimento dos clientes que acionarem o perfil do Sesc, utilizando a API do WhatsApp Business, conforme política de privacidade e termos de uso da ferramenta.		
RF87	Permitir o atendimento por vários atendentes em um único número de WhatsApp.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF88	Disponibilizar lista de emojis ou ícones ilustrados e permitir a sua utilização nas interações por texto entre os atendentes e os clientes do Sesc em Minas.		
RF89	Permitir a automatização de mensagens como por exemplo de ausência e espera, boas-vindas, encerramento que identifiquem o nome do cliente chamador.		
RF90	Oferecer menu com opções para atendimento conforme fluxo a ser definido pela Contratante na fase de planejamento com botões de resposta a serem acionados pelos clientes.		
RF91	Permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.		
RF92	Oferecer funcionalidade que permita ao cliente do Sesc em Minas identificar que o atendente está digitando.		
RF93	Permitir a configuração de alertas visuais, com mensagens configuráveis, para os usuários e atendentes em limites de tempo também configuráveis.		
RF94	Permitir que o cliente veja sua posição na fila de atendimento em tempo real. Essa função deverá ser configurável, cabendo a Contratante definir pela sua desativação temporária.		
RF95	Permitir a configuração do número de interações simultâneas a serem tratadas por cada agente simultaneamente.		
RF96	Permitir a configuração de tempo para que o cliente do Sesc em Minas responda às interações até a desconexão automática, com a apresentação de contador visível na tela.		
RF97	Oferecer funcionalidade para exclusão do contato do Sesc em Minas de grupos.		
RF98	Permitir o envio de mensagem de maneira automática para clientes que estão em fila aguardando atendimento humano.		
RF99	Permitir o recebimento/escuta e envio de mensagens por voz/áudio.		

REQUISITOS DISPARADOR DE MENSAGENS POR WHATSAPP

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF100	Oferecer funcionalidade de envio de mensagens para múltiplos destinatários em um só disparo, utilizando a API do WhatsApp Business, conforme política de privacidade e termos de uso da ferramenta.		
RF101	Oferecer funcionalidade de validação (verificação) do número/conta de WhatsApp.		
RF102	Possibilitar a personalização das mensagens utilizando variáveis como nome, datas, etc.		
RF103	Oferecer funcionalidade para importação dos contatos para envio de mensagens de maneira automática.		
RF104	Possibilitar a configuração de disparos automáticos vinculados a ações realizadas nos sistemas legados do Sesc em Minas.		
RF105	Oferecer funcionalidade para parametrização dos intervalos de envios entre campanhas/disparos.		
RF106	Permitir o agendamento de envio de mensagens para disparo automático em data e hora marcados previamente.		
RF107	Permitir ter vários templates salvos para uso sempre que necessário, mediante simples seleção da mensagem a ser utilizada.		
RF108	Permitir o envio de anexos e links de acesso a plataformas externas.		
RF109	Permitir a configuração de resposta automática para os clientes que responderem as mensagens enviadas prevendo fluxos de direcionamento e respostas pré-programadas conforme o tipo de resposta dada.		
REQUISITOS E-MAIL			
RF110	A ferramenta deverá se integrar à conta de e-mail através de Exchange Server, Office365 ou outro servidor para recebimento e envio de e-mails diretamente pela plataforma do sistema.		
RF111	Permitir a associação e gerenciamento de várias contas de e-mail conforme solicitação da Contratante que deverão ser vinculadas aos atendentes conforme a sua especialidade/skill.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF112	Disponibilizar um questionário inicial customizável, com perguntas a serem respondidas pelo cliente/usuário que permita identificar as diferentes demandas e direcionar para os atendentes ou grupo de trabalho conforme a sua especialidade.		
RF113	Oferecer interface customizada integrada ao portal do Sesc em Minas e APP com o padrão de identidade da Contratante que deverá ser aprovada previamente.		
RF114	Permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.		
RF115	Evitar a reabertura dos tickets quando os clientes respondem apenas para agradecer.		
RF116	Permitir receber alertas visuais quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados.		
RF117	Possibilitar a visualização das mensagens transmitidas e recebidas historicamente.		
RF118	Permitir o encaminhamento, manual e automático, das interações, para um responsável ou grupo de trabalho pré-determinado conforme o tipo de atendimento prestado/ condições pré-determinadas.		
RF119	Permitir o encaminhamento das mensagens para uma ou mais áreas internas, possibilitando a descrição de detalhes do serviço e a vinculação de documentos na mensagem.		
RF120	Detectar spam/lixo eletrônico e colocar em quarentena de maneira automática e oferecer a possibilidade de reclassificação manual como não SPAM.		
RF121	Permitir filtrar as mensagens por status (não-respondidas, encaminhadas, respondidas, SPAM, etc)		
RF122	Permitir a criação de “nova mensagem” de e-mail, permitindo ao atendente enviar mensagem aos clientes e não apenas responder.		
RF123	Permitir o envio de mensagem para múltiplos destinatários por e-mail.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF124	Oferecer a opção de envio de mensagens com destinatários em cópia e em cópia oculta.		
RF125	Permitir visualização de imagens no corpo do e-mail.		
RF126	Permitir a criação de assinaturas e cabeçalhos personalizados.		
REQUISITOS DASHBOARD E RELATÓRIOS			
RF127	Os relatórios deverão ser disponibilizados pela Contratada, com acesso exclusivo por senha do gestor, devendo ser permitida a exportação e salvamento das informações apresentadas em tela nos formatos HTML, .xlsx (MSEExcel), .csv (arquivo texto)		
RF128	Fornecer <i>dashboard</i> para acompanhamento em tempo real, via web, das filas por canal e por grupos/skills de atendimento, com visualização de no mínimo, os seguintes indicadores: a) Número de atendimentos prestados (ativos e receptivos); b) Número de atendimentos/clientes em espera; c) Tempo médio de espera (TME); d) Nível de serviço; e) Percentual de interações atendidas com relação às recebidas; f) Tempo médio de atendimento (TMA); g) Agentes logados; h) Quantidade de agentes em pausa; i) Quantidade de agentes em atendimento; j) Quantidade de agentes em estado pronto/disponível; k) Visão detalhada do seu estado do atendente em sistema (disponível, pausa, em atendimento) e duração do estado. l) Taxa de ocupação (tempo em que o operador está em ligação frente o tempo disponível, ou seja, logado retirando as pausas).		

RF129	<p>Relatório de performance da operação – relatório com filtro por hora, dia e mês, canal, skills de atendimento que deve apresentar os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Número de contatos recebidos dentro e fora do horário de expediente da operação;b) Número de contatos atendidos por humanos;c) Número de contatos atendidos sem necessidade de atendimento humano;d) Quantidade de agentes logados;e) Número de contatos abandonados pelo cliente antes do atendimento humano;f) Tempo médio de atendimento (TMA);g) Tempo médio de espera (TME);h) Percentual do Nível de Serviço conforme parâmetro estabelecido pelo Sesc em Minas por canal (número de contatos atendidos em “x” tempo de espera);i) Índice (%) de contatos abandonados após “x” segundos de espera em fila;j) Percentual de interações atendidas com relação às recebidas;k) Tempo total logado (soma do tempo em que os atendentes permaneceram logados em sistema não importando o seu status);l) Tempo total de pausas (soma do tempo em que os atendentes permaneceram em pausa (de qualquer tipo));m) Tempo total por tipo de pausa (soma do tempo em que os atendentes permaneceram em cada tipo de pausa);n) Tempo ocioso (tempo total em que os atendentes permaneceram sem interagir com clientes em estado pronto/disponível);o) Tempo produtivo (tempo total em que os atendentes permaneceram em interação com os clientes);p) Percentual de clientes que realizaram pesquisa de satisfação (número de contatos recebidos/quantidade de avaliações realizadas);q) Percentual de aderência à escala (pausas e login/logout);		
-------	--	--	--

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> r) Percentual de rechamada (número de contatos do mesmo chamador realizados no mesmo dia); s) Valor total de vendas realizadas por serviço (diárias de hotel, pacotes de viagem, taxa de lazer, etc); t) Nota geral de pesquisa de satisfação; u) % de clientes transferidos para a pesquisa de satisfação; v) % de clientes por nota (números de clientes que atribuíram a nota “x” / número de clientes que realizaram a pesquisa). 		
RF130	<p>Relatórios detalhados com lista de clientes, com filtro por dia e mês, skill, canal, que deve apresentar os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lista de clientes (com dados de contato) que desistiram do atendimento em fila de espera (abandonados); b) Lista de clientes (com dados de contato) que tiveram a ligação desconectada pelos atendentes, com número de telefone do cliente, data e hora da desconexão; c) Lista de clientes (com dados para contato) e nota dada na pesquisa de satisfação para atendimento recebido. d) Lista de telefones discados (chamadas saintes/contatos ativos) com tempo de conversação; nome/pin do atendente. e) Lista de clientes (com dados de contato) e o motivo do contato, conforme tabulação registrada em sistema do motivo do contato, e o quantitativo por motivo. f) Lista de clientes (com dados de contato) e status do atendimento conforme tabulação registrada em sistema do status do atendimento, e o quantitativo por status. 		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF131	<p>Relatório de performance dos atendentes – relatório único com filtro por atendente, por supervisor, hora, dia e mês, canal, skills de atendimento que deve apresentar os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Número de atendimentos realizados (ativos e receptivos);b) Valor total de vendas realizadas por serviço (diárias de hotéis, pacotes de viagens, taxa de lazer, etc);c) Tempo médio de atendimento (TMA);d) Tempo logado;e) Tempo em chamada saintes;f) Tempo produtivo (em interação com os clientes);g) Tempo em estado pronto/disponível para atendimento;h) Tempo total em pausa;i) Tempo por tipo de pausas;j) % aderência à escala (pausa e login/logout);k) Percentual de aderência à escala (pausas e login/logout);l) Nota monitoria de qualidade;m) Nota geral de pesquisa de satisfação;n) % de clientes transferidos para a pesquisa de satisfação;o) % de clientes por nota (números de clientes que atribuíram a nota “x” / número de clientes que realizou a pesquisa).		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF132	<p>Relatório de campanhas enviadas por WhatsApp com filtros por campanha, dia, mês e unidade do Sesc/usuário responsável pelo disparo), que deve apresentar os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Número de disparos realizados por campanha;b) Dados do cliente contatado, data e status da mensagem (recebida, aberta, respondida);c) Taxa de recebimento (número de clientes que receberam a mensagem enviada / número de clientes contatados);d) Taxa de abertura (número de clientes que abriram a mensagem enviada / número de clientes contatados);e) Taxa de resposta (número de clientes que responderam à mensagem enviada / número de clientes contatados).f) Respostas dadas pelos clientes.		
RF133	<p>Relatório de performance do bot, com filtros por assunto, data, canal, que deve apresentar os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Número de atendimentos prestados (sessão encerrada após a conclusão de todo o fluxo previsto, sem necessidade de acionamento do atendimento humano);b) Taxa de <i>no match</i> ou “sem resposta” (porcentagem de mensagens não entendidas entre todas as mensagens trocadas entre clientes e bot);c) Duração média da sessão;d) Nota geral de pesquisa de satisfação;e) % de clientes por nota (números de clientes que atribuíram a nota “x” / número de clientes que realizou a pesquisa);f) Taxa de transbordo para atendimento humano;g) Etapas de evasão: etapas onde o cliente sai sem concluir a interação com o bot.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
REQUISITOS MÓDULO MONITORAMENTO DA QUALIDADE			
RF134	O módulo de Monitoramento da Qualidade deverá permitir controle de qualidade da qualidade do atendimento de forma individual dos operadores com lançamento de dados diretamente no sistema.		
RF135	Oferecer funcionalidade para cadastro de fichas de monitoria, sem número limitado, com perguntas e respostas definidas pelo administrador para que a conformidade dos processos e padrões de atendimento possam ser verificados.		
RF136	Oferecer funcionalidade para a criação de diferentes fichas para os diferentes canais de atendimento, de maneira as fichas de monitoria poderão ser diferentes para cada canal de atendimento: telefone, e-mail, chat, redes sociais e WhatsApp.		
RF137	Permitir a configuração de diferentes pesos para cada item avaliativo constante nas fichas de monitoria.		
RF138	Oferecer funcionalidade para busca de contatos que serão monitorados, utilizando para filtro os campos de data e hora, canal de atendimento e dos operadores.		
RF139	Oferecer funcionalidade para monitoramento dos atendimentos em tempo real (permitindo que o supervisor somente escute o diálogo entre atendente e cliente e converse com o atendente sem o cliente escutar).		
RF140	Oferecer link entre as fichas de monitoria e as gravações do contato monitorado, de forma que, em momento de feedback aos atendentes, eles possam ouvir ou ler o histórico do contato.		

NÚMERO DO REQUISITO	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	FORMA DE ATENDIMENTO	ESFORÇO PARA CUSTOMIZAÇÃO/ PARAMETRIZAÇÃO
RF141	Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos.		
RF142	Fornecer relatório analítico com detalhamento das avaliações: todos os itens do questionário e as respectivas respostas e comentários de cada avaliação.		
RF143	Permitir a escuta dos áudios/mensagens por voz trocados entre atendentes e usuários.		
RF144	Fornecer relatório com o resumo das avaliações por operador com data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório deve apresentar o motivo da não execução.		
SPEECH ANALYTICS			
RF145	A Contratada deverá oferecer uma ferramenta que integre um banco único de dados para todos os atendimentos, sendo possível analisar o comportamento dos usuários com relação as demandas nos canais de atendimento em tempo real.		
RF146	Realizar análise de voz e texto, possibilitando a busca contextualizada e identificação de tendências e oportunidades, além de permitir seleção categorizada por palavras ou características da interação gravada para análise do módulo de Quality Management.		
RF147	Disponibilizar a tratativa de pelo menos 5.000 (cinco mil) interações/mês para entender os motivos de contato, eventuais problemas e as necessidades dos clientes a fim de assegurar a confiabilidade dos processos.		