

15. PROVA DE CONCEITO

Este será o roteiro utilizado para avaliação da solução ofertada. A empresa deverá atender pelo menos 90% dos itens listados.

Número	Requisito	Atende	Não atende
1	Demonstrar que a interface está totalmente em português do Brasil.	X	
2	Comprovar que a solução permite consultar o histórico do atendimento de ponta a ponta , independente do canal de interação .	X	
3	Comprovar que a solução permite a renderização de outras aplicações web na tela do operador.	X	
4	Demonstrar a intuitividade para alteração da URA de forma gráfica e em tempo real .	X	
5	Comprovar que o agente identifica no ato do atendimento a opção do menu escolhido pelo cliente na URA.	X	
6	Demonstrar que o agente pode fazer os atendimentos de todos os canais em uma única tela. (Telefones, AGV, Whatsapp e Chatbot)	X	
7	Apresentar dashboard mostrando a performance do atendente (receptivo/ativo), do setor e geral, por canal de atendimento em tempo real .	X	
8	Comprovar a possibilidade de consulta do quantitativo de atendimentos solicitados com a identificação do cliente por canal.	X	
9	Comprovar a possibilidade de consulta do quantitativo de atendimentos concluídos com a identificação do cliente por canal.	X	
10	Comprovar a possibilidade de consulta do quantitativo de atendimentos perdidos pelo agente.	X	
11	Comprovar a possibilidade de consulta do quantitativo de atendimentos perdidos por canal.	X	
12	Demonstrar que a plataforma possui a capacidade de recuperar atendimentos abandonados , independentemente do canal, e reencaminhar para os agentes.	X	
13	Demonstrar a possibilidade de consultar as solicitações que não foram atendidas e que estas possuam a identificação do cliente.	X	
14	Comprovar a possibilidade de consultar o número de solicitações que chegaram fora do horário de atendimento.	X	
15	Demonstrar a consulta de TMA, TME e TMO.	X	
16	Opção de encaminhar atendimento para outros agentes ou grupos de agentes.	X	
17	Comprovar a possibilidade de classificação dos atendimentos por serviço com opção de múltipla escolha e relatório que emita essas classificações.	X	
18	Demonstrar que o agente possui a capacidade de consultar grupos de agentes ou agentes , sem precisar transferir o atendimento.		X
19	Comprovar a possibilidade de o agente enviar mensagens multimídia e texto em, pelo menos, um dos canais digitais do WhatsApp, SMS, Instagram, Facebook e e-mail.	X	
20	Demonstrar o envio programado de relatório diário/mensal da performance operacional por agente, grupo de agentes e/ou geral.	X	
21	Demonstrar o acompanhamento do nível de serviço por canal.	X	
22	Demonstrar a forma de consultar número ou % de transbordo de agentes e canais .	DISPENSADO.	
23	Demonstrar a possibilidade de que ligações não atendidas ou em filas possam ser transbordadas para outros grupos de agentes ou outras filas .	X	

24	Demonstrar a capacidade de ver em tempo real os atendimentos aguardando em fila por canal.	X	
25	Demonstrar a existência de possibilidade de consultas de 'Ativo': - Número de clientes contatados pelo agente por canal; - Número de clientes atendidos por canal e horário de contato; - Número de contatos sem sucesso; - Horário por canal; - Tempo médio de duração do atendimento por canal e atendente.	X	
26	Comprovar a possibilidade de a plataforma ter a capacidade de transferir via SIP chamadas para IPBX do cliente.	X	
27	Demonstrar a capacidade de monitoramento: Escuta e visualização do atendimento em tempo real.	X	
28	Demonstrar consulta de gravação de voz dos agentes.	X	
29	Demonstrar funcionalidade de campanha ativa utilizando importação de lista de contatos no discador automático.	X	
30	Comprovar a capacidade das filas de espera possuírem áudios diferentes e que a própria supervisão possa carregá-los de forma fácil e intuitiva.	X	
31	Demonstrar a capacidade do supervisor enviar mensagens para os agentes para auxílio no atendimento.		X
32	Demonstrar que o agente possui a capacidade de acompanhar na tela os índices de seus atendimentos.	X	
33	Demonstrar a capacidade do agente classificar o motivo da pausa	X	
34	Demonstrar forma de consulta para saber o número de transferências executadas por um agente.	DISPENSADO.	
35	Comprovar que o agente pode receber contato de um cliente por um canal e transferi-lo manualmente para outro canal de atendimento de forma fácil e intuitiva.	X	
36	Demonstrar que o sistema possui SLA de tempo de resposta do agente e tempo de resposta do cliente.	DISPENSADO.	
37	Comprovar que o sistema disponibiliza ao final do atendimento pesquisa de satisfação com disponibilidade para programação do tempo de resposta.	X	
38	Comprovar que o sistema possui recurso para realizar o monitoramento da qualidade do atendimento por agente e geral.		X
39	Demonstrar que os bots de interação possuem interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento / interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.	X	

RESULTADO - PROVA DE CONCEITO

O sistema da TELEIn, que será utilizado pela CIFRA no novo contrato de Callcenter, obteve 36 itens aprovados e/ou dispensados formando um percentual de 92,31% do total de 39 itens sendo assim **APROVADO** na PROVA DE CONCEITO realizada.

A prova de conceito foi realizada na sala da Diretoria Comercial e Financeira da DESO no dia 13/08/24 e teve a participação do seguinte grupo:

João Quintiliano (Diretor da DCF - DESO)
Edime Medeiros (Assessora Técnica DCF - DESO)
Kelly Cristina (Gerente da GATE e Fiscal do Contrato - DESO)

Márcio Souza (Coordenador da CCAT e Fiscal do Contrato- DESO)
Gilson Goes (Coordenador
Moacir (Gestor do Contrato - CIFRA)
Nayara (Coordenadora do Contrato - CIFRA)
Danilo (Suporte TI - CIFRA)
Rafael (Técnico Desenvolvedor - TELEin)
Bruna (Auxiliar Técnica – TELEin)

Observações sobre os itens da prova de conceito:

- 18 – Não há possibilidade de consulta através da tela do operador.
22 – **Item dispensado.** A Cifra ficou de analisar a necessidade e a criação da função.
31 – Há a possibilidade de envio de mensagem através da aplicação de atendimento pelo Whatsapp mas não no sistema de atendimento telefônico. A Cifra comprometeu em desenvolver a ferramenta para envio de mensagem Popup simultânea para todos os atendentes.
34 – **Item dispensado.** O atendimento é feito e encerrado sem a necessidade de transferência.
36 – **Item dispensado.** O TMA é zero porque as chamadas são atendidas automaticamente.
38 – A Cifra ficou de solicitar a criação da função para atendimento do item.
O sistema deve atender pelo menos 36 itens dos 39.

Observações sobre o sistema:

Sistema: TELEin

Sede empresa: Recife

Experiência mercado: Aberta em 2010, 13 anos de mercado.

Técnico: Rafael

Contato: contato@telein.com.br

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: WXWA-XX4Q-34LF-KKQH



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 21/08/2024 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- JOAO QUINTILIANO DA FONSECA NETO - 21/08/2024 10:13:27 (Certificado Digital)
- Kelly Cristina Santos Lino - 21/08/2024 10:17:55 (Docflow)

ATESTADO

Declaro válida a prova de conceito realizada com a empresa CIFRA Engenharia referente ao sistema da Telein que será utilizado no contrato resultante do processo licitatório N° 058/2023 – Call Center.

O sistema em análise foi APROVADO por estar em conformidade com o solicitado em edital com resultado superior a 90% dos itens atendidos.

Aracaju, 21 de agosto de 2024



ASSINADO ELETRONICAMENTE
Verificar autenticidade conforme mensagem
apresentada no rodapé do documento

Marcio Vinicius Dos Santos Souza
Coordenador(a) de Atendimento

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: LNGH-ZBZA-16MU-MYWF



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 21/08/2024 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- Marcio Vinicius Dos Santos Souza - 21/08/2024 12:00:17 (Docflow)