



EVERTON VIEIRA <everton.vieira@unifap.br>

Fwd: Cotação de Solução Integrada de Comunicação Multicanal (WhatsappBusiness)

1 mensagem

SAMARA LIMA <samara.lima@unifap.br>
Para: EVERTON VIEIRA <everton.vieira@unifap.br>

28 de agosto de 2023 às 14:12

Samara S. Lima
Tec. Tecnologia da Informação
Assessoria do NTI
*Universidade Federal do Amapá***Forwarded Conversation****Subject: Cotação de Solução Integrada de Comunicação Multicanal (WhatsappBusiness)**De: **SAMARA LIMA** <samara.lima@unifap.br>
Date: sex., 25 de ago. de 2023 às 16:16
To: <macedo.jr@sete.inf.br>

Prezado, boa tarde! Tudo bem?

Solicitamos a Vossa Senhoria cotação do item descrito abaixo:

ID	Descrição Material	CATSER	QTDE	Unid Medida
01	Solução Integrada de Comunicação Multicanal	26077	12	MÊS

Especificações mínimas exigidas:

Item 1 - Solução Integrada de Comunicação Multicanal

A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet;

A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:

- aplicação de comunicação multicanal;
- aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
- aplicação de videochamada;
- integração da ferramenta multicanal com:
Whatsapp;

Site institucional da CONTRATANTE;

O sistema informatizado deve apresentar, no mínimo, as seguintes características gerais:

- Garantir que, durante e após os atendimentos, os gestores possam monitorar esses atendimentos, bem como a participação de cada um dos servidores envolvidos.

Possuir painéis gerais, que apresente, no mínimo:

- Quantidade de atendimentos por Filas;
- Quantidade de atendimento por Atendentes;

- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento;
- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento x hora;
- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Cliente;
- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Atendente;
- Visualização de atendentes online;
- Visualização de atendentes online disponíveis;
- Visualização de atendentes online indisponíveis;
- Visualização de atendentes off line;
- Acompanhar atendimentos online e histórico dos chats com no mínimo os possíveis filtros;
- Filtro por Período;
- Filtro por Atendentes;
- Filtro por Fila de Atendimento.
- Filtro por N° do atendimento;
- Filtro por origem(canal) do atendimento;
- Filtro por situação do atendimento;
- Filtro por buscas de texto dentro dos atendimentos;
- Possibilidade de exportar todas as informações para Excel.

Relatórios com as seguintes informações:

- Quantidade e percentual de atendimentos por canal de atendimento;
- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;

Quantidade e percentual por Filas e/ou Assuntos:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;

Quantidade por Atendentes:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;
- Possibilitar cadastro e importação de contatos;
- Possibilitar cadastro e utilização de Grupos de contatos;
- Possibilitar Cadastro e utilização de templates para envio de contato ativo via WhatsApp, respeitando as regras e políticas Oficiais do WhatsApp;
- Possibilitar Envio de mensagem Ativa para contatos via WhatsApp, respeitando as regras e políticas do WhatsApp;
- Cadastros de Templates e envio de Emails;
- Cadastro de Templates e envio de SMS;
- Ferramenta de Link único para compartilhamento de múltiplos links;
- Possibilitar cadastro de filas de atendimento e os seus respectivos atendentes;
- Possibilitar Cadastro e utilização de respostas pré-configuradas para serem usadas durante os atendimentos.
- Possibilitar Cadastro e utilização de Tags(Etiquetas) que possam ser usadas nos atendimentos;
- Possibilitar coleta de dados dos atendimentos via variáveis parametrizadas no Fluxo de atendimento;
- Possibilitar durante os atendimentos o mínimo de funcionalidades;
- O envio e recebimento de áudios, anexos de qualquer tipo e emojis;
- Devolver os atendimentos para as filas de origem;
- O encaminhamento manual para outra Fila;
- Devolver os atendimentos para qualquer sessão do Fluxo de atendimento do BOT;
- Enviar a transcrição da conversa para o Cliente;
- Utilizar Tags(Etiquetas) previamente cadastrada nos atendimentos;

- Realizar anotações específicas no atendimento que só quem tenha acesso seja o atendente e os responsáveis;
 - Possibilitar que o BOT e suas configurações permitam no mínimo:
 - Disponibilizar Interface de configuração de todo o Fluxo do BOT;
 - Configuração de horário de atendimento;
 - Configuração de feriados;
 - Se apresentar e acolher o cliente com textos parametrizáveis e escolhidos pelo Cliente;
 - Vários níveis e subníveis de serviços a serem apresentados aos clientes conforme sua escolha;
 - Coleta de dados específicos (Variáveis) e que essas informações possam estar separadamente disponíveis no atendimento;
 - Identificação automática do nome do WhatsApp do Cliente ou do nome do contato cadastrado;
 - Gerar e entregar ao cliente um número de protocolo;
 - Que o atendimento seja encaminhado automaticamente para as Filas de Atendimentos;
 - Atribuição e encaminhamento automático de atendimentos para o Atendente que tenha a menor quantidade de atendimento;
 - Configuração de timeout de encerramento caso o Cliente ou o Atendente não responda ou demore a responder;
- Quantidade estimada de atendimentos/interações (mensagens): 300.000/mês

Respeitosamente,

Samara S. Lima

*Tec. Tecnologia da Informação
Assessoria do Núcleo de Tecnologia da Informação ASSNTI
Universidade Federal do Amapá*

De: <macedo.jr@sete.inf.br>
Date: seg., 28 de ago. de 2023 às 11:19
To: SAMARA LIMA <samara.lima@unifap.br>

Segue proposta solicitada.

De: **SAMARA LIMA** <samara.lima@unifap.br>
Date: seg., 28 de ago. de 2023 às 11:56
To: <macedo.jr@sete.inf.br>

Recebido.

--
Samara S. Lima
*Tec. Tecnologia da Informação
Divisão de Redes e Infraestrutura
Universidade Federal do Amapá*

De: **SAMARA LIMA** <samara.lima@unifap.br>
Date: seg., 28 de ago. de 2023 às 14:10
To: <samaralima.ap@gmail.com>

Samara S. Lima

*Tec. Tecnologia da Informação
Divisão de Redes e Infraestrutura
Universidade Federal do Amapá*

Forwarded Conversation

Subject: Cotação de Solução Integrada de Comunicação Multicanal (WhatsappBusiness)

De: <macedo.jr@sete.inf.br>
Date: seg., 28 de ago. de 2023 às 11:19
To: SAMARA LIMA <samara.lima@unifap.br>

Segue proposta solicitada.

De: **SAMARA LIMA** <samara.lima@unifap.br>
Date: seg., 28 de ago. de 2023 às 11:56
To: <macedo.jr@sete.inf.br>

Recebido.

 **proposta.pdf**
764K