

Twilio (Plataforma de Voz na Minuto)



Sistema

O Twilio Flex é uma plataforma de contact center na nuvem, programável e personalizável, que oferece à empresa controle total sobre como, quando e o que implantar, enquanto elimina limitações dos aplicativos SaaS. A empresa disponibiliza a documentação, com APIs flexíveis e escaláveis para qualquer canal, exemplo de código e ferramentas de desenvolvedor necessárias para que a empresa adapte o contact center às suas necessidades exclusivas.

Permite criar soluções de comunicação para SMS, WhatsApp, voz, vídeo, e-mail com integração via APIs.

Integrações que o Contact Center Minuto Seguros tem: Telefonia e Whatsapp (TBD)

Owner do sistema

- A sustentação dessa ferramenta é feito pelo time de BSG - Business Systems Group **(ou o time que o sustenta)**.

Nome	Time	Contato
Minuto Seguros - Telefonia: (marcar o tripulante com @)		
Minuto Seguros - Whatsapp		

Quem utiliza o sistema

Quais são os times que utilizam o sistema:

- Contact Center Minuto Seguros
 - Telefonia (desde maio/2022): vendas de seguros novos, relacionamento com o cliente
 - Whatsapp (TBD): vendas de seguros novos, relacionamento com o cliente
-

Como devo proceder para pedir o acesso

Registrar a solicitação através deste formulário: <https://credits.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/8/create/1207?src=-725892134>

- Preencher os campos obrigatórios (marcados com *)

- **Plataforma que deseja acesso:** Twilio flex - Minuto
- **Observação:** apenas email @creditas.com conseguem acessar o Twilio Flex.

Dados de SLA

Nível de Severidade do suporte Wittel:

INCIDENTES	
Classificação	Descrição
ALTA	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que envolvam mais de 10% dos usuários e/ou perda ou paralisação total do sistema e/ou aplicação afetada. Incidentes emergenciais que causem impactos negativos sobre as atividades dos utilizadores dos sistemas. Incidentes que causem a parada total da aplicação, serviço ou sistema, impedindo a utilização do mesmo.
MÉDIA	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que envolvam mais de um usuário e/ou estejam causando interrupção parcial do serviço/sistema afetado, além de limitar parcialmente os usuários de realizarem suas atividades. Sistemas funcionando com perda de qualidade e desempenho ou interrupção de sistema e/ou aplicação que não afete mais de 20% dos usuários.
BAIXA	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes de baixa complexidade que não onerem o sistema e não afetem a utilização dos usuários.

TEMPO DE RESPOSTA A INCIDENTES		
Classificação	Início do atendimento ^{1,2}	Tempo para solução / restabelecimento da operação ³
ALTA	30 minutos	2 horas
MÉDIA	2 horas	4 horas
BAIXA	4 horas	24 horas

1: Aplicável para atendimento através de Acesso Remoto.

2: Exclui-se reposição de peças e os períodos nos quais os incidentes não dependem exclusivamente da Wittel para o prosseguimento do seu tratamento.

3: Entende-se como reestabelecimento operacional o retorno da solução a operação em condições mínimas satisfatórias para que o diagnóstico de causa-raiz para a solução definitiva seja aplicada posteriormente em janela programada.

MANUTENÇÃO FABRICANTE - 3º NÍVEL

Esta oferta não inclui a manutenção 3º Nível da Twilio

É mandatório que a Minuto Seguros mantenha o contrato de 3º nível com a Twilio ativo durante a vigência do contrato de Support Services da Wittel e que a Wittel possa ter acesso a abertura e acompanhamento de chamados junto a Twilio

Contatos do suporte

Horários/Cobertura:

- **9x5:** O horário de atendimento durante a semana de segunda à sexta, 9 horas por dia, não incluindo feriados municipais, estaduais e federais. Projetado para empresas com aplicativos de média criticidade que necessitam do mais elevado nível de segurança e cobertura para sustentação.

Canais de atendimento: **Command Center da Wittel - Support Service Wittel para SW | 24x7***

**atendimento após o horário comercial é apenas para situações de inoperabilidade do ambiente*

Canal de atendimento	Detalhes
e-mail	CommandCenter.Wittel@Wittel.com
telefone	11 2103 1661

Escalation list

Ordem de contato em caso de problemas ou indisponibilidade total ou parcial.

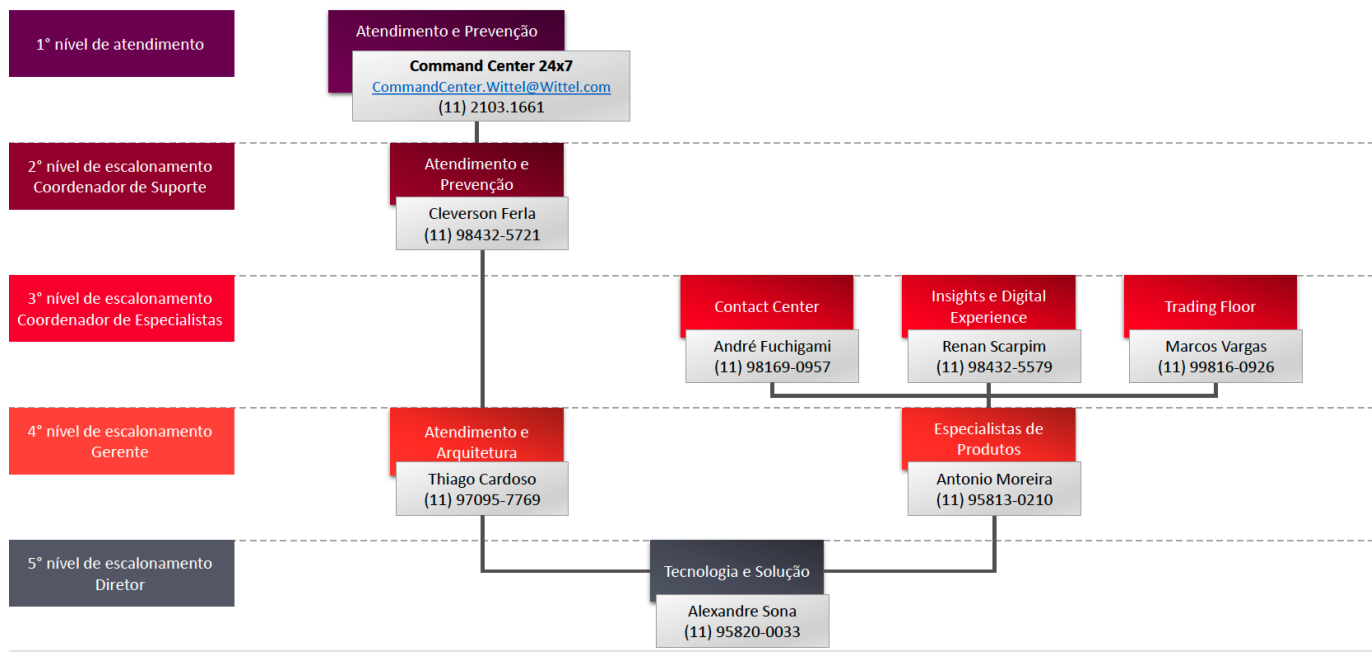
1º Nível de Escalação: Atendimento e Prevenção			
Contato	Cleverson Ferla		
cargo	Coord. Suporte		
Telefone	11 98432 5721		

2º Nível de Escalação: Coordenador de Especialistas			
Contato	André Fuchigami	Renan Scarpim	Marcos Vargas
cargo	Coord. Contact Center	Coord. Digital Experience	Coord. Trading Floor
Telefone	11 98169 0957	11 98432 5579	11 99816 0926

3º Nível de Escalação: Gerência		4º Nível de Escalação: Diretoria	
Contato	Thiago Cardoso	Antonio Moreira	Alexandre Sona
cargo	Ger. Atendimento e Arquitetura	Ger. Espec. Produtos	Diretor de Tecnologia e Solução
Telefone	11 97095 7769	11 95813 0210	11 95820 0033

Informação Interna

■ Escalonamento Wittel



Documentos adicionais

Todo e qualquer documento adicional relacionado ao projeto:

[Detalhamento do setup](#)

[Procedimentos mapeados para sustentação do Twilio Flex](#)

Página de status do produto

A seguir podemos verificar a disponibilidade do status do serviço.

<https://status.twilio.com/>

- Mensalmente serão disponibilizadas, via o Portal “Customer Care Center”, informações de desempenho do serviço, confrontando-se o realizado e a meta de nível de serviço estabelecida (SLA).
-

Outros detalhes não listados

- n/a (ou qualquer outro detalhe)