

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE NEGÓCIO

Solução Omnichannel de Atendimento WhatsApp

Atualização – Outubro/2024

Requisitos Básicos

Objeto/Escopo

Contratação de uma solução de atendimento Omnichannel utilizando o canal WhatsApp Enterprise, que permita ter múltiplos atendimentos distribuídos entre o nosso call center e equipes das Lojas de Atendimento ao redor do Brasil, além de criar chatbots para automatizar parte das demandas recebidas neste canal, sem a necessidade de interação humana.

Detalhe do Objeto/Escopo

A **CONTRATADA** deverá prover uma solução de atendimento que permita rapidamente disponibilizar o atendimento aos clientes da BRK, **no canal WhatsApp Enterprise**, através da construção de um menu de serviço customizado pela área de negócio e distribuição automática entre os atendentes que estarão conectados na ferramenta por múltiplas filas de atendimento.

- **Atendimento - Operador**
 - Busca de histórico de contatos durante o atendimento
 - Transferência entre filas de atendimento
 - Pesquisa de atendimento anterior
 - Tabulação do atendimento, a partir de lista customizada
 - Gerenciamento de pausas e intervalos
 - Envio e recebimento de arquivos e imagens
 - Agendamento de atendimentos
 - Lista de mensagens rápidas
 - Controle de Indicadores (filas, TMA, TME)
- **Gestão diária**
 - Dashboard de acompanhamento em tempo real – Aguardando atendimento, Em Atendimento e Atendidos
 - Visão por Operador e Fila de Atendimento/Equipe
 - Interação imediata em qualquer atendimento
 - Busca de histórico de atendimento para qualidade
 - Sinalização visual do status atual de cada operador (online, offline)
 - Direcionamento de mais atendimentos para um determinado operador
 - Relatórios de Atendimento e Acompanhamento para visualização e extração dos dados nos formatos CSV e/ou Excel;
 - Módulo de gestão de usuários e perfil de acesso
- **Desenho e configuração da URA** de atendimento de forma fácil e intuitiva pela área de negócio, diretamente na solução web based;
- Permitir a configuração e atendimento em **múltiplos números** WhatsApp dentro da mesma solução (Exemplo: WhatsApp Atendimento, WhatsApp de Cobrança etc);

- Geração de **protocolo único automático** para cada atendimento realizado aos clientes;
- Configuração de múltiplas filas de atendimento;
- Configuração de Texto Padrão para agilizar o processo de atendimento humano aos clientes;
- Configuração de Mensagem de Aviso na URA do WhatsApp para mudança quando necessário. Exemplo: Fique atento, estamos passando por problema pontual na Adutora da sua cidade. Expectativa de normalização até as 21h00 de hoje;
- Disponível estrutura de chatbots para automatização do atendimento (Exemplo: consulta da situação de ordem de serviço, documentos necessários para solicitação de determinados serviços, serviços informativos – endereço de lojas etc);
- Possibilidade de Integração, com sistemas legados do cliente como CRM, sistema de gestão comercial, BI Corporativo dentre outros, através de APIs (Application Programming Interface);
- Módulo de manutenção de usuários do atendimento e perfil de acesso (operador, supervisor etc);
- Permitir o bloqueio do atendimento a números celulares específicos, quando necessário;
- Recursos para ações Ativas, através do mesmo canal WhatsApp;
- Garantia do histórico de retenção do registro das mensagens durante todo o período de contrato para consulta quando necessário;
- Atendimento em **múltiplos canais** (omnichannel) – **WhatsApp, E-mail e Webchat** e demais canais de comunicação;
- Exportação / importação do histórico de atendimento quando necessário;
- Configuração personalizada de mensageria;
- Construção pelo usuário administrador de pesquisas NPS a serem disparadas automaticamente aos clientes no final do atendimento no canal.
- Atendimento de E-mail – configuração de múltiplas contas de e-mail para recebimento das mensagens, de forma centralizada, e distribuição entre os atendentes que podem atender tanto demandas do WhatsApp como E-mail, baseado em filas de atendimento e resposta ao cliente final.

Ativo

- Construção de mensagens customizadas com variáveis para utilizarmos como parâmetro no disparo posteriormente. Exemplo: Prezado <cliente>, sendo <cliente> preenchido no momento do disparo, a partir de uma lista customizada;
- Criação e validação online de mensagens HSM - template de mensagem do WhatsApp pré-aprovado pela Meta;
- Permitir termos múltiplas mensagens HSM habilitadas para disparo quando necessário;
- Ter disponível API's de integração para disparo, a partir de sistemas de terceiros;
- Permitir a definição de lista de restrição para consulta automática e bloqueio no momento do disparo da HSM;
- Disponibilizar múltiplas URAs de Resposta, que podem ser construídas para as campanhas de Ativo;
- Mecanismos de acompanhamento de toda ação de ativo realizada na plataforma.

Relatórios

A solução deverá ser totalmente web based (acesso através da Internet com o uso de navegador – Chrome, Firefox dentre outros) e disponibilizar, de forma nativa, no mínimo os relatórios descritos abaixo para o devido controle e gestão do time BRK:

- Possibilidade de exportar todos os relatórios no formato CSV;
- Relatório de atendimentos, segmentados por período, fila de atendimento, equipes, URA de atendimento, tabulação etc;
- Relatório de pausas por operador;
- Relatório do histórico de acessos por usuário (data, hora, usuário, tipo – operador, supervisor, Login, Logout, Tempo logado, IP etc);
- Relatório de transferência dos operadores entre as filas de atendimento;
- Relatório de tabulações / dia versus operadores;
- Relatório de atendimento por etapas da URA;
- Relatório de pesquisas NPS;
- Relatório dos envios realizados de campanhas ativas no canal WhatsApp;
- Relatório com o detalhamento dos envios realizados (Campanha, Usuário, Data, Hora do envio, Situação do envio, Mensagem);
- Relatório de HSM – resumido (quantidade por dia) e detalhado (data/hora, usuário que disparou, mensagem enviada);
- Relatório mensal consolidado de acompanhamento por fila de atendimento para conferência da volumetria e faturamento.

Integração (SSO – Single Sign-On)

A solução deverá permitir que seja integrada o seu processo de Login e autenticação com a BRK, através do mecanismo SSO. Desta forma, só poderá se autenticar na ferramenta, após a integração, quem tiver uma conta previamente cadastrada e ativa no ambiente de rede da Contratante.

Outras funções desejáveis

- Atendimento de redes sociais, dentro da mesma plataforma – Instagram, Facebook, Messenger etc;
- Atendimento a outros canais como Reclame Aqui, Consumidor.gov, Proconsumidor;

Desenvolvimento de novas funcionalidades / melhorias

Flexibilidade para implementar novas funcionalidades e melhorias na solução, a partir de sugestões encaminhadas pela BRK, durante o período do contrato.

Treinamento

Deverá ser disponibilizado treinamentos sobre o uso da solução, de acordo com a necessidade da **CONTRATANTE**, de forma remota sempre que necessário com o agendamento prévio entre as partes.

Suporte Técnico - Contratada

- Suporte técnico por e-mail e portal de chamados – 7 dias por semana;
- Tempo de atendimento de até 2 horas úteis dos chamados e apresentação de tabela contendo tempo de solução sugerido por tipo de chamado (Crítico, Alto, Médio, Baixo/Consultas);
- Serviço de monitoramento da solução para identificação preventiva de falhas e redução do impacto para os clientes;
- Comunicação antecipada de eventuais manutenções na plataforma, dando prioridade sempre que possível por execução das ações fora do horário comercial, antes das 7h00 e após as 20h00, para mitigarmos os impactos na operação.