

	<p>PROVA DE CONCEITO</p>	<p>GOC-4600 02/06/2025</p>
---	---------------------------------	--------------------------------

ANEXO I
CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE PROVA DE CONCEITO - POC

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS – TELEBRAS.

PROCESSO N.º: XXXXX

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2025

DATA DE ABERTURA: __/__/____.

HORÁRIO DE ABERTURA: __h__m.

PROVA DE CONCEITO: AVALIAÇÃO DA AMOSTRA

OBJETO: Realização de pregão visando a contratação de serviço especializado de Central de Atendimento Multimeios (Contact Center omnichannel), incluindo **infraestrutura, equipe (mão de obra) e tecnologias** necessárias para o planejamento, gestão e operação, visando otimizar a experiência e jornada do cliente. Inclui softwares e sistemas de gestão de atendimento, desenvolvimento de APIs de integração e os serviços fornecidos por uma operadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).



	<p align="center">PROVA DE CONCEITO</p>	<p>GOC-4600 02/06/2025</p>

1.1. Disposições Gerais

1.1.1. A prova de conceito consiste em POC através de amostra o qual visa permitir a verificação e a comprovação prática das funcionalidades e características principais do sistema proposto pela licitante convocada para demonstração e sua real compatibilidade com os requisitos especificados.

1.1.2. A licitante convocada deverá comprovar através de Prova de Conceito que atende aos requisitos constantes no Edital e seus anexos, sob pena de desclassificação, conforme abaixo detalhado.

1.1.3. A apresentação das funcionalidades requeridas será realizada seguindo o roteiro constante no presente Anexo, em data determinada no item do Termo de Referência 4.7.14 alínea “a”, entre 5 e 10 dias úteis após etapa do pregão.



	PROVA DE CONCEITO	GOC-4600 02/06/2025

NÚMERO DO ITEM	REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO	ATENDIMENTO		
			SIM	NÃO	PARCIAL
4.7.1	4.7 - REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTRATAÇÃO	Da Infraestrutura física-ergonomia: A empresa contratada deverá dispor da instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e toda a equipe de operação, gestão e suporte técnico, compreendendo layout, espaço físico e mobiliário;			
4.7.2		Da Infraestrutura física, lógica e tecnológica: A empresa contratada será responsável pelo fornecimento e instalação de toda a infraestrutura física, além de todos os equipamentos da plataforma de comunicação, informática e telecomunicações, softwares, licenças e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados;			



	PROVA DE CONCEITO	GOC-4600 02/06/2025
---	--------------------------	--------------------------------------

4.7.3		<u>Da Redundância energética e de sistemas:</u> comprovar que possui disponibilização contínua de energia elétrica para os equipamentos necessários para o desenvolvimento das atividades, incluindo sistemas de <i>no-break</i> e gerador de energia. Deve haver redundância de sistemas (backups, links de internet, energia e STFC);			
4.7.6		<u>Da Rastreabilidade:</u> A empresa a ser contratada deverá possuir, para manutenção da transparência e da rastreabilidade, a gravação de voz e/ou tela de todos os atendimentos e manutenção dos arquivos durante toda a duração do contrato;			
	4.10 TÓPICOS TÉCNICOS TESTÁVEIS PARA POC - PLATAFORMA OMNICHANNEL				
4.10.1		<u>Integração e gestão unificada de canais:</u> Verificar unificação de canais (voz, e-mail, whatsapp, chat, redes sociais, SMS) em interface única sem troca de sistemas.			
10.10.1.1		<u>Serviço de teleatendimento ativo e receptivo:</u> Simular atendimento humano e automatizado, ativo e receptivo com protocolos e direcionamento correto;			



	PROVA DE CONCEITO	GOC-4600 02/06/2025

10.10.1.2	4.10 TÓPICOS TÉCNICOS TESTÁVEIS PARA POC - PLATAFORMA OMNICHANNEL	Testar atendimento por WhatsApp;			
10.10.1.3		Testar atendimento por E-mail;			
10.10.1.4		Testar atendimento por SMS;			
4.10.2		<u>Suporte de atendimento para multiagente:</u> Testar múltiplos agentes atuando simultaneamente com diferentes chamados de um mesmo cliente em diferentes canais;			
4.10.3		<u>Histórico Unificado do Cliente:</u> Validar acesso ao histórico completo e contextualizado dos chamados do cliente independentemente do canal;			
4.10.4		<u>Roteamento multicanal inteligente:</u> Simular transição entre canais mantendo o contexto da conversa;			
4.10.5		<u>Priorização de atendimento:</u> Configurar e testar filas com diferentes níveis de prioridade;			
4.10.6		<u>Teste de chatbots:</u> Demonstrar a possibilidade de uso de chatbots e assistentes virtuais em respostas simples e/ou tarefas automatizadas;			



	PROVA DE CONCEITO	GOC-4600 02/06/2025
---	--------------------------	------------------------

4.10.7		Personalização da experiência: Adaptar fluxos e comunicações com base em perfil/histórico do cliente;			
4.10.8		Rastreabilidade e gravação de dados: Gerar e exportar protocolos, gravações de áudio e logs de tela;			
4.10.11		Apresentação de dados/SLA: Configurar e monitorar SLAs por canal e tipo de atendimento, demonstrar painel com status de atendimento conforme SLA;			
4.10.12		Relatórios de desempenho e qualidade: Demonstrar geração de relatórios automáticos com: Tempo médio de atendimento (TMA), Taxa de resolução (FCR), NPS, CSAT, (Pontuação de Satisfação do Cliente) e Volume por canal. Exibir relatório de jornada omnichannel e taxas de transferência entre canais.			
4.10.13		Avaliação de atendimento: Simular envio automático de pesquisa de satisfação ao final do atendimento e Coletar, armazenar e visualizar resultados de pesquisas por canal.			
4.10.17					



	PROVA DE CONCEITO	GOC-4600 02/06/2025
---	--------------------------	--------------------------------------

4.13	URA (Unidade de Resposta Audível)	Atendimento automático: Demonstrar se a URA consegue atender chamadas e iniciar o atendimento corretamente;			
		Roteamento de chamadas: Teste se as chamadas são direcionadas para setores ou atendentes corretos conforme opções escolhidas pelo usuário;			
		Resposta a perguntas frequentes: Verificar se a URA responde adequadamente as perguntas comuns dos usuários;			
		Integração com sistemas externos: Verificar se a URA consegue acessar e trocar informações com outros sistemas como banco de dados e CRM;			
		Identificação e roteamento por CPF/CNPJ, número de protocolo, ou DDD;			
		Tempo de resposta: Verificar se o sistema responde de forma rápida e eficiente, sem atraso ou quedas.			

