

São Paulo, 10 de agosto de 2023.

**Ao**

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**

Alameda Ribeirão Preto nº 82 – Bela Vista – São Paulo/SPCEP.: 01331-000 – 7º andar

Email: [pregao@coren-sp.gov.br](mailto:pregao@coren-sp.gov.br) – Fone: (11) 3225-6333

**Ref.: Pregão Eletrônico nº 28/2023 – Processo Administrativo nº 12426/2021 – Prestação do serviço de soluções de Telefonia IP e Contact Center, através de empresa especializada em telefonia IP contemplando o serviço de tronco SIP, através do fornecimento de canais de telefonia digital e portabilidade de linha 0800, e empresa especializada em serviços de Comunicações Unificadas e Contact Center em nuvem.**

**DECLARAÇÃO**

Pelo presente instrumento, SAPIOS DESENVOLVIMENTO E PROGRAMACAO DE SOFTWARE LTDA. , inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.100.541/0001-05, DECLARA, que o produto Sapios Bot da marca Sapios, atende aos respectivos itens e subitens do ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, onde os itens citados abaixo, necessitam de integrações com os sistemas legados, customizações a serem implementadas durante a fase de planejamento e desenvolvimento dos fluxos de atendimento do COREN-SP, utilizando-se métodos de integração de *front end* com a plataforma Avaya Contact Center Select.

**2.9. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO POR TEXTO**

2.9.1. A Solução ofertada deverá permitir atendimento de Chat para interações nos seguintes canais:

- a) Portal Coren-SP (sítio WEB);
- b) WhatsApp e
- c) Facebook Messenger.

2.9.18. Deverá ser disponibilizada APIs para integração com aplicações do Coren-SP.

2.9.19. Deverá permitir ao cliente visualizar o nome ou login do agente durante a sessão de web chat

2.9.23. Deverá permitir a transferência do atendimento para outro agente ou Supervisor, mantendo o histórico da conversa.

2.9.24. Deverá fornecer integração com recursos de Chatbot.

## **2.10. DOS REQUISITOS DOS SERVIÇOS DA PLATAFORMA DE ENVIO E RECEBIMENTO DE SMS**

2.10.1. A Solução ofertada deverá permitir integração com plataforma de envio e recebimento de SMS, com interação na interface do agente.

2.10.2. Deverá permitir responder mensagens via SMS.

2.10.3. Deverá permitir rotear mensagens SMS, para agentes ou grupos de agentes com base em número de destino e origem ou palavras-chave no texto da mensagem.

2.10.4. Deverá permitir o envio da transcrição de todo o texto por e-mail ao cliente, de forma automática e por ação do agente.

2.10.5. Deverá permitir o envio direto de SMS

2.10.6. Deverá permitir integração, via API, para envio e recebimento de SMS, diretamente nas aplicações da Contratante.

## **2.18. DOS SERVIÇOS DE CHATBOT**

2.18.1. A Solução a ser contratada deverá contemplar serviços de Chatbot integrados ao atendimento por texto do Contact Center, de forma que, minimamente, deverá haver a implementação das ferramentas de Bot nos canais Webchat, WhatsApp e Facebook Messenger.

2.18.2. O Chatbot deverá implementar fluxo de atendimento permitindo:

2.18.2.1. Identificação do interlocutor;

2.18.2.2. Triagem por assunto para roteamento de atendimento;

2.18.2.3. Fornecer protocolo de atendimento.

2.18.3. Deverá ser possível a implementação de fluxos automatizados com o envio de respostas de textos e arquivos, a partir de informações coletadas em bases de dados da Contratante, sendo de responsabilidade desta prover webservice para a consulta destas informações.

2.18.4. Deverá ser possível a transferência [do bot] para o agente.

2.18.5. Deverá possuir interface de relatórios e dashboard nativos na Plataforma. A interface de recuperação dos dados deverá possuir minimamente:

2.18.5.1. O número de usuários que acessaram a plataforma, por canal; 2.18.5.2. Quantos destes usuários interagiram com o chatbot;

2.18.5.3. Quantas mensagens foram enviadas para os usuários;

2.18.5.4. Quantas mensagens foram recebidas dos usuários;

- 2.18.5.5. Quantas conversas foram transbordadas para o agente humano;
- 2.18.5.6. Quantas conversas foram transbordadas do agente humano para o bot;
- 2.18.5.7. Quantas vezes houve problemas no transbordo e quais os motivos;
- 2.18.5.8. Quantos erros de acesso à sistemas legados aconteceram;
- 2.18.5.9. Os dados recuperados deverão poder ser acessados por período, com a possibilidade de exportação para os formatos .pdf, .xls e .csv.
- 2.18.6. A interface deverá permitir a criação de novos relatórios que auxiliem a compreender a jornada do cliente proposta para o(s) fluxo(s) de atendimento(s) criado(s).
- 2.18.7. A interface de relatórios deverá ainda permitir a coleta de dados de fontes externas, não limitada aos sistemas legados já conectados, para a construção de novas visões.
- 2.18.8. Deverá permitir a implementação de fluxos de diálogo fechado (exemplo: árvore de navegação, FAQs) e diálogos abertos implementando motor de linguagem natural nativo na plataforma e permitir integração com motores populares de AI (Artificial Intelligence).
- 2.18.9. Deverá incluir além dos custos de deployment inicial, operação assistida incluindo 160 (cento e sessenta) horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de Chatbot.
- 2.18.10. Deverá incluir, no mínimo, 40 (quarenta) horas mensais, durante a vigência do contrato, para curadoria, iniciando logo após o término das 160 horas de operação assistida, incluindo:
  - 2.18.10.1. Revisão dos diálogos projetados, de forma a aumentar sua eficiência e eficácia;
  - 2.18.10.2. Eventual construção de novos diálogos a fim de aumentar a retenção e uso do Chatbot;
  - 2.18.10.3. Apoio na análise dos relatórios dos bots.
- 2.18.11. Deverá contemplar recursos suficientes para uma demanda de até 40 (quarenta) canais simultâneos (40 clientes em atendimento via chatbot) e capacidade de expansão para no mínimo 400 (quatrocentos) canais.

Ficamos à disposição para maiores esclarecimentos necessários.

Atenciosamente.

DocuSigned by:  
  
9E7595F8BDF944F...  
**Reinaldo Martins Delgado**  
**CEO SAPIOS**