

A descrição do produto Assistente Virtual – MG Bot, abaixo, será inserida na versão 2.3 do Caderno de Serviços Prodemge e comporá a sequência da torre Soluções Corporativas.

9.3. Assistente Virtual – MG Bot

Consiste na disponibilização de solução de troca de mensagens entre um assistente virtual e o cidadão ou cliente durante o atendimento feito pela internet, com a finalidade de esclarecimento de dúvidas e prestação de serviço de órgãos públicos.

9.3.1. Detalhamento do serviço

O assistente virtual, que pode ser integrado a sites, portais e intranets, é caracterizado por uma personagem que represente a essência do negócio do cliente. A interação entre o assistente virtual e o cidadão ou cliente acontece por meio de diálogo com roteiro pré-definido de links que podem conectar e redirecionar o usuário de um texto para outro texto, imagem, som ou vídeo.

Compõem o Serviço

Modelagem do Assistente Virtual

Consiste na elaboração e construção do roteiro de diálogo específico para a realização do atendimento; e na carga inicial do conteúdo para atendimento.

Criação da Personagem

Refere-se à ilustração da personagem que representará o assistente virtual, de acordo com a análise da identidade visual do cliente.

Capacitação do Gestor de Assistente Virtual

Com carga-horária de 8 (oito) horas, a capacitação acontecerá na modalidade presencial e tem como objetivo facilitar a gestão da plataforma do assistente virtual.

Suporte ao Gestor de Assistente Virtual

Consiste no esclarecimento de dúvidas referentes ao funcionamento da plataforma de atendimento.

O suporte técnico destina-se a gestores capacitados anteriormente pela Prodemge e envolve o esclarecimento de dúvidas, por telefone, referentes ao funcionamento da plataforma de atendimento, de acordo com o escopo da capacitação contratada.

Atendimento Realizado pelo Assistente Virtual

Consiste na disponibilização da solução para o atendimento virtual do cidadão ou cliente.

As principais funcionalidades do assistente virtual são:

- Manutenção da base de conhecimento a ser consultada pelo assistente virtual.
- Disponibilização da interface para chat web.
- Visualização e seleção da dúvida.
- Exibição da resposta.

- Realização da contagem dos atendimentos realizados.
- Avaliação se resposta esclareceu a dúvida ou se o serviço foi prestado.

A- Fluxo de Execução do Serviço

Modelagem do Assistente Virtual

- A Prodemge, junto com o cliente, documenta o escopo do atendimento a ser realizado.
- A Prodemge, a partir das informações fornecidas pelo cliente, elabora o roteiro do diálogo a ser seguido pelo assistente virtual.
- A Prodemge realiza a carga inicial do conteúdo na base de conhecimento.
- O cliente valida o roteiro do diálogo.

Criação da Personagem

- O cliente define qual será a personagem.
- A Prodemge elabora a personagem.
- O cliente aprova a personagem.
- A Prodemge realiza a integração da personagem à solução de troca de mensagens.
Obs.: Caso o cliente já tenha uma personagem, deverá enviá-la à Prodemge no formato definido pela Companhia.

Capacitação do Gestor de Assistente Virtual

- O cliente indica até 5 (cinco) profissionais para participarem da capacitação.
- A Prodemge realiza a capacitação.

Suporte ao Gestor de Assistente Virtual

- O cliente solicita o suporte através do Service Desk da Prodemge.
- A Prodemge realiza o suporte ao cliente, quando solicitado.

B - Local de Prestação do Serviço

- Nas instalações da Prodemge, em Belo Horizonte/MG.

C - Elementos que Compõem o Serviço

- Equipe técnica.
- Ferramentas específicas de apoio.

D - Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

- Tecnologias web, que serão definidas pela Prodemge de acordo com especificidade do serviço.

E - Período da Disponibilização

- Dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18h, ou conforme acordado com o cliente.

(Modelagem do Assistente Virtual, Criação da Personagem, Capacitação do Gestor de Assistente Virtual e Suporte ao Gestor de Assistente Virtual)

- Até 24 horas x 7 dias por semana, conforme contratado pelo cliente.
(Atendimento Realizado pelo Assistente Virtual)

F - Responsável pela Execução

- Gerência de Construção Web e Mobile.

G - O que não está no Escopo

- Busca de conteúdo.
- Recebimento de perguntas digitadas.
- Resposta de perguntas digitadas.
- Impressão do diálogo.
- Integração a rede social.
- Consultoria sobre o negócio do cliente.
- Divulgação de produtos.
- Suporte a sistemas de terceiros.
- Manutenção em site, intranet, portal e sistema Web para integração do assistente virtual.
- Suporte ao usuário final.
- Extração de dados, em caso de descontinuidade da prestação do serviço.
- Visualização dos históricos dos atendimentos virtuais realizados.

9.3.2. Atendimento e Suporte

O atendimento aos clientes é feito através do Service Desk da Prodemge, que está disponível aos clientes conforme descrito no capítulo 10.

9.3.3. Indicadores de Nível de Serviço

O indicador de nível de serviço negociado, referenciado em contratos e acompanhado é:

- Disponibilidade mínima do serviço, desconsideradas as manutenções programadas.

O detalhamento do indicador está descrito no Anexo III – Indicadores de Nível de Serviço.

9.3.4. Parâmetros de Demanda e Volumetria

- Quantidade de horas técnicas trabalhadas.
(Modelagem do Assistente Virtual, Criação da Personagem, Capacitação do Gestor de Assistente Virtual e Suporte ao Gestor de Assistente Virtual)
- Quantidade de atendimentos realizados pelo assistente virtual.

9.3.5. Responsabilidades do Cliente

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes.
- Prover a Prodemge de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço.
- Indicar representante junto à Prodemge, informando endereço e contatos (telefone e e-mail), para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações.
- Responder por qualquer alteração de escopo na prestação do serviço.
- Fornecer o conteúdo a ser incluído na base de conhecimento, a ser utilizada pelo assistente virtual.
- Comunicar de imediato via Service Desk a ocorrência de qualquer anormalidade na operação.
- Homologar, nos prazos acordados, a modelagem do assistente virtual.
- Indicar, para capacitação, profissional(is) do órgão que assumirá(ão) o papel de gestor(es) da plataforma de atendimento.

9.3.6. Responsabilidades da Prodemge

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes.
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato.
- Comunicar ao cliente qualquer anormalidade na prestação do serviço.
- Reportar ao cliente ocorrências relevantes que possam alterar e/ou impactar os prazos estabelecidos em cronograma.
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhes forem fornecidos ou mesmo por ela elaborados, em virtude do serviço contratado.
- Emitir relatório de conclusão da modelagem, conforme escopo e cronograma acordados.
- Comunicar ao cliente, com antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenções técnicas programadas.
- Executar backup, de acordo com a política de backup da Prodemge.