

Definição do fornecedor	Fluxo de informações	Funcionalidades propostas	Expansão da plataforma	Perfil de atendimento
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solução modular</li> <li>- Não cobra licenças de uso</li> <li>- Personalização de funções</li> <li>- Integração com CRM</li> </ul>	URA - Opção 1 - Suporte - Fila suporte - Ramal 01 - Ramal 02 - Opção 2 - Comercial - Fila comercial - Ramal 01 - Ramal 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarifação de chamadas</li> <li>- Gravação</li> <li>- URA</li> <li>- Sala de conferência</li> <li>- Callback</li> <li>- Ramais remotos</li> <li>- Painel de ramais</li> <li>- Mesa de telefonista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ramais</li> <li>- Link E1 (DDRs)</li> <li>- Canais GSM</li> </ul>	Suporte - Ligações receptivas - Abrir chamados - Verificar status de chamados  Comercial - Ligações ativas - Realizar prospecção - Realizar negociações
	Recursos-chave		Tecnologia de transporte	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Link de internet</li> <li>- CPD com espaço no rack</li> <li>- Equipe técnica</li> <li>- Telefones IP</li> <li>- Rede local de dados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Link E1</li> <li>- Operadora IP</li> <li>- Chips GSM</li> </ul>	
Estrutura de custos		Métricas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornecedor da solução</li> <li>- Reestruturação do cabeamento da rede local</li> <li>- Telefones IP</li> <li>- Treinamento da equipe técnica</li> <li>- Operadoras de telefonia</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ligações recebidas</li> <li>- Ligações atendidas</li> <li>- Ligações perdidas</li> <li>- Tempo médio de conversação (TMC)</li> <li>- Tempo médio de atendimento (TMA)</li> <li>- Consumo por centro de custos</li> <li>- Consumo de ramais</li> <li>- Consumo por operadora</li> </ul>		

