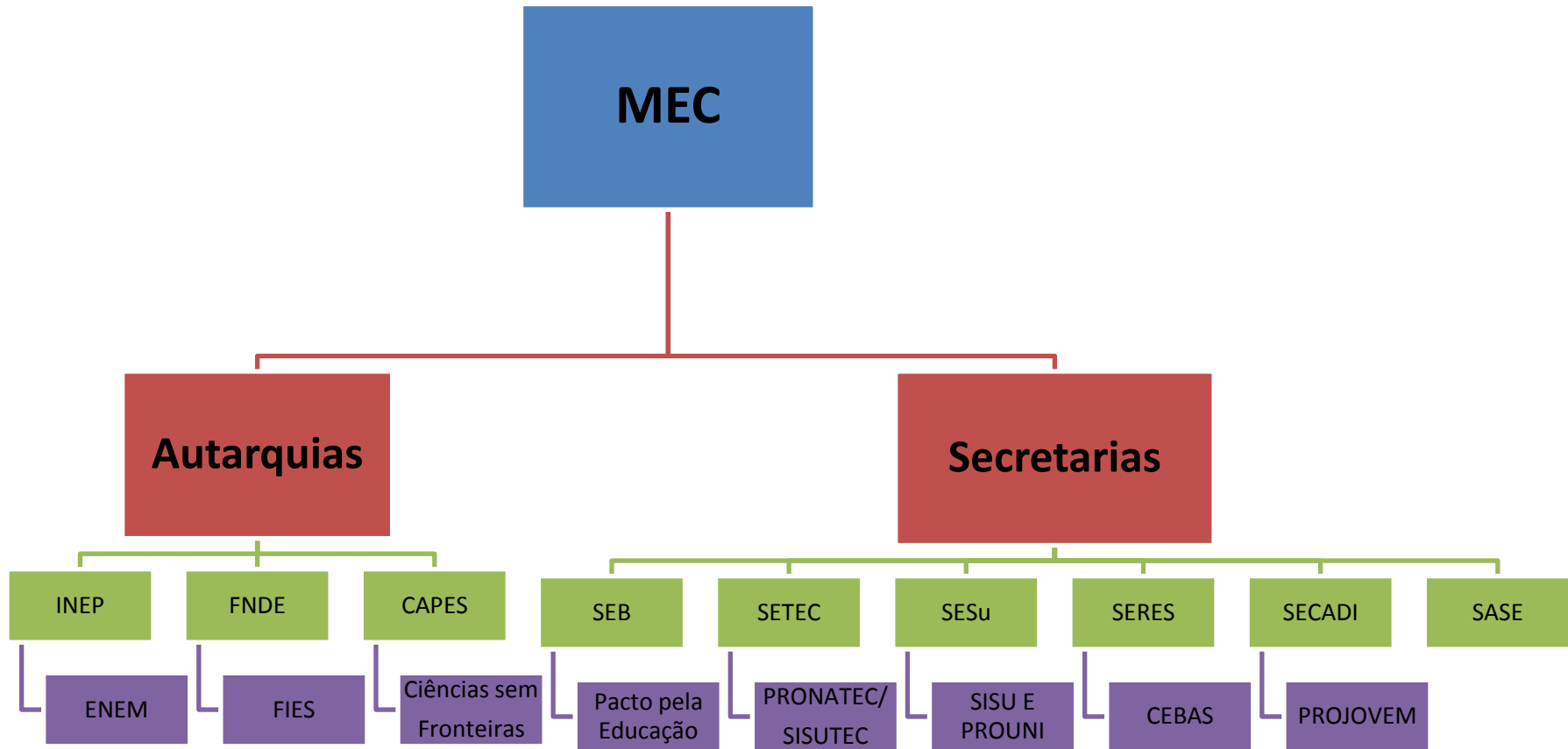


Apresentação Call Center - MEC



Ministério da
Educação

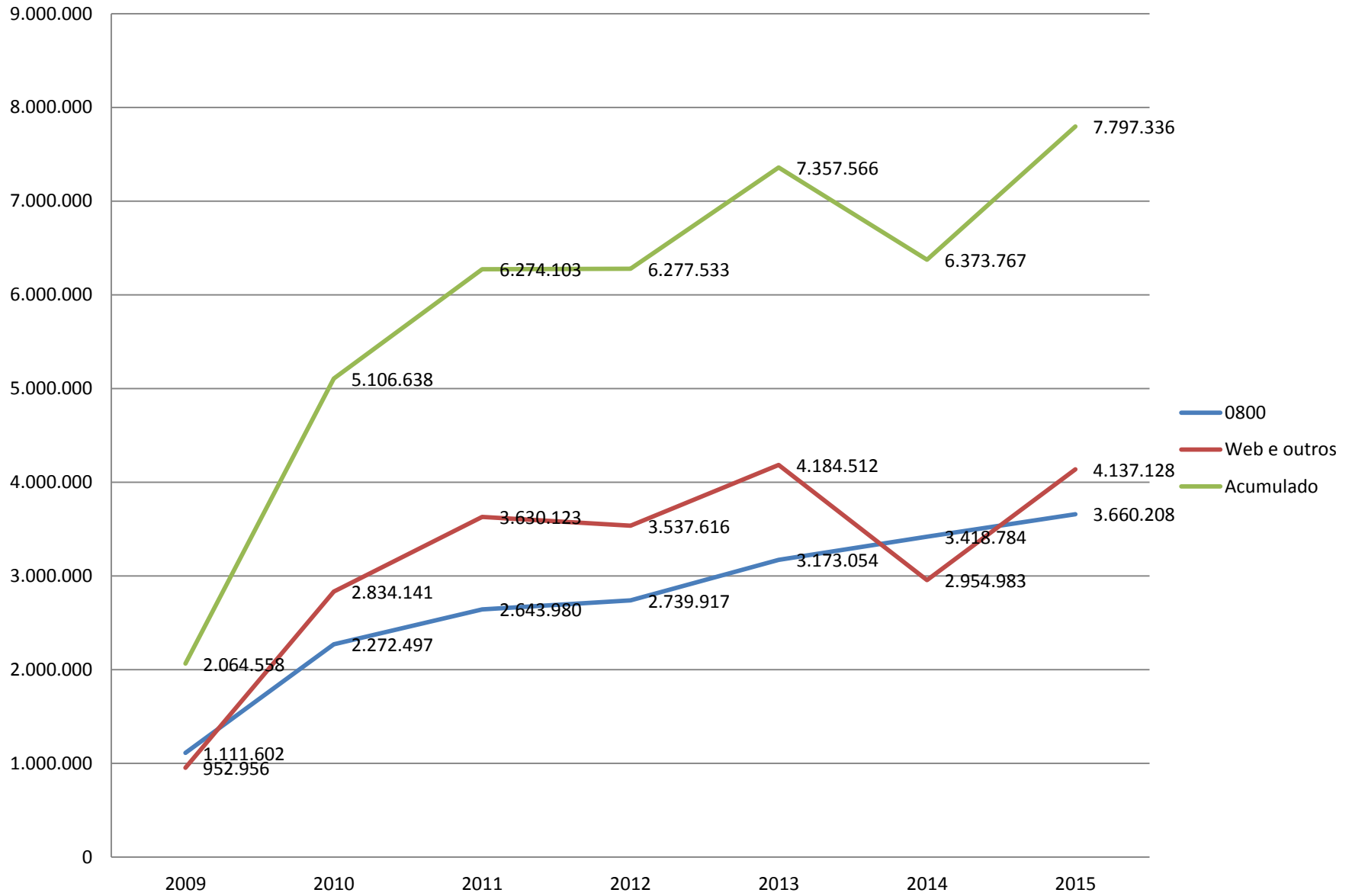
Estrutura Call Center MEC



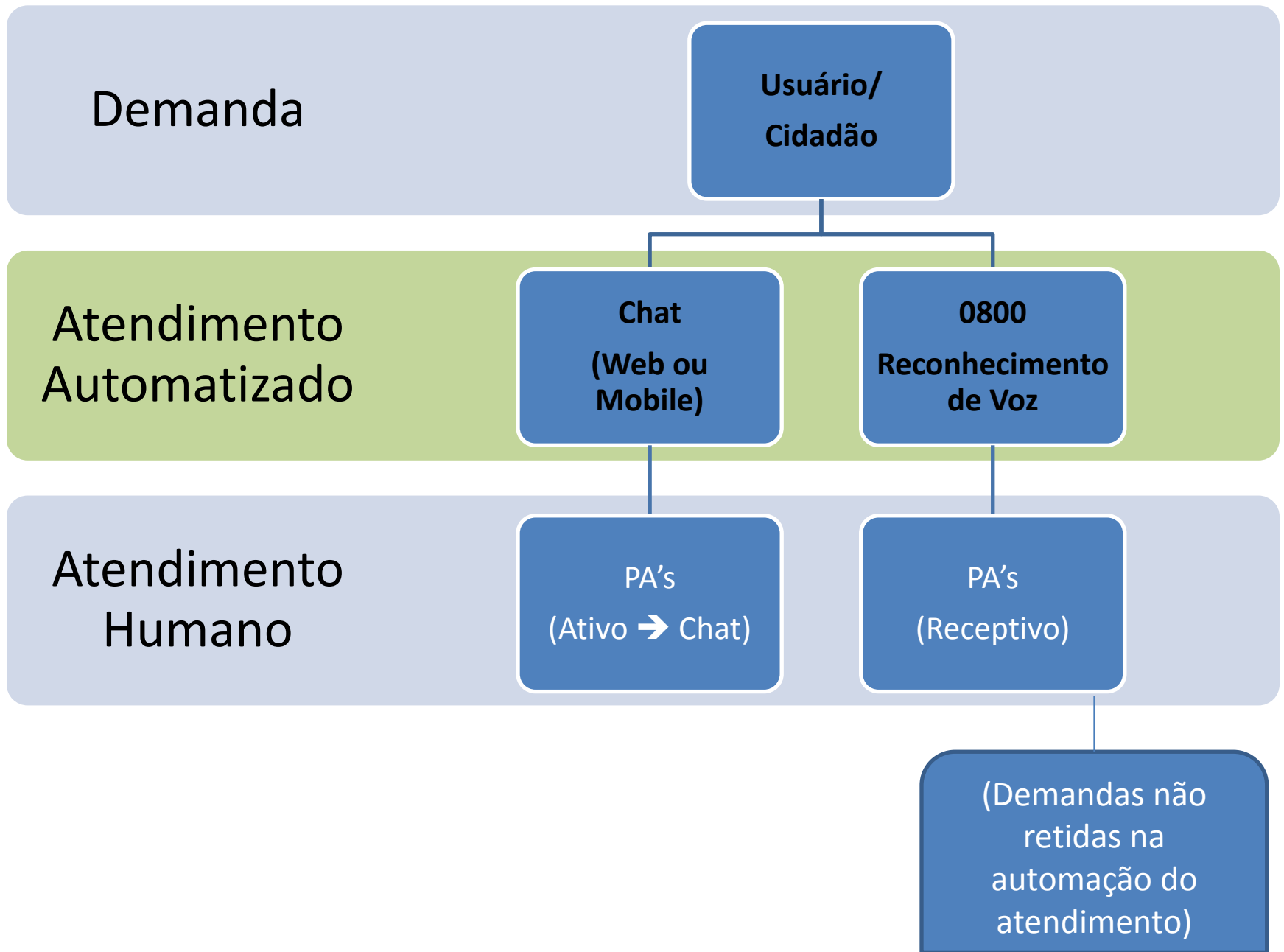
Histórico do Call Center - MEC

Nível	Descrição	Postos 2009	Postos 2011	Postos 2014	Postos Atual	Percentual de redução do valor contratado (2014)
1º nível	Tele atendimento PA's - 12hs	319	419	599	455	20%
2º nível	Atendente técnico PA's - 12hs	260	319	404	334	
3º nível	Especialista PA's - 8hs	100	100	149	139	

Evolução dos atendimentos do MEC



GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QDT. MÊS	Valor Unitário	Valor Mensal	VALOR TOTAL (R\$)
1	ATENDIMENTO AUTOMATIZADO – AGENTE VIRTUAL						
	1	Agente Virtual para Atendimento <u>Telefônico</u>	UND.	Qtd a ser estimada pelo Licitante de acordo com o volume de ligações			
		Agente virtual de atendimento <u>Webchat</u>	UND.				
	ATENDIMENTO HUMANO						
	2	Atendimento de <u>1º</u> <u>Nível</u> (TeleAtendente)	UND.	Qtd a ser estimada pelo Licitante, levando em consideração que um percentual de ligações será atendida pelo agente virtual			
		Atendimento de <u>2º</u> <u>Nível</u> (Técnico Especializado)	UND.				
Valor Total (R\$)							



Conclusão

