

## PROPOSTA DE TREINAMENTO

### TRE BA

#### Treinamento Presencial Interact e Persona

O objetivo deste pacote de cursos é fornecer aos participantes conhecimento sobre a administração, supervisão e operação do sistema Interact e Persona.

O treinamento das soluções Dígitro permite a capacitação dos colaboradores por meio de treinamentos ministrados por profissionais Dígitro capacitados.

O setor de Treinamento possui uma agenda que deve ser programada com antecedência, de acordo com horário pré definido nesta proposta. O treinamento deverá ser agendado previamente com o mínimo 30 (trinta) dias.

Esta proposta contempla 1 vaga para treinamento que será ministrado na Matriz em Florianópolis.

#### Condições de Pagamento

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	VALOR (R\$)
1	Treinamento Interact - Presencial (24 horas) em horário comercial	Serviço	1	R\$ 3.010,52
2	Treinamento Persona - Presencial (16 horas) em horário comercial	Serviço	1	R\$ 1.988,00
<b>TOTAL DA PROPOSTA À VISTA (no pedido)</b>				<b>R\$ 4.998,52</b>

Por estarem de acordo, as partes assumem por meio desta proposta o compromisso de cumprirem as condições aqui estabelecidas, as quais as partes declaram ter pleno conhecimento.

Florianópolis, 07 de junho de 2023.

**Roberto Cardoso Matos**  
Gerente de Vendas com Canais  
[roberto.matos@digitro.com](mailto:roberto.matos@digitro.com)  
Dígitro Tecnologia S.A.

**Cristiane Silva dos Reis**  
Consultor de Canais  
[cristiane.reis@digitro.com](mailto:cristiane.reis@digitro.com)  
Dígitro Tecnologia S.A.

83 472 803/0001 - 76  
DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.  
Rua: Professora Sofia Quint de Souza, 167  
CAPOEIRAS CEP 88085 - 040  
FLORIANÓPOLIS - SC

## 1 – OBJETIVO

Treinamento presencial em turma fechada voltado a clientes corporativos. O objetivo deste cursos é fornecer aos participantes conhecimento quanto à utilização das soluções Dígito contratadas (PABX, Interact, Persona e UNA) e demais módulos relacionados.

## 2 – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO RESUMIDO

Mó- dulo	Descrição	Carga horária estimada
1.	<b>Apresentação Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Visão geral da Dígito</li><li>✓ Visão geral das soluções</li></ul>	2 hora(s)
2.	<b>Administração de Acessos Interact + UNA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Perfil de acesso</li><li>✓ Pessoas</li><li>✓ Importação de contatos</li></ul>	
3.	<b>Administração de Serviços Interact</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Configurações relacionadas no NGC Explorer</li><li>✓ Datas especiais</li><li>✓ Skills</li><li>✓ Serviços</li><li>✓ Classificação de chamadas</li><li>✓ Motivo de pausa</li><li>✓ Configurações</li><li>✓ Times</li><li>✓ Modelos de resposta</li><li>✓ Formulários</li><li>✓ Lista de priorização</li><li>✓ Mensagens específicas</li><li>✓ Outros<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Assistente de publicação do chat client</li><li>✓ Teste de chamadas de chat</li></ul></li><li>✓ Exercícios práticos</li></ul>	8 hora(s)

4.	<p><b>Supervisão</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisão de serviços             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visão geral</li> <li>✓ Visão por mídia</li> </ul> </li> <li>✓ Supervisão de agentes</li> <li>✓ Chamadas</li> <li>✓ Relatórios</li> <li>✓ Painel de acompanhamento</li> <li>✓ Dashboard</li> <li>✓ Consulta             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dimensionamento de agentes</li> <li>✓ Histórico de chamadas</li> </ul> </li> <li>✓ Monitoria             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Avaliações</li> <li>✓ Campanhas</li> <li>✓ Operação</li> </ul> </li> <li>✓ Exercícios práticos</li> </ul>	4 hora(s)
5.	<p><b>Auditoria (Record)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cadastros</li> <li>✓ Pesquisa</li> <li>✓ Supervisão</li> <li>✓ Download</li> <li>✓ Relatórios</li> <li>✓ Exercícios práticos</li> </ul>	2 hora(s)
6.	<p><b>Multiagent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Login de acesso</li> <li>✓ Alteração de estado</li> <li>✓ Visão geral do módulo</li> <li>✓ Contatos</li> <li>✓ Chamadas perdidas</li> <li>✓ Modelos de resposta</li> <li>✓ Fila</li> <li>✓ Simulação de atendimento, transferência e discagem</li> <li>✓ Estatísticas</li> <li>✓ Exercícios práticos</li> </ul>	2 hora(s)
7.	<p><b>UNA (Administrador + Usuário)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servidores</li> <li>✓ Dashboard</li> <li>✓ Configurações</li> <li>✓ Administradores</li> <li>✓ Licenças</li> <li>✓ Integração</li> <li>✓ Particionamento</li> <li>✓ Uso do UNA (módulo multiplicadores)</li> </ul>	2 hora(s)

8.	<p><b>Persona 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabalhando com mensagens (formatos, criação, alteração e transmissão de mensagens para a plataforma)</li> <li>✓ Especificação de um serviço</li> <li>✓ Construção de serviços de voz e chat <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Construindo serviços novos</li> <li>✓ Realizando e controlando alterações de serviços</li> <li>✓ Definição de rotas associadas</li> <li>✓ Definição de calendários associados</li> <li>✓ Estruturas mais comuns (navegação, reprodução de mensagens, condição lógica, definição de variáveis, estrutura de repetição, etc.)</li> </ul> </li> <li>✓ Realizando o debug de serviços</li> <li>✓ Supervisão de grupo, rotas, serviços</li> <li>✓ O que é o recurso TTS (text to speech) e como utilizar</li> <li>✓ Conexão com banco de dados via SQL e via webservice</li> <li>✓ Reconhecimento de voz</li> <li>✓ Integração com mídias sociais (Telegram / Facebook / WhatsApp)</li> <li>✓ Relatórios relacionados ao Persona</li> </ul>	16 hora(s)
9.	<p><b>Exercícios Práticos Persona 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especificação de serviços</li> <li>✓ Mensagens</li> <li>✓ Construção e testes de serviços – casos mais usuais</li> </ul> <p>Obs.: Este módulo será realizado de forma intercalada com o módulo anterior.</p>	
10.	<p><b>Tópicos complementares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Abordagem técnica mais específica de módulos relacionados com as soluções abordadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NGC Explorer</li> <li>✓ NGC VoIP Manager (Softswitch)</li> </ul> </li> </ul>	4 hora(s)

### 3 – PÚBLICO-ALVO

Administradores (Contact Center e PABX) e desenvolvedores.

### 4 – INSTRUTOR

O curso será ministrado por instrutor(es) Dígito de reconhecida qualificação na área de Contact Center e construção de URAs e experiência em treinamento.

## 5 – CARGA HORÁRIA, LOCAL, DATA e HORÁRIOS

O curso será ministrado da seguinte forma:

- **Período: uma semana completa**, em período a combinar entre Dígito e cliente
  - Datas sugeridas: **13, 14, 17, 18 e 19/07/2023**
- Horário sugerido:
  - **08:00\* às 12:00 e 13:30 às 17:30**
  - (\*) No primeiro dia, o evento inicia às **09h**
- Modalidade: presencial
- Local: sede da Dígito Matriz (Rua Álvaro Tolentino, 1680 – Capoeiras – Florianópolis – SC – CEP 88080-170)
- Limite de participantes: 1 pessoa

## 6 – PRÉ-REQUISITOS SUGERIDOS PARA OS ALUNOS

- ✓ Conhecimentos do ambiente Windows 7 ou superior;
- ✓ Realização dos seguintes cursos no portal EaD da Dígito\* ou conhecimento prático equivalente:
  - ✓ **Interact – Visão Geral**  
<https://ensinare.digitro.com.br/course/view.php?id=1106>
  - ✓ **Interact MultiAgent – Atendimento**  
<https://ensinare.digitro.com.br/course/view.php?id=1104>
  - ✓ **Interact Manager – Supervisor**  
<https://ensinare.digitro.com.br/course/view.php?id=1110>
  - ✓ **Interact Manager – Administrador**  
<https://ensinare.digitro.com.br/course/view.php?id=1107>
  - ✓ **Persona 3 – Básico**  
<https://ensinare.digitro.com.br/course/view.php?id=1290>
- (\*) Para acesso ao conteúdo acima, deve ser previamente enviada lista de participantes com nome completo, CPF, telefone e endereço de e-mail para: [ensinare@digitro.com.br](mailto:ensinare@digitro.com.br).
- ✓ Conhecimentos básicos em sistemas de telecomunicação, particularmente URAs e seus componentes – frases, Banco de Dados, cifras telefônicas, etc;
- ✓ Noções de programação em **Linguagem LUA**, que é utilizada como base para a LPU (Linguagem de Programação de URA) do Persona (<https://www.lua.org/portugues.html>);
- ✓ OBS.: Existem também recursos específicos no Persona para acesso a bancos de dados que não são obrigatórios para construção de árvores de URA, porém para serem utilizados o treinando deve ter conhecimento prévio em linguagem SQL (structured query language).

## 7 – INFRAESTRUTURA

Sendo o evento realizado nas instalações da Dígitro, a mesma se responsabilizará por toda a infraestrutura necessária.

## 8 – SOBRE O ENSINARE



Flexibilidade, liberdade e versatilidade

O Ensinare é o ambiente de e-learning desenvolvido pela Dígitro para capacitar, atualizar e qualificar profissionais da área de tecnologia. Através de cursos realizados inteiramente pela internet, o Ensinare proporciona flexibilidade, conveniência e interatividade aos seus estudos.

Com o Ensinare, você pode ganhar conhecimento e progredir profissionalmente.

Metodologia inovadora

Você se capacita para o mercado escolhendo o curso de sua preferência, como:

- ✓ Cursos interativos em português e espanhol
- ✓ Fácil utilização
- ✓ Controle de desempenho
- ✓ Exercícios e avaliações de aprendizado
- ✓ Suporte para dúvidas com professores especializados
- ✓ Possibilidade de repetição das lições e módulos com certificados de conclusão
- ✓ Informações de quem entende e desenvolve tecnologia há mais de 30 anos!

Mais de cinco anos de inovação constante.

Mais de 40 cursos disponíveis.

Mais de 20 mil profissionais capacitados.

O Ensinare está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e é acessível de qualquer lugar!

### *E-learning Inteligente*

O Ensinare conta com o método e-learning e uma interface amigável. Você aprende do seu jeito, estruturando os tópicos e as lições dos cursos e tirando as suas dúvidas com especialistas via e-mail.

Após cada etapa do conteúdo, você testa os seus conhecimentos em avaliações de cada tema. Ao final do curso, você pode imprimir o seu certificado de conclusão. Clique [aqui](#) e conheça o ambiente.