

wittel



EXPERIÊNCIA OMNICHANNEL: INTERAÇÕES INTELIGENTES



Plataforma **Omnichannel**

O relacionamento com o cliente passou por muitas transformações nas últimas décadas, especialmente com a consolidação dos canais digitais. Não existe mais escolha: todas as marcas estão na internet, seja por posicionamento próprio ou porque o público, seja consumidor ou não, está falando delas. A única maneira de se manter competitivo é aperfeiçoando a jornada do cliente.

A solução **Omnichannel** integra o portfólio de Contact Center da Wittel e unifica todas as interações dos seus consumidores com sua empresa em um único painel de atendimento. Seja em ambiente de cloud, híbrido ou on-premise, abrange contatos de voz, site, chat, bot e redes sociais. O objetivo é melhorar a experiência do usuário ao criar scripts inteligentes, reduzindo interações e esforços dos consumidores.

Com essa estrutura a jornada do cliente é otimizada de acordo com cada situação. Dessa forma, os contatos se tornam mais automatizados, gerando maior eficiência para a operação e aumentando a satisfação dos clientes. Afinal, não adianta apenas disponibilizar canais de contato, é preciso garantir uma gestão eficiente, até mesmo para evitar conflitos com regras de proteção ao consumidor.

INTERAÇÃO INTELIGENTE: CONSISTÊNCIA NA EXPERIÊNCIA OMNICHANNEL

As interações de cada consumidor não são facilmente identificadas por sistemas mais antigos ou desatualizados. Assim, a jornada típica do cliente faz com que as pessoas tenham que utilizar vários canais para realizar suas solicitações. O sistema não cria um histórico otimizado com as informações de atendimento, gerando perda de

tempo e aumento da insatisfação dos clientes.

A jornada otimizada do Omnichannel garante fluxos inteligentes frequentes para solucionar esse gargalo no relacionamento com o cliente. Além de substituir soluções obsoletas ou complexas, os benefícios da solução Omnichannel incluem ganho de eficiência operacional, redução de custos e valor agregado à imagem da empresa:

- **Visão e Interação** da Empresa com a Jornada do Cliente
- **Especialistas conectados** com o momento do Cliente
- **Melhora na percepção** da marca e do serviço da empresa
- **Rapidez e eficiência** no atendimento
- **Redução de desperdício** de tempo e frustrações dos clientes

Os resultados também incluem aumento de conversation rate, elevação de ticket médio e redução de chamadas. Essas inovações tendem a se tornar o padrão em Contact Center e quem sair na frente ganha um importante diferencial competitivo no mercado.

VANTAGENS WITTEL

As tecnologias voltadas para Contact Center estão transformando a comunicação, mas o retorno do investimento pode ser comprometido sem resultados concretos. Para garantir o uso efetivo dos recursos de nossas aplicações a Wittel desenvolveu o WE-Tools

WE-Tools garante que você economize o tempo gasto em rotinas operacionais para se dedicar ao sucesso da sua operação. Como? Atuando em duas frentes: monitoramento e inteligência de negócios.

A ferramenta monitora e gerencia a solução de forma preventiva e proativa. E também dispõe de especialista que avaliam indicadores para geração de insights. WE-Tools é exclusivo da Wittel para unir o melhor da tecnologia à capacidade das pessoas.

Para garantir que a tecnologia adotada gere o retorno esperado, o WE-Tools avalia se ela está sendo utilizada da forma ideal. Além do ganho de tempo, você acumula melhores decisões e resultados cada vez mais positivos.

EXPERIÊNCIA OMNICHANNEL: INTERAÇÕES INTELIGENTES



Plataforma **Omnichannel**

POR QUE ESCOLHER INSIGHTS WITTEL?

Quando se trata de tecnologia e inteligência de negócios o processo no contact center não pode falhar ou perder tempo. Por isso, sua empresa precisa de parceiros consolidados para uma experiência completa e positiva. A Wittel tem construído uma base sólida há 26 anos:

+200mi 
interações por mês
em contact centers

+35mil
horas de projetos
gerenciados

+60mil 
horas de serviços
de desenvolvimento,
customização e
consultoria

Cerca de **130mil** 
PAs ligadas a algum
produto do nosso
portfólio

Aproximadamente **600** 
Clientes de todos os
segmentos

Atuamos em **7** 
dos **10**
maiores call centers e
em **6** das **8** operadoras
de telecomunicações
do Brasil

Além do Plataforma Omnichannel, as soluções Insights Wittel oferecem:

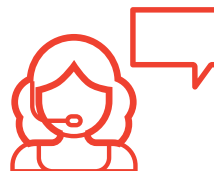
DPA 
Análise de aplicações
processos e automação

COMPLETAM O NOSSO PORTFÓLIO:



Colaboração
Empresas e
colaboradores integrados

Unify communication
Audioconferencia
Webex meeting and
Teams (spark)
Infraestrutura
(Redes/Servidores
Segurança)



Contact Center
Empresas e clientes
conectados

Solução omnichannel
Ura visual e
voiceportal
Outbound dialer
Assistente virtual
inteligente



Insights
Eficiência e
produtividade para o
Contact Center

Analytics
WFM, QM e DPA
Feedback survey
Biometria de voz
Soluções de conformidade
proativa e automatizada



Trading Floor
Mercado Financeiro
e Traders

Trading turrets
Gravação monitorada
Soluções de conformidade
proativa e automatizada

As soluções podem ser contratadas **ON PREMISES**
ou no modelo **CLOUD ANYWHERE**

WE-Tools

Plataforma de Serviços para gestão da infraestrutura e da
aplicação com foco em resultados

Vamos conversar sobre transformar interações em **inteligência**
no seu **contact center**? Entre em contato agora mesmo!

www.wittel.com

0800 722 0024



wittel