

# wittel



# O QUE É INTELIGÊNCIA PARA SUA EMPRESA?



**I**ntegra a solução Insights Wittel. A ferramenta classifica e estrutura interações de voz, e-mail, chat, formulários e redes sociais. Permite conhecer a voz do cliente, avaliar e corrigir falhas no atendimento, dentre outras possibilidades. O Analytics transcreve diálogos separando as vozes de agente e cliente para facilitar as análises. Os dados permitem construir uma visão analítica da operação para tomar as melhores decisões, reduzir custos e conquistar resultados concretos.

## SABER OUVIR O CLIENTE E TREINAR A OPERAÇÃO PARA FALAR MELHOR:

### INTELIGÊNCIA É CONHECIMENTO

A excelência no atendimento ao público vai além de oferecer uma boa experiência aos consumidores. Ela também passa por questões de **compliance, eficiência da operação e inteligência nas decisões** por melhores resultados. Tudo isso pode ser feito com o Analytics.

#### **Adaptação às regras de compliance**

Erros na abordagem aos consumidores ou potenciais clientes podem gerar problemas para a empresa, como multas e penalidades legais. Corrigir erros é fundamental para evitar prejuízos financeiros e ao valor da marca.

#### **Melhoria da eficiência da operação**

Quando você conhece os pontos em que a comunicação com o público precisa melhorar, consegue tornar a operação mais eficiente. Os treinamentos de agentes se tornam mais objetivos e eficazes.

#### **Inteligência de dados a favor dos resultados**

Os insights extraídos de todo esse conhecimento ajudam atingir resultados como aumentar as

vendas, melhorar o atendimento ou ser bem-sucedido nas cobranças. A ferramenta facilita o uso das métricas necessárias para encontrar as respostas que você procura.

#### **Economia de recursos**

Esqueça todo aquele tempo e dinheiro gastos em treinamentos que não surtem efeitos ou em análises manuais de contextos.

#### **Vantagem competitiva**

Adotar o Analytics e saber como extrair os insights ajuda a gerar valor para a marca e melhorar a percepção de qualidade pelos consumidores. Também é possível identificar sentimentos do consumidor para uma avaliação mais precisa.

Você ainda consegue identificar novas oportunidades de negócios ao perceber necessidades inéditas nas conversas. Ou seja, sua empresa ganha um grande **diferencial competitivo**.

## VANTAGENS WITTEL

Segundo um estudo da Opus, 83% dos executivos afirmam ter conquistado o ROI no investimento na solução de speech analytics em até 12 meses. Adotar novas tecnologias e utilizá-las da forma ideal é fundamental para o sucesso do investimento. Por isso a Wittel tem 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 dispõem 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**.

# O QUE É INTELIGÊNCIA PARA SUA EMPRESA?

Speech **Analytics**

## 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:

**+200**  **mi**  
interações por mês  
em contact centers

**+35** **mil**  
horas de projetos  
gerenciados

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

Cerca de **130**  **mil**  
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 Speech Analytics, as soluções Insights Wittel oferecem:

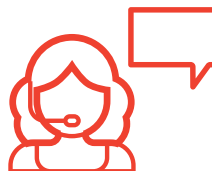
- DPA - Análise de aplicações processos e automação
- Biometria de voz
- Gravação do futuro: voz e tela, com controle de falhas
- Workforce Management
- Feedback & Survey
- Automated Quality Management
- Assistente Virtual (BOTS inteligentes)

## 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 ominichannel  
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](http://www.wittel.com)

0800 722 0024



**wittel**