

# wittel



# O ASSISTENTE PODE SER VIRTUAL, MAS NÃO OS RESULTADOS



Assistente **Virtual**

**A** tecnologia nos canais de atendimento está consolidando sua força, tornando a comunicação mais rápida e objetiva. Mas se a experiência do cliente não for satisfatória, a praticidade se transforma em frustração e reclamações, trazendo resultados ruins para a imagem da empresa. Uma solução atual e eficiente é ter um assistente virtual provido de inteligência artificial para melhorar a satisfação dos clientes e fidelizá-los.

Mas somente atender os clientes e tirar suas dúvidas de forma robótica não é suficiente. Ter um assistente virtual facilita o atendimento, só que o diferencial está nas funcionalidades que ele pode oferecer. Compreender a linguagem natural do cliente e ter um assistente personalizado, com a cara da empresa, pode ser um bom ponto de partida.

Por trás de uma experiência agradável para os clientes, há a necessidade de obter relatórios detalhados para analisar o tráfego, detectar eventuais falhas, obter KPIs para gerar insights, dentre outros. Também é interessante conhecer a avaliação dos usuários em relação ao **assistente virtual** para analisar sua aceitação. Esses e outros atributos estão no Assistente Virtual, que integra a solução Insights Wittel

## INTELIGÊNCIA E EFICIÊNCIA PARA UM ASSISTENTE VIRTUAL DE SUCESSO

Não é novidade que um bot é dotado de inteligência artificial para ser capaz de entender os clientes e oferecer respostas automaticamente, diminuindo a necessidade de interação pessoal. Agora veja como a Wittel pode te ajudar a extrair melhores desempenhos do assistente virtual:

**Compreensão da linguagem natural:** tecnologia que entende as perguntas dos clientes com precisão

**Implantação de fluxo de trabalho:** integração aos sistemas da empresa para atender às necessidades específicas dos consumidores, por exemplo, remarcação de voos ou emissão de cartões.

**Personalização:** melhor compreensão de contextos para que as solicitações sejam plenamente atendidas. Esse conhecimento

permite entender se o usuário está online, se está em “cobrança”, dentre outras situações, permitindo adequar a conversa de acordo com o cenário.

**Gerenciamento de respostas online:** você pode alterar os padrões de respostas pré-programadas em tempo real.

**Pesquisa de satisfação:** com esse recurso os clientes podem atribuir notas ao atendimento, tornando possível a análise de processos para gerar melhorias e encontrar falhas.

**Relatórios:** um conjunto de relatórios diversos para você avaliar o desempenho do assistente virtual de múltiplos ângulos e extrair insights para melhorar a experiência.

Com um modelo robusto de assistente virtual, sua empresa ganha um grande aliado para facilitar o atendimento ao cliente. Além de melhorar a experiência e engajar os consumidores, você aumenta o número de solicitações resolvidas em um tempo menor. A satisfação dos clientes aumenta a retenção e a companhia ainda ganha um importante diferencial competitivo ao investir em inovação.

Outra grande vantagem do assistente virtual está nos benefícios ao capital humano do atendimento ao cliente. Enquanto o bot resolve interações com mais agilidade, as pessoas podem se dedicar a situações mais complexas com maior eficiência. Sem um assistente virtual, talvez você tenha que investir mais recursos em contratações para dar conta da demanda. Ou seja, um bot bem estruturado reduz custos enquanto aumenta produtividade

## VANTAGENS WITTEL

Agora você já sabe que o sucesso de um assistente virtual está na estrutura sólida que o mantém. Isso é essencial para fazer o investimento em inovação valer a pena, trazendo os melhores resultados para a operação. E foi pensando em garantir o aproveitamento dos recursos de nossas aplicações que 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 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 ASSISTENTE PODE SER VIRTUAL, MAS NÃO OS RESULTADOS



Assistente **Virtual**

## 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 Assistente Virtual, as soluções Insights Wittel oferecem:

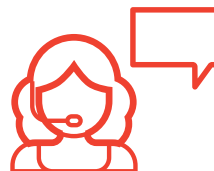
- **Speech Analytics**
- **Biometria de voz**
- **Gravação do futuro: voz e tela, com controle de falhas**
- **Workforce Management**
- **Feedback & Survey**
- **Automated Quality Management**
- **DPA - Análise de aplicações processos e automação**

## 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 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**