



Conformidade e Controle de Risco

wittel



Inovação e evolução contínua

CONFORMIDADE DE CONTROLE DE RISCO



Gravar as interações entre empresa e clientes é importante, mas para acompanhar as mudanças que o mercado requer é preciso realizar mais. Pensando nessas necessidades, a Wittel já está se preparando para atuar com o que há de mais moderno em conformidade e controle de risco

Estamos falando de soluções com foco em antecipar problemas de compliance e capaz de otimizar sua gestão de risco. O sistema grava todas as interações entre sua empresa e os clientes, seja a mídia voz ou texto. A ideia é redefinir os conceitos de gravação ao registrar voz, vídeo, mensagens instantâneas, tela e conteúdo compartilhado.

Para tornar a cobertura analítica completa, a solução tem um motor inteligente de pesquisa fonética para detectar e marcar frases. A ferramenta entrega tudo o que você precisa de um gravador, mas com diferenciais: proteção contra penalidades e inteligência embarcada em cada registro de gravação e interação omnichannel.

Os benefícios se traduzem em:

- **Atendimento regulatório (Lei do SAC e GDPR):** garantias de que a gravação foi registrada e armazenada com qualidade para ser recuperada a qualquer momento;
- **Diferenciação da qualidade:** o Speech Analytics para diagnosticar “silêncio” e “talkover” pode ser muito caro. Um gravador que já tenha essas facilidades incorporadas agrega inteligência a partir do registro;
- **Enriquecimento de metadados:** gravações não identificadas (labelling) podem gerar problemas. Um gravador com labelling automático gera confiabilidade na qualidade do registro;
- **Marcação:** separar gravações de acordo com “palavras-chaves” para filtrar gravações

resignadas a judicialização, propensão negativa e fora do compliance de agências reguladoras;

- **Omnichannel:** as empresas estão caminhando para o cliente digital e as interações estão mudando para todos os canais de interação, além da voz tradicional.

MONITORAMENTO

Outra aposta está no aperfeiçoamento do monitoramento de aplicações. Dessa forma, as tomadas de decisões são direcionadas com base em informações factuais e as interações são monitoradas para diminuir riscos e melhorar a eficiência operacional. Esse tipo de solução é capaz de:

- **Analisar** a qualidade do áudio
- **Acompanhar** alterações no software
- **Gerar alertas** proativamente ao identificar falhas
- **Avaliar a saúde** da operação diariamente com testes múltiplos
- **Checar se os agentes** estão reproduzindo os roteiros de atendimento corretamente

POR QUE ESCOLHER WITTEL?

A Wittel segue no caminho de contar com os melhores parceiros para fornecer as mais sofisticadas soluções para nossos clientes. Não à toa estamos acompanhando a evolução do mercado voltado ao fortalecimento da gestão de riscos.

Foi com essa preocupação constante de atender às necessidades dos clientes que a Wittel desenvolveu a plataforma **WE-Tools**. A ferramenta 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**.

WE-Tools monitora e gerencia a solução de forma preventiva e proativa. E também dispõem de especialista que avaliam indicadores para geração de insights. A ferramenta é exclusiva 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.

CONFORMIDADE DE CONTROLE DE RISCO



NOSSOS PRODUTOS

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

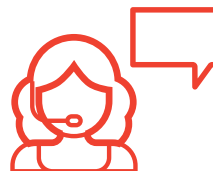
Atuamos em 
7 dos 10
maiores call centers e
em 6 das 8 operadoras
de telecomunicações
do Brasil

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
voicemail
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