

 Desktop and Process Analytics

wittel



Inovação e evolução contínua

A INFORMAÇÃO PODE TE LEVAR MAIS LONGE, MAS SABER COMO A OPERAÇÃO ATUA É O COMBUSTÍVEL



Desktop and **Process Analytics**

Um dos grandes desafios em contact center atualmente é o ganho de produtividade. Já imaginou ter uma operação ainda mais eficiente e ter melhorias em execução de processos e diretrizes de compliance? Isso é possível quando sua empresa sabe com precisão como os agentes estão atuando nos processos.

Composta por um conjunto de recursos com inteligência, a solução **Desktop and Process Analytics** é oferecida no produto Insights Wittel. O DPA rastreia ações e eventos no desktop com o objetivo de guiar às melhores decisões para melhorias. Essa evolução pode ser aproveitada em **aumento de produtividade, conformidade de compliance e maior aderência das equipes em execução de processos**.

Elevar a produtividade é um dos pontos centrais de benefícios do DPA, mas não é o único. A empresa também ganha em precisão na execução de processos, redução de erros, identificação de falhas e redução de fraudes. Outro destaque é no âmbito de compliance, já que alguns dados não devem ser manuseados durante um atendimento.

DPA: EFICIÊNCIA E ORIENTAÇÃO

A avaliação de desktop permite rastrear o tempo e uso das aplicações, otimizando o aproveitamento. Ao capturar os eventos no desktop dos agentes, o DPA permite uma melhor observação dos caminhos e ajuda a orientar os colaboradores no processo. Já a propagação de dados entre aplicações aumenta a produtividade e reduz retrabalhos.

Observação de fluxo de trabalho

Registra tempo e uso das aplicações, garantindo o melhor uso das ferramentas e atuação nas telas corretas. Permite à supervisão entender o que cada agente está fazendo e como ele utiliza as aplicações. Essa é a melhor maneira de identificar tempo produtivo e improdutivo na operação.

Conformidade com PCI

É possível utilizar a inteligência da ferramenta para gerar ações, como interromper a gravação quando o cliente fornece, por exemplo, números do cartão de crédito. Para garantir a segurança dos usuários, as regras de PCI estabelecem que dados sensíveis não devem ser registrados. Essa conduta protege o consumidor de eventuais fraudes e resguarda a empresa de processos e penalidades, auxiliando na gestão de riscos.

Análise de variações em processos

O DPA cria mapas e variações para ajudar a entender se todas as pessoas estão realizando os processos. Você pode extrair respostas para perguntas como: quantas pessoas estão seguindo cada caminho? A análise de causa raiz permite identificar problemas na variação e duração de processos.

Automação em propagação de dados

Permite copiar dados da tela de uma aplicação para outras aplicações, sem codificação ou necessidade de desenvolvimento. Assim, os dados são propagados em telas sem a necessidade de alteração das aplicações originais. Essa funcionalidade permite avaliar as etapas de execução por cada agente, facilitando a precisão na execução dos processos. A execução é automática, reduzindo riscos de erros por replicação manual de dados.

VANTAGENS WITTEL

Com o DPA sua empresa consegue monitorar a aderência aos processos e caminhos planejados. Assim, fica mais fácil construir modelos de capacidades mais precisos e atingir a melhoria nos resultados que sua operação tanto almeja. E para garantir que sua empresa tenha o retorno sobre o investimento 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**.

A INFORMAÇÃO PODE TE LEVAR MAIS LONGE, MAS SABER COMO A OPERAÇÃO ATUA É O COMBUSTÍVEL



Desktop and **Process 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:

+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 Desktop and Process Analytics, as soluções Insights Wittel oferecem:

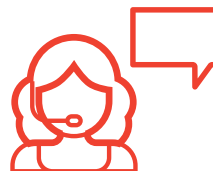
- **Speech Analytics**
- **Biometria de voz**
- **Gravação do futuro: voz e tela, com controle de falhas**
- **Automated Quality Management**
- **Assistente Virtual (BOTS inteligentes)**

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 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