

# wittel



Inovação e evolução contínua

# FEEDBACK: NÃO PERCA MAIS OPORTUNIDADES OU CLIENTES



Enterprise **Feedback Management**

**O** **Enterprise Feedback Management** permite que sua empresa não apenas escute, mas também compreenda a avaliação dos consumidores via multicanal de voz e texto. A ferramenta é oferecida na solução *Insights Wittel* e é ideal para melhorar a qualidade no atendimento ao cliente.

Seja por telefone, e-mail, SMS ou web, você cria formulários inteligentes e eficazes para detectar problemas, identificar oportunidades e criar relatórios para geração de insights. Esse processo é importante para responder perguntas diversas, como:

- **O que agrada** ou desagrada aos consumidores?
- **Onde estamos perdendo** a confiança deles?
- **Como melhorar** o desempenho dos agentes de atendimento

O EFM proporciona uma excelente oportunidade coletar dados valiosos para análise e melhorias certas. Dessa forma, a empresa pode **apontar tendências, solucionar problemas na abordagem e identificar oportunidades**. Esses dados podem ser explorados para melhorar estratégias de marketing e vendas, aperfeiçoar treinamentos e até desenvolver novos produtos ou serviços.

## MULTICANAL PARA MÚLTIPLOS BENEFÍCIOS: ENGAJAMENTO, ANÁLISE E AÇÃO COM EFICIÊNCIA

Os mecanismos isolados para obter o feedback do público não são muito eficazes, fazendo as equipes perderem tempo e deixando passar oportunidades de melhorias. Além disso, sem o EFM você não tem acesso a relatórios online e consolidados. A ferramenta oferece pesquisas integradas nos canais diversos, tornando muito mais fácil gerenciá-las.

Transforme informação em inteligência para conquistar a fidelidade e lealdade dos clientes. Em uma solução única e escalável de feedback e gerenciamento de casos você tem benefícios no atendimento ao público e com os colaboradores.

- **Pesquisas gerenciadas** em uma única plataforma, independentemente do canal de interação.
- **Gestão online** para acompanhamento em tempo real do feedback dos clientes.
- **Controle de iniciativas** de retratação dos feedbacks.
- **Mensuração do feedback** dos colaboradores para melhorar treinamentos e retenção.

Você pode criar pesquisas e e-mails com diversas opções de templates, perguntas e temas, e gerenciar métricas de satisfação e programa de fidelidade. Produza pesquisas otimizadas em todos os canais e promova melhorias operacionais.

Com um processo transparente de feedback, os clientes são engajados a interagir com a empresa, enquanto os colaboradores se sentem satisfeitos com os resultados. Ao analisar os dados das pesquisas também há a oportunidade de realocar os agentes de acordo com suas habilidades e investir na evolução da equipe.

Assim, a eficiência da ferramenta se reflete em aumento de produtividade e redução de custos com rotatividade e treinamentos.

## VANTAGENS WITTEL

O retorno do investimento se apresenta de várias formas com o EFM: aumento da satisfação dos clientes, melhorias na operação e estratégias de marketing e vendas ou na resolução eficiente de problemas. Também se aumenta a retenção de clientes e diminuem cancelamentos. Mas para garantir o sucesso do 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**.

# FEEDBACK: NÃO PERCA MAIS OPORTUNIDADES OU CLIENTES



Enterprise **Feedback Management**

## 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 Enterprise Feedback Management, as soluções Insights Wittel oferecem:

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

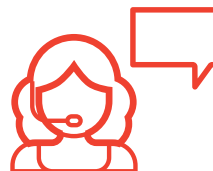
## COMPLETAM O NOSSO PORTFÓLIO:



### Colaboração

Empresas e colaboradores integrados

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



### Contact Center

Empresas e clientes conectados

Solução 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**