



Quality Management

wittel



Inovação e evolução contínua

QUER RESULTADOS DIFERENTES NO GERENCIAMENTO DE QUALIDADE? PARE DE REPETIR PROCESSOS INEFICIENTES



Quality Management

O processo tradicional de analisar a qualidade do atendimento é indispensável, mas dispendioso.

Nem sempre é possível ter um resultado satisfatório, já que as amostras costumam ser aleatórias, sem apresentar um quadro real da saúde da operação.

O **Quality Management** permite selecionar e avaliar o volume necessário de interações em canais diversos com muito mais eficiência e precisão. A ferramenta permite transformar a gestão da qualidade por meio da tecnologia e inteligência no uso dos dados:

- **Solução multicanal** para analisar contatos de voz e texto, como e-mail e chat
- **Seleção inteligente** de contatos a partir de tags atribuídas pelo CTI
- **Organização por tipos de contas**, números de reclamações, assuntos etc
- **Pode ser associada** ao recurso de gravação de tela
- **Localização rápida** e eficiente de tópicos relevantes para análise

Enquanto programas tradicionais tendem a ignorar aspectos importantes do atendimento, o Quality Management torna contact center mais eficiente e inteligente. Você pode avaliar o cenário do ponto de vista comercial, do agente ou da experiência do consumidor.

Além de ganhar em eficiência, sua empresa reduz custos operacionais e pode melhorar a qualidade do atendimento. Quando as informações são mais claras e precisas, os insights se tornam mais objetivos e se transformam em resultados reais, sem subjetividade.

DIFERENCIAIS PARA SEU CONTACT CENTER EVOLUIR CADA VEZ MAIS

O Quality Management permite que sua operação deixe de perder oportunidades na gestão da qualidade. O processo manual de resgatar contatos e gerar relatórios não costuma ser produtiva e não apresenta resultados concretos. Para evoluir nessa área é preciso transformar

a maneira de avaliar a qualidade.

- **Organização de metas:** seleção mais rápida de contatos e direcionamento para avaliação de acordo com o perfil
- **Seleção inteligente:** triagem de interações que realmente possam gerar oportunidades de melhorias
- **Transparência nos processos:** controle de feedback, coaching e possibilidade de contestação
- **Gestão eficiente:** criação de relatórios mais organizados para propiciar a evolução do agente

O QM permite, inclusive, aumentar engajamento da equipe com os processos de melhorias. Quem não quer contar com equipes mais produtivas, engajadas e melhor preparadas para atuar com inteligência?

Automated Quality Management:

Outro diferencial da é o módulo opcional, o **Automated Quality Management**, que potencializa ainda mais a gestão da qualidade. O AQM é associado ao Speech Analytics para mapear eventos que podem comprometer o relacionamento com o cliente. É possível identificar e analisar saudações, aspectos de comportamento, empatia e confusão.

Toda essa captura é feita automaticamente e as ocorrências são sinalizadas no formulário de avaliação para ser finalizada pelo agente. É mais um reforço para o processo de análise de qualidade guiar as melhores decisões.

VANTAGENS WITTEL

Se você já compreendeu que automação no gerenciamento de qualidade é fundamental para ter mais eficiência, está no caminho certo. Para você ir além e garantir que os resultados sejam concretos e o investimento se justifique, 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**.

QUER RESULTADOS DIFERENTES NO GERENCIAMENTO DE QUALIDADE? PARE DE REPETIR PROCESSOS INEFICIENTES



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:

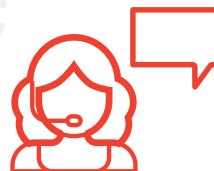
- Speech Analytics
- DPA - Análise de aplicações processos e automação
- Biometria de voz
- Gravação do futuro: voz e tela, com controle de falhas
- Workforce Management
- Feedback & Survey
- Assistente Virtual (BOTs inteligentes)

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

0800 722 0024



wittel