



Workforce Management

wittel



Inovação e evolução contínua

SOLUCIONAR PROBLEMAS: DESAFIO PARA CLIENTES E CONTACT CENTERS



Transformar a complexa tarefa de planejar escalas com maior eficiência pode ser o primeiro passo em busca de melhores resultados para suas equipes. O **Workforce Management** faz parte do portfólio **Insights Wittel** e auxilia na otimização de escalas de acordo com as demandas.

A ferramenta atua considerando diversos canais, seja por voz, texto e até presencial. É ideal para contact centers on premise ou cloud. Veja algumas funções do WFM:

- **Forecasting:** planejamento da capacidade de trabalho.
- **Scheduling:** alocação de agentes na curva de demanda respeitando pausas.
- **Gerenciamento de performance:** avaliação do cenário projetado e resultados reais.
- **Gerenciamento online:** monitoramento de resultados da operação por intervalo.
- **Gerenciamento da aderência** dos colaboradores à escala determinada.

WFM É SINÔNIMO DE GANHA-GANHA

Cada contact center tem suas particularidades, mas se o assunto é eficiência ninguém recusa os benefícios do **Workforce Management**:

- **Agentes** satisfeitos pela otimização das escalas e pausas
- **Consumidores** satisfeitos com o atendimento ágil e de qualidade
- **Liderança** satisfeita com resultados positivos e redução de custos

Os agentes representam os maiores custos de uma operação de contact center. Por isso, é fundamental ter cuidados com a eficiência do setor, principalmente quando falamos de escalas e gerenciamento de talentos.

Para consolidar uma operação eficiente você precisa acertar no número de agentes necessários para cada momento do dia e período. E também ter uma performance mais eficiente de acordo com as habilidades dos agentes.

Nosso WFM tem ainda um grande diferencial: recálculo online e em tempo real da escala ideal de acordo com mudanças na demanda que não estavam previstas.

VANTAGENS WITTEL

A busca pela eficiência também é prioridade para a Wittel, assim como para a sua operação. Preocupados com a conquista de resultados concretos, desenvolvemos a ferramenta **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 dispõe 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**.

SOLUCIONAR PROBLEMAS: DESAFIO PARA CLIENTES E CONTACT CENTERS



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

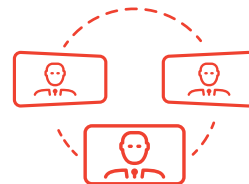
Aproximadamente **600**
Clientes de todos os segmentos

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

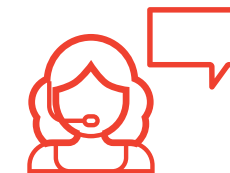
Além do Workforce Management, as soluções Insights Wittel oferecem:

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

COMPLETAM O NOSSO PORTFÓLIO:



Colaboração
Empresas e colaboradores integrados



Contact Center
Empresas e clientes conectados



Insights
Eficiência e produtividade para o Contact Center



Trading Floor
Mercado Financeiro e Traders

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

Solução ominichannel
Ura visual e voiceportal
Outbound dialer
Assistente virtual inteligente

Analytics
WFM, QM e DPA
Feedback survey
Biometria de voz
Soluções de conformidade proativa e automatizada

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