

## Where we are

Parametrization

Coverage

Tool's use



## TO BE

Definição de amostra aleatória

Avaliação por amostragem

Escuta de ligações completas

Baixa efetividade de controles



Insights apontados pela ferramenta

Avaliação direcionada

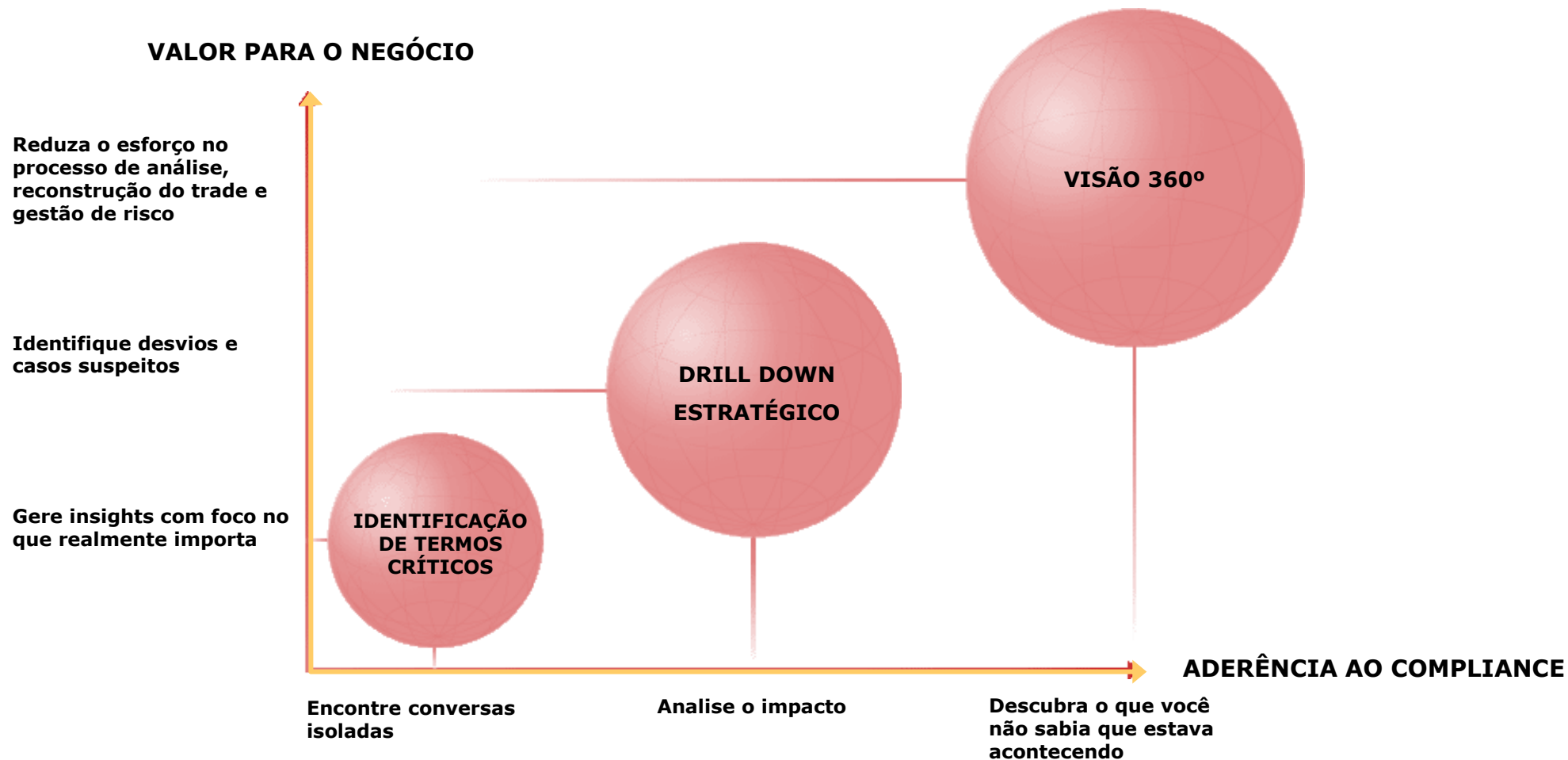
Escuta direcionada

Controles efetivos



# PROPOSTA DE VALOR

PARCERIA WITTEL



# CENÁRIO ATUAL

INSIGHTS DA FERRAMENTA - ANÁLISE

**wittel**

03

## MONITORAMENTO PRÓ ATIVO

Direcionado e focado nos processos mais críticos para o negócio, através de indicadores e relatórios.

06

## CONFORMIDADE

Reconstrução do trade, informações armazenadas e escalonadas para garantir os padrões de compliance estabelecidos.

02

## CATEGORIZAÇÃO

Agrupamento das conversas de acordo com os motivos de contato específicos.

05

## INSIGHTS DE NEGÓCIO

Identifique rapidamente situações de risco e oportunidades de negócios.

01

## CAPTURA E PROCESSAMENTO

Captura das conversas, reconhecimento dos termos e expressões ditas pelo cliente e pelo trader, de acordo com o objetivo do negócio.

04

## PESQUISAS DIRECIONADAS

De conversas específicas que podem representar impacto para o negócio, com identificação do que está sendo mencionado e merece atenção.

ALINA  
DEMONSTRAÇÃO DA FERRAMENTA

## Next Steps

To continue developing Verint Tools to effectively manage communication alerts and add more intelligence to the surveillance process



# Verint Communication Surveillance Tool

**wittel**



# CONSULTORIA DE COMPLIANCE



Equipe de consultores altamente qualificados para apoiar o cliente durante todo o processo de análise de compliance



# BENEFÍCIOS DO PROJETO

## CONSULTORIA DE COMPLIANCE



### FASE 01



Eficiência na gestão de compliance



Análises potencializadas por IA



Indicadores de risco



Análises integradas acelerando o fluxo de auditoria



Ampliação do monitoramento dos canais autorizados

### FASE 02 On hold



Formalização do processo de auditoria e qualidade



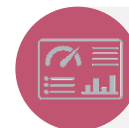
Controle sistematizado dos processos



Repositório único de dados



Confidencialidade e rastreabilidade



Painel de indicadores estratégicos de risco



# Melhoria Contínua

## APRIMORAMENTO DA SOLUÇÃO



### 01 – ANÁLISE DE CATEGORIAS

Acompanhe o número de interações categorizadas e a quantidade de termos por tipo (muito importantes, importantes) para mensurar a relevância da categoria.

### 02 – ANÁLISE DE CONTEXTO

Identifique os termos que estão relacionados ao tema central analisado e incremente a categoria. Aprofunde sua análise através do contexto para chegar a uma possível causa raiz.



### 05 – EVOLUÇÃO FONÉTICA

Utilize o reforço fonético para expandir o vocabulário do modelo de idioma existente, aprimorando o reconhecimento de termos existentes, suprimindo termos concorrentes e complementando as pronúncias.

### 04 – CAUSA RAIZ

Descubra causas raízes estatisticamente significativas de forma automática, direcione suas análises, ajuste ou incorpore novos termos ou novas categorias relevantes para o negócio.

### 03 – TENDÊNCIAS

Identifique as mudanças de comportamento dos clientes, bem como, as mudanças específicas de termos e frases usadas por clientes e traders nas conversas.

# Thank You

Our purpose is to help people  
and business prosper

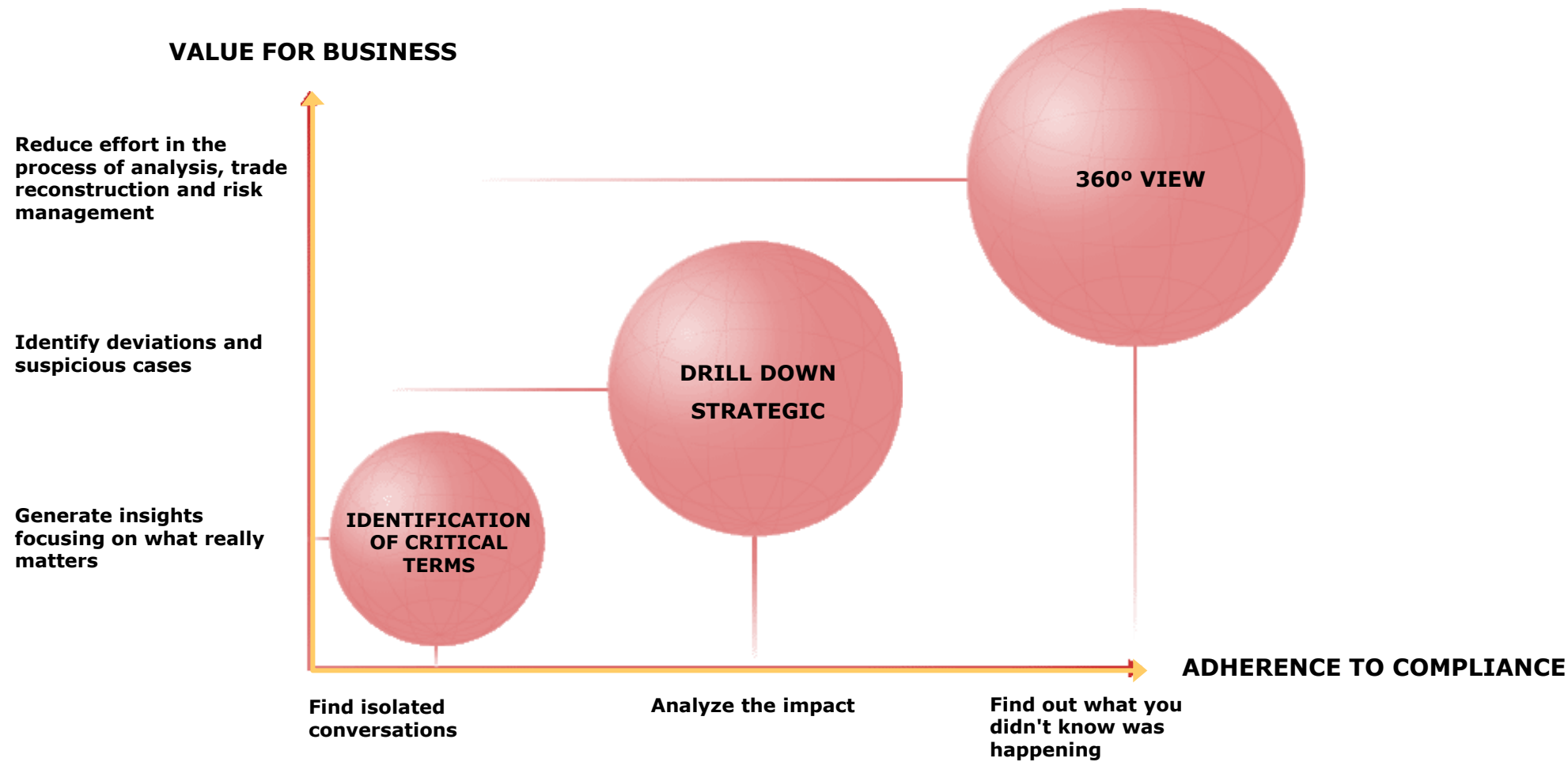
Our culture is based on believing  
that everything we do should be:

**Simple Personal Fair**



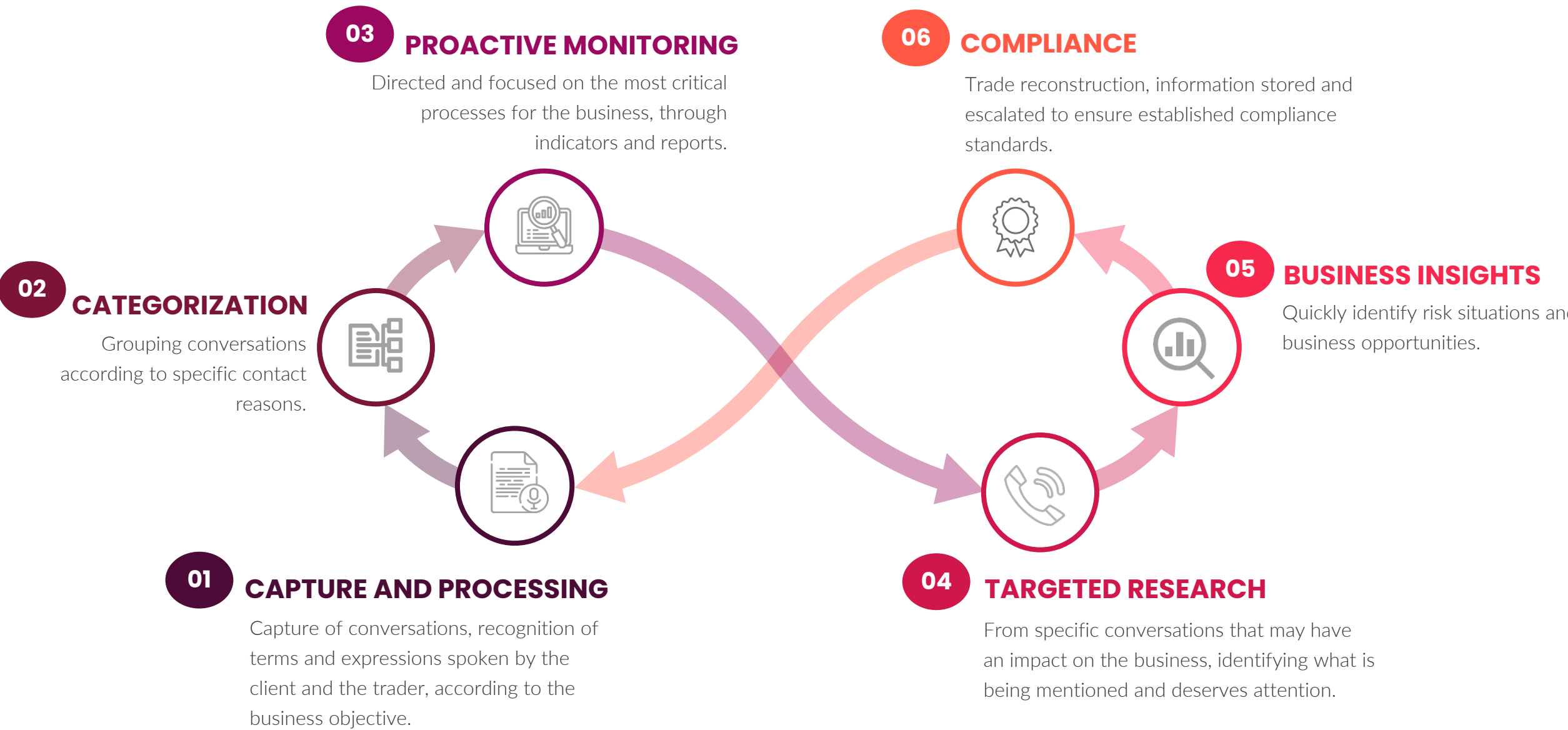
# VALUE PROPOSAL

WITTEL PARTNERSHIP



# CURRENT SCENARIO

## SOLUTION INSIGHTS - ANALYSIS



# COMPLIANCE CONSULTING



Team of highly qualified consultants to support the client throughout the compliance analysis process



# PROJECT BENEFITS

## COMPLIANCE CONSULTING



### STEP 01



Efficiency in compliance management



Analytics powered by AI



Risk indicators



Integrated analysis accelerating the audit flow



Expansion of monitoring of authorized channels

### STEP 02 ON HOLD



Formalization of the audit and quality process



Systematized control of processes



Single data repository



Confidentiality and traceability



Panel of strategic risk indicators

# CONTINUOUS IMPROVEMENT

## SOLUTION ENHANCEMENT

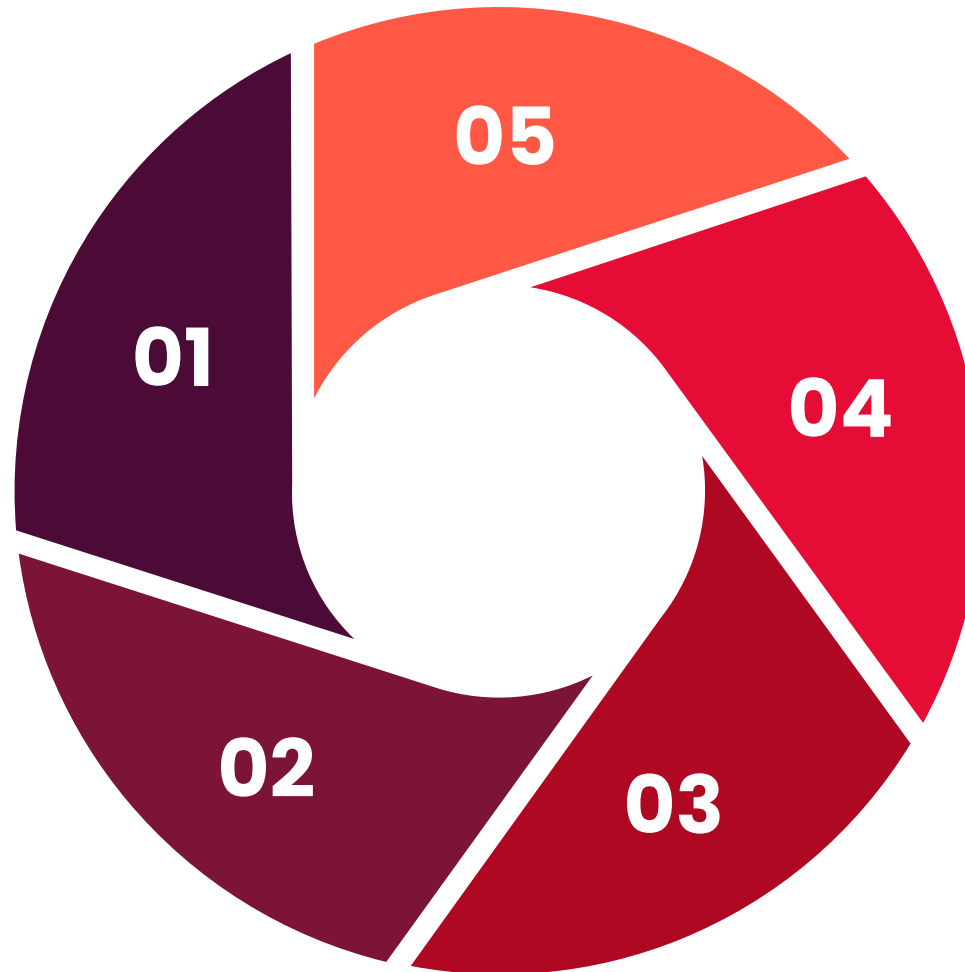


### 01 – CATEGORY ANALYSIS

Track the number of categorized interactions and the amount of terms by type (very important, important) to measure category relevance.

### 02 – CONTEXT ANALYSIS

Identify the terms that are related to the central theme analyzed and increase the category. Deepen your analysis through context to arrive at a possible root cause.



### 05 – PHONETIC EVOLUTION

Use phonetic reinforcement to expand the vocabulary of the existing language model, improving recognition of existing terms, suppressing competing terms, and supplementing pronunciations.

### 04 – ROOT CAUSE

Discover statistically significant root causes automatically, target your analyses, adjust or incorporate new terms or new categories relevant to the business.

### 03 – TREND

Identify changes in customer behavior, as well as specific changes in terms and phrases used by customers and traders in conversations.