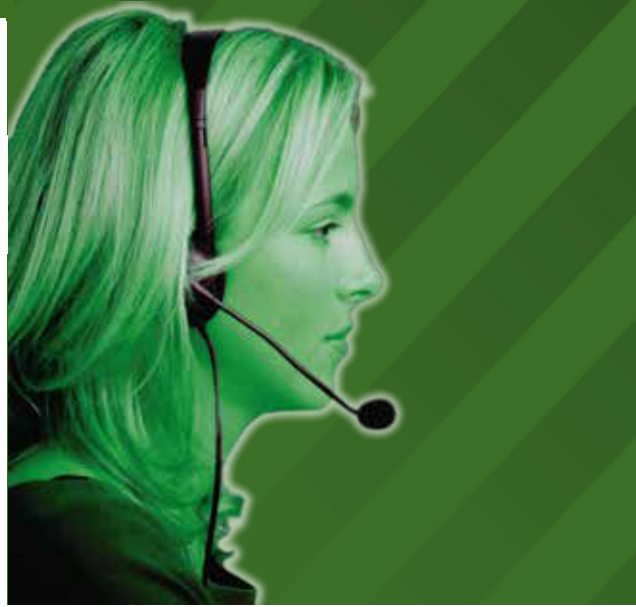


CONTACT CENTER



Soluções inovadoras que resolvem os problemas complexos que os contact centers enfrentam hoje em dia.

Aspect® Unified IP®

O Aspect Unified IP é uma plataforma unificada completa, baseada em software que ajuda contact centers a fornecer experiências memoráveis aos clientes em todas as interações e independente do canal.

A solução reúne todos os meios de contatos em um só lugar, em uma única plataforma. Reduz os esforços dos clientes, fornecendo uma experiência diferenciada, multicanal e de múltipla escolha por meio de correio de voz, email, sala de bate-papo, mensagem instantânea e SMS.



A Aspect coloca o contact center como centro de excelência de atendimento para estabelecer, aumentar e manter o relacionamento cliente-empresa.

Tornar interações de rotina em uma forte conexão com os clientes está relacionado com encontrar melhores formas de unir as pessoas e informações, a fim de melhorar a experiência do cliente perante suas exigências. Tecnologia e necessidade de processos empresariais para servir os clientes exigentes de hoje inclui:

- Fornecer comunicação multicanal mais inteligente;
- Possibilitar comunicação aberta com clientes;
- Envolver os funcionários da empresa na interação com clientes por meio de canais, incluindo mídias sociais.

Productive Workforce™

Como usuário do Aspect Workforce Management, você sabe que ao atender clientes, vender produtos e serviços ou cobrar dívidas, seu sucesso depende do trabalho conjunto das pessoas, processos e soluções para alcançar o melhor resultado. No entanto, gerenciar para obter ótimos resultados de negócios pode ser difícil para qualquer gestor de contact center.

O Productive Workforce para Aspect Workforce Management tem como base uma solução de comunicação unificada (UC) para o contact center, que une a gestão de performance e qualidade para reduzir o custo por interação com o cliente e melhorar a experiência do cliente.

Seja o contact center centralizado ou distribuído em várias unidades, O Productive Workforce para Aspect Workforce Management, que se integra virtualmente com qualquer distribuidor automático de chamadas (DAC) ou discador, traz suas regras de negócios, melhores práticas duramente aprendidas e administração dentro de uma plataforma de gerenciamento centralizada.

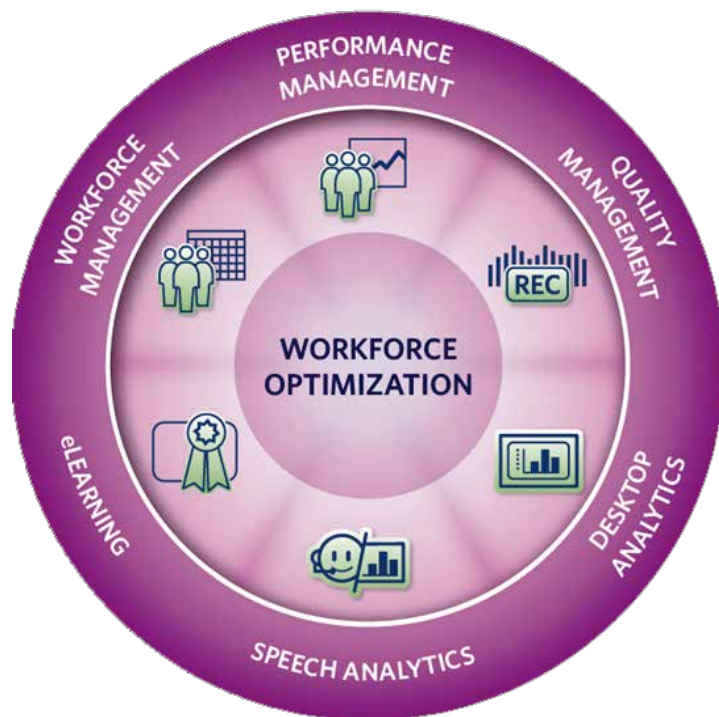
A solução inclui:

Gestão de Qualidade

Registra e avalia a performance do agente e captura o feedback do cliente em tempo real para obter um insight em ambos os problemas, de negócios e a performance do agente.

Gestão de performance

Mede e comunica resultados para melhorar continuamente os processos de negócios e garantir que a performance esteja alinhada com os objetivos gerais. Pontuações e análises iniciam automaticamente alertas e ações em curso.



Benefícios importantes

- Melhore a qualidade e performance através do uso de soluções automatizadas.
- Reduza os custos e melhore a experiência do cliente.
- Melhore a eficiência pelo feedback necessário para a performance.
- Alinhe as métricas de resultados em todos os níveis de sua organização.

Compugraf 
Soluções Avançadas para Comunicação Empresarial

Av. Angélica, 2.346
01228-200 - São Paulo - SP - Brasil
Tel. +55 (11) 3323-3323
www.compugraf.com.br