

Aspect® Campaign Optimizer™

Discadores Preditivos tem aumentado dramaticamente a eficiência dos contact centers e os sistemas de medição de desempenho tem melhorado as taxas de sucesso de contato pela busca da priorização de quem chamar. Contudo, nenhuma destas soluções aumenta a taxa de contato com a pessoa certa. A chave para encontrar a pessoa certa mais rápido e mais cedo, eliminar o desperdício de tentativas e chamadas para a pessoa errada e estratégias de documentação é a otimização de chamada - uma adição às funcionalidades do seu contact center que certamente proverá benefícios mensuráveis de produtividade.

Características Principais

- Aumenta a eficiência de contato pelo aumento de contatos com a pessoa certa.
- Aumenta as oportunidades de receita focando os esforços de chamada nos contatos mais importantes.
- Melhora a tomada de decisão usando inteligência de negócio em tempo-real e histórica.
- Cria melhores práticas que podem ser repetidas através de gabaritos que automatizam as estratégias e processos da lista de chamada.
- Alavanca os talentos dos seus agentes com fluxos de trabalho automatizados.
- Reduz os recursos necessários no seu discador pela eliminação da necessidade de intervenção manual.
- Minimiza o risco de interrupção de campanha com uma infra-estrutura de recuperação de desastre.

O Aspect Campaign Optimizer é uma solução sofisticada de otimização de chamada que ajuda a atingir os níveis de contatos bem sucedidos e de qualidade que você precisa para desenvolver, executar e gerenciar campanhas de cobrança, vendas e customer care pró-ativo de alto rendimento. Com seu exclusivo conjunto de facilidades patenteadas, o Aspect Campaign Optimizer opera de forma transparente com o seu discador preditivo para aumentar os contatos com as pessoas certas e focar seus esforços de contato em segmentos de clientes alvo que você tenha identificado.

Quando usado em conjunto com sua solução de discador preditivo, o Aspect Campaign Optimizer pode ajudar a melhorar a tomada de decisões com inteligência de negócio em tempo-real e histórica, que pode ser usada para refinar e melhorar as estratégias das suas campanhas. Você pode aumentar a eficiência da força de trabalho com fluxos de trabalho e estratégias automatizados que alavancam o talento dos seus agentes, movendo registros, rapidamente e eficientemente, para a próxima etapa do ciclo de vida da interação. Você pode reduzir drasticamente os recursos necessários para gerenciar seu discador através da implementação de padrões de discagem documentados e duplicáveis e através da automação de tarefas que antes requeriam intervenção manual.

A infra-estrutura de recuperação de desastre do Aspect Campaign Optimizer minimiza seu risco de indisponibilidade do contact center, sincronizando, reconciliando e retomando campanhas interrompidas em questão de minutos e eliminando o tempo livre associado com a troca de listas de discagem durante o dia. O Aspect Campaign Optimizer também pode interoperar, de modo transparente, com um firewall seguro que lhe permite alimentar um-a-um os registros da campanha a serem discados pelo discador preditivo, limitando a quantidade de dados sensíveis de clientes expostos para seu sistema de discagem e para seus agentes.



Principais Benefícios

- Aumenta a eficiência de contato.
- Aumenta as oportunidades de receita.
- Melhora a tomada de decisões.
- Reduz as chamadas abandonadas.
- Otimiza recursos de força de trabalho e sistema.
- Assegura a continuidade do negócio.
- Aumenta a segurança da informação.
- Otimiza melhores práticas, recursos de força de trabalho e de sistema.

As facilidades de otimização de chamada e lista de discagem do Aspect® Campaign Optimizer™ aumentam a produtividade do seu contact center ativo ou "blended", entrando em contato com clientes existentes e potenciais na hora e no número mais prováveis de encontrá-los.

Eficiência Aumentando os Contatos com a Pessoa Certa

Os algoritmos patenteados pelo Aspect Campaign Optimizer rastreiam o histórico das chamadas e essa informação é utilizada para encontrar o melhor número e o melhor horário para localizar o cliente. O Aspect Campaign Optimizer cria então, uma estratégia otimizada para gerar chamadas em função dos objetivos da sua campanha priorizada pelo critério que você especificar. Os registros otimizados são então transferidos para seu discador preditivo para serem discados com ajuste dinâmico da quantidade de registros transferidos, conforme a quantidade de agentes logados. Todo o processo é automatizado e não é necessária a classificação dos registros no discador durante a otimização.

Aumenta a Receita Focando nos Contatos de Maior Valor

Combinando diversas facilidades chave, o Aspect Campaign Optimizer contribui para aumentar as oportunidades de receita, focando os esforços de ligação nos contatos de maior valor.

SmartLearn Database™ - é um banco de dados individual de histórico de contas que "aprende" à medida que o histórico de contatos é construído. O Aspect Campaign Optimizer usa o SmartLearn Database para determinar, com base no histórico dos resultados de chamadas efetuadas, quando chamar cada conta (cliente). Informações detalhadas de sucesso e falha de contato são mantidas, indefinidamente, para cada conta e para até cinco números telefônicos.

Probability Plus™ - calcula a probabilidade de ligações com base nos dados provenientes do resultado de cada ligação efetuada pelo discador. A produtividade é calculada para todas as combinações de horário e tipo de número (casa, trabalho, celular, etc...).

Behavior Models™ - são usados quando o Aspect Campaign Optimizer encontra uma conta com pouco ou nenhum histórico prévio de chamada. Neste caso, ele usa processos estatísticos para identificar a hora do dia mais produtiva (ou menos improdutiva) para agendar tentativas de chamada. À medida que novas tentativas sejam feitas, os resultados de cada chamada são usados para refinar o comportamento daquele número telefônico, de modo que no decorrer do tempo estes modelos se ajustem e reflitam o ambiente do cliente.

Priority Parameters™ - permite priorizar as tentativas de ligações usando qualquer informação individual da conta que esteja disponível no registro que é carregado no discador ou que esteja armazenado no Aspect Campaign Optimizer. A priorização é baseada em uma estratégia definida pelo usuário que permite aos gerentes do sistema fazer a ponderação de diferentes parâmetros e designar contas de alta prioridade. O Priority Parameters possibilita estabelecer e modificar estratégias a qualquer momento, priorizando as contas mais valiosas nos melhores momentos para entrar em contato com o seu cliente.

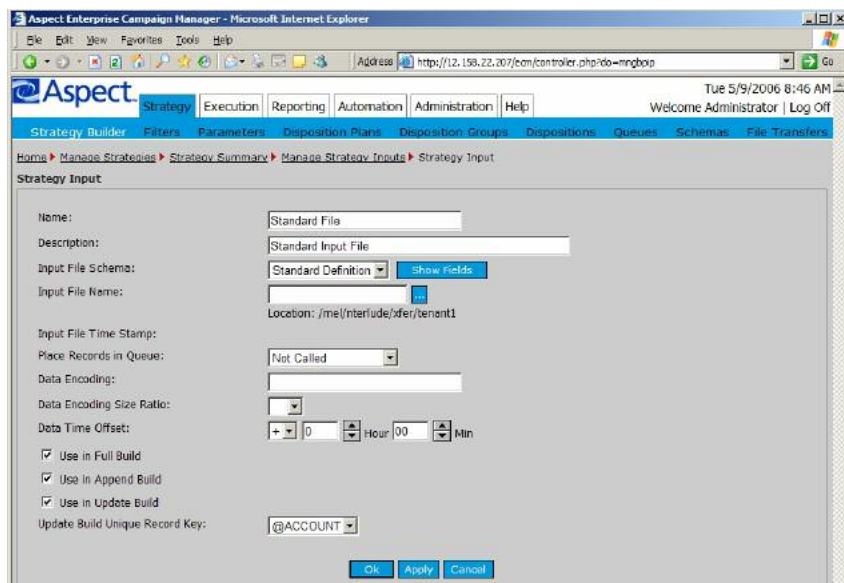
Strategy Management provê gerenciamento de estratégias, gerenciamento de lista de discagem, gerenciamento de fila e filtros dinâmicos, provendo a flexibilidade máxima com relação às listas de discagem e estratégias. O Strategy Management é totalmente automatizado e baseado em navegador web.

Melhora a Tomada de Decisões usando Inteligência de Negócio em Tempo-Real e Histórica

As mudanças durante o dia são constantes em um contact center. As ferramentas sofisticadas do Aspect Campaign Optimizer analisam continuamente seus padrões de chamada e alocação de agentes e, rapidamente, faz ajustes com base na inteligência obtida. Isto é feito primariamente por:

Continuous Optimization™ - faz o acompanhamento de campanhas otimizadas e inicia uma reotimização quando ocorrerem alterações que afetem o andamento da campanha. Através da constante comunicação com o discador, o sistema sabe quantas chamadas foram efetuadas e quantas ainda restam para serem feitas em cada hora de chamadas. A otimização contínua se ajusta dinamicamente aos padrões de mudança de alocação de agentes durante o dia e cria, automaticamente, novas distribuições de tarefa quando o Aspect Campaign Optimizer sente que o discador não está aderente ao agendamento original (por exemplo, porque chamadas entrantes requerem mais agentes ativos do que o originalmente previsto).

Tela de entrada da estratégia



Intelligent Number Rotation™ - utiliza probabilidades baseadas no número telefônico de destino para habilitar o Aspect® Campaign Optimizer™ a efetuar, automaticamente, chamadas no melhor horário de cada número telefônico, reduzindo a intervenção manual e melhorando ainda mais a produtividade. Quando for utilizado agendamento não baseado em alocação de agentes, a informação de probabilidade está disponível por número telefônico para maximizar as opções de estratégia de contato.

Reduz as Chamadas Abandonadas

O algoritmo de probabilidade do Aspect Campaign Optimizer minimiza chamadas com baixa probabilidade de contato e, ao mesmo tempo, efetua chamadas no melhor horário e para o melhor número naquele horário. Isto reduz muito o desperdício em tentativas feitas em horários não-produtivos. As chamadas abandonadas também são reduzidas pois o algoritmo que regula o ritmo de discagem do discador é otimizado quando se fala mais com os contatos corretos.

Assegura a Continuidade da Operação através de uma Infra-estrutura para Recuperação em situações de desastre.

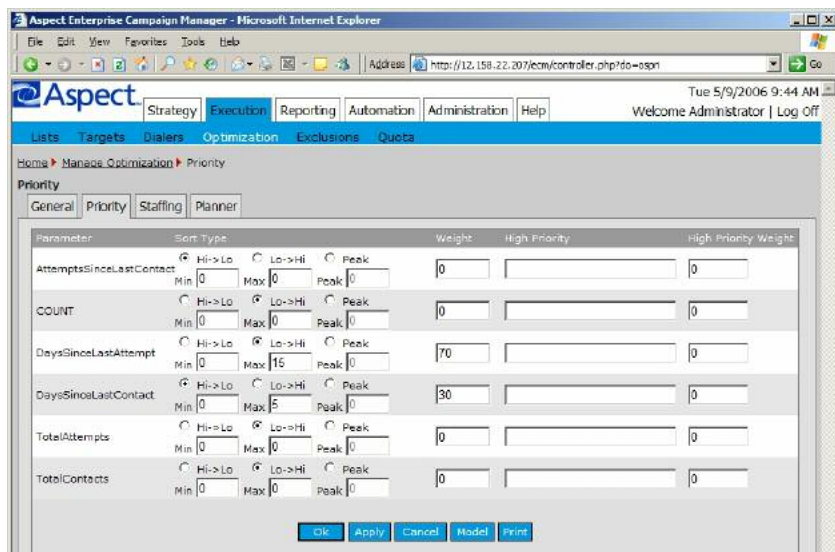
O Aspect Campaign Optimizer provê um servidor seguro e sistemas redundantes opcionais para minimizar o tempo de indisponibilidade e reduzir o tempo de ociosidade associado com troca de listas de discagem e interrupção na produção do discador preditivo.

Aumenta a Segurança da Informação Minimizando a Exposição dos Dados.

O Aspect Campaign Optimizer permite desfrutar dos benefícios da tecnologia de discagem preditiva, enquanto minimiza os riscos de segurança para os dados altamente sensíveis dos seus clientes. Para assegurar a privacidade da sua informação, o Aspect Campaign Optimizer pode ser configurado para armazenar seus dados atrás de uma solução de firewall e distribuir apenas uma quantidade mínima de informações não-sensíveis para o seu discador preditivo e outras soluções de interação com clientes que possam residir fora do seu perímetro seguro.

Otimiza Melhores Práticas, Força de Trabalho e Recursos de Sistema com Contact Center Performance Optimization

O Aspect Campaign Optimizer, sincronizado com aplicações de gerenciamento da força de trabalho e de análise de contact center da Aspect, provê a única solução completa de Contact Center Performance Optimization do mercado para contact centers de cobrança (ativo e "blended"), telemarketing e customer service proativo.



Tela de ajuste dos parâmetros de prioridade

O conjunto de soluções Aspect Software Contact Center Performance Optimization comunica, de forma transparente, o gerenciamento da força de trabalho com o gerenciamento de contatos. O planejamento através das soluções Aspect® Workforce Management permite a alocação dinâmica dos agentes de campanhas ativas que resultam em alocações otimizadas de agentes a cada hora. Estas alocações são automaticamente alimentadas no Aspect Campaign Optimizer para prover o componente da alocação horária de agentes que o Aspect Campaign Optimizer usa para construir as campanhas otimizadas. As mudanças de alocação de agentes durante o dia são gerenciadas através das soluções Aspect Workforce Management, as quais fazem nova otimização das campanhas baseada na nova disponibilidade de agentes. Estas campanhas otimizadas colocam as chamadas das horas seguintes no próximo melhor horário para chamar, maximizando assim o contato com a pessoa certa. Para operações "blended", as soluções Aspect Workforce Management provêem alocações de agentes que asseguram que hajam agentes suficientes alocados em cada hora para tratar a carga de trabalho gerada pelas mais produtivas chamadas saintes e pelo atendimento das chamadas entrantes que o "blending" entrega.

"Usando o Aspect Campaign Optimizer, a BB&T obteve um aumento de 35% de contatos com a pessoa certa. Os resultados das campanhas de cobrança melhoraram e o sistema assumiu, verdadeiramente, as tarefas de gerenciamento de campanha, liberando o administrador do discador para supervisionar outros aspectos do processo de cobrança. A integração automatizada do Aspect Campaign Optimizer com o discador reduziu, em média, oito segundos no tempo ocioso entre chamadas do agente. Após seis meses de integração com o Aspect Campaign Optimizer, a BB&T também obteve um aumento de 10% na produtividade dos agentes."

Sue Dickason
Senior Vice President,
Collections, BB&T

Componentes do Sistema

- Servidor de Interação.
- Licença de Administrador/Supervisor.
- Licença de "Campaign Strategy Management" e "Campaign Optimization Agent".
- Report Viewer (opcional).
- Report Designer (opcional).
- Redundância (opcional).
- Alta disponibilidade em uma única localidade (opcional).

Soluções da Aspect Software que ajudam clientes do Aspect® Campaign Optimizer™ contact center a cumprir suas missões de maximizar receitas, minimizar custos e assegurar a satisfação dos clientes incluem:

- Aspect® EnsemblePro™ para contato multi-canal entrantes, saintes e "blended".
- Aspect® Conversations™ Predictive Dialer para gerenciamento de ligações saintes.
- Aspect® Unison® Predictive Dialer para gerenciamento de chamadas saintes e "blended".
- Aspect® eWorkforce Management™ para planejamento, gerenciamento e otimização do desempenho dos recursos de pessoal.
- Aspect® Analyzer™ para medir o desempenho de grupos e de todo contact center com base em metas definidas.
- Aspect® Planner™ para prover planejamento da alocação de agentes em campanhas ativas, em contact centers que tenham software de gerenciamento da força de trabalho para campanhas receptivas.

Sobre a Aspect Software

A Aspect Software, Inc., fundadora da indústria do contact center, é a maior empresa do mundo totalmente dedicada ao fornecimento de produtos e serviços comprovados e inovadores de contact centers, viabilizando os processos fundamentais de serviços de atendimento a clientes, cobrança, vendas e telemarketing. Todos os dias, milhares de contact centers próprios ou terceirizados, no mundo todo, realizam mais de 125 milhões de interações com clientes usando produtos da Aspect Software. Acreditamos no uso do poder da tecnologia para transformar positivamente a experiência cliente-empresa. Essa crença nos levou a aceitar o desafio de desenvolver os mais confiáveis Distribuidores Automáticos de Chamadas (DACs) e discadores preditivos, as soluções mais respeitadas e utilizadas de gerenciamento da força de trabalho ("Workforce Management" - WFM), os sistemas de URA mais flexíveis e a primeira e mais completa solução de contact center multicanal unificado da indústria. Com sua matriz localizada em Westford, Mass., a Aspect Software tem operações em todo o continente Americano, na Europa, na África, no Oriente Médio e na Ásia. Para mais informações, visite www.compugraf.com.br ou www.aspect.com.

Aspect Software
Corporate Headquarters
6 Technology Park Drive
Westford, MA 01886



978 952 0200
978 952 0201 fax
www.aspect.com