

# Aspect® DataMart™

Inteligência de negócios provenientes de informações completas e consistentes dos contatos e transações dos clientes - seja por telefone, pela Web ou por email - é crítica para a avaliação e o sucesso das suas estratégias de gerenciamento da relação com seus clientes. O aplicativo Aspect DataMart coleta e consolida informações de um ou mais Contact Centers e provê uma visão corporativa das suas operações, permitindo visualizar diferentes contact centers, canais de comunicação e plataformas como se fossem um único contact center virtual. O Aspect DataMart ajuda a melhorar eficiências operacionais, personalizar interações com clientes e aumentar a lucratividade do negócio.

## Características Principais

- Consolidação e análise fácil de dados provenientes de múltiplas localidades, canais de comunicação e plataformas.
- Visão corporativa das operações do Contact Center.
- Relatórios abrangentes que ajudam a oferecer um serviço personalizado aos clientes.
- Integração de dados provenientes de bancos de dados corporativos para prover uma visão completa do seu negócio.
- Interfaces prontas para uso com fontes de dados encontradas em Contact Centers.

O Aspect DataMart permite avaliar facilmente a efetividade das estratégias estabelecidas no seu Contact Center, utilizando uma solução integrada de data mart para aumentar as oportunidades de receita, reduzir os custos operacionais, melhorar a satisfação dos clientes e melhorar o desempenho através do aumento da capacidade de tomada de decisões.

Uma solução completa para relatórios corporativos, o Aspect DataMart proporciona uma visão mais ampla das operações e elimina o tempo gasto em tarefas para emissão de relatórios. Consolida dados de múltiplas fontes para proporcionar uma visão global das operações do seu Contact Center, desta forma você pode identificar facilmente as alterações necessárias para melhorar o processo.

O Aspect DataMart dispõe de interfaces que podem ser utilizadas com Contact Centers comuns para reduzir o tempo de implementação e o custo de desenvolvimento. Também reduz o tempo e o esforço que a sua empresa emprega no desenvolvimento e suporte de uma ferramenta de relatório, uma vez que essa ferramenta é comum as plataformas.

Se você busca uma visão corporativa das operações ou deseja alinhar o desempenho do seu Contact Center às suas metas comerciais, o Aspect DataMart é capaz de oferecer os dados que você precisa para obter excelentes resultados.



## Benefícios principais

- Aumenta as oportunidades de receita.
- Melhora o desempenho do contact center.
- Reduz os custos operacionais pela melhoria da eficiência operacional.
- Aumenta a satisfação dos clientes.
- Aumenta a capacidade de tomada de decisões para as operações globais.

O Aspect DataMart coleta, consolida e integra informações de fontes distintas, internas ou externas ao contact center e as torna disponíveis para análises.

O Aspect® DataMart™ fornece uma arquitetura completa para consolidação e análise da informação da empresa. Utilizando técnicas de data-warehousing em seu projeto, a solução provê um sistema de suporte a decisões que permite análises múlti-dimensionais de todas operações do seu contact center. Ele lhe ajuda a tomar melhores decisões que aumentam o desempenho e a lucratividade, reduzem custos e melhoram as relações da sua empresa com seus clientes.

## Consolida e Analisa Dados de Múltiplas Localidades, Canais e Plataformas

O Aspect® DataMart™ provê análises e relatórios de dados históricos, poderosos e ricos em dados, coletados de múltiplas localidades e canais de comunicação. Ele inclui componentes de software que lhe permitem, facilmente, coletar, armazenar, organizar e gerenciar dados.

O Aspect® DataMart™ inclui módulos de software prontos para integração com aplicações de contact center tais como:

- Sistemas DAC:  
Aspect® CallCenter® ACD, Avaya™ CMS, e Nortel® Symposium
- Sistemas de gerenciamento de email: Kana Response
- Sistemas de workforce management:  
Aspect® eWorkforce Management™.
- Unidades de Resposta Audível (URA):  
Aspect® Customer Self Service™.

Estes módulos de software permitem a transmissão dos dados do respectivo sistema fonte dos dados para o Aspect® DataMart™. A informação pode então ser disponibilizada para análises quase em tempo real. Tais módulos podem também ser complementados com módulos personalizados para adequar os dados a requisitos de negócio específicos.

Por ofertar módulos de software prontos para integração, o Aspect® DataMart™ permite implementação rápida e suporte para as suas análises e relatórios corporativos.

O Aspect® DataMart™ permite tirar vantagem total do rico fluxo de dados que passa pelas suas aplicações de contact center existentes, de modo que você possa tomar decisões gerencias efetivas e baseadas em informações.

## Ferramentas Flexíveis para Análise e Geração de Relatórios de Desempenho do Contact Center

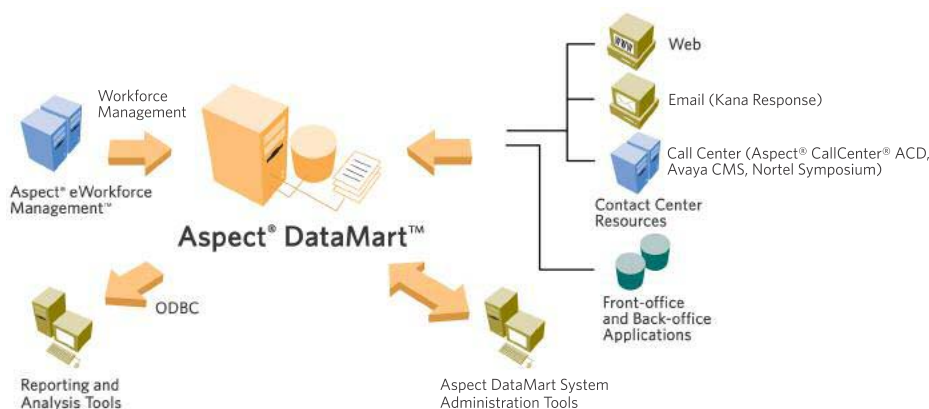
O Aspect DataMart provê ferramentas flexíveis para visualização do desempenho de todas as suas operações de contact center. Usando o Aspect DataMart System Administrator, você pode organizar as informações por agente, tronco, grupos DNIS, aplicações e canais de comunicação de toda a sua empresa, e então coletar dados de múltiplas localidades de contact center por grupos selecionados. Isto lhe permite moldar o caminho para visualização e análise dos dados dos seus clientes, para atender melhor aos requisitos específicos da sua operação.

Pelo fato do Aspect DataMart usar tecnologia aberta de banco de dados relacional, você pode escolher dentre uma variedade de ferramentas de análise e relatórios. A solução inclui diversos relatórios pré-formatados que dão uma vantagem inicial na extração de valor do dados. Você pode usar relatórios existentes para o Crystal Enterprise 10, estender os relatórios existentes ou acessar diretamente os dados usando consultas personalizadas feitas com qualquer ferramenta de geração de relatórios.

## Entrega de Serviço Personalizado aos Clientes

O Aspect DataMart ajuda a preparar as bases para soluções de inteligência de negócios personalizadas que tornam seu contact center eficiente, pessoal e lucrativo. Pelo fato do Aspect DataMart ser um ponto de coleta tanto para os dados do call center como para os dados provenientes de outras fontes, como vendas, gerenciamento da força de trabalho e gerenciamento da qualidade, ele se torna uma plataforma perfeita para viabilizar tanto as aplicações de produção de relatórios como as aplicações de gerenciamento de desempenho. Você pode rodar relatórios de produção altamente eficientes a partir do mesmo conjunto de dados utilizado para análises, assegurando que você obtenha as mesmas respostas independentemente de como a fonte de informação é processada.

O Aspect DataMart provê um ambiente ideal para aplicações de gerenciamento de desempenho. Ele consolida, em um banco de dados relacional projetado especificamente para geração de relatórios e análises complexas, os dados do contact center a nível corporativo com os dados de outros negócios e de clientes. Usando um modelo de dados baseado em um esquema estrela, o Aspect DataMart provê dados



para aplicações de gerenciamento de desempenho que podem ajudar a melhorar o desempenho operacional e o desempenho dos agentes; e lhe permite começar a integrar objetivos de negócio nas métricas do seu contact center e avaliar agentes com base em fatores tais como: habilidade de geração de receita via venda-cruzada ou habilidade de melhoria da satisfação dos clientes.

### Aumento da Lucratividade do Negócio

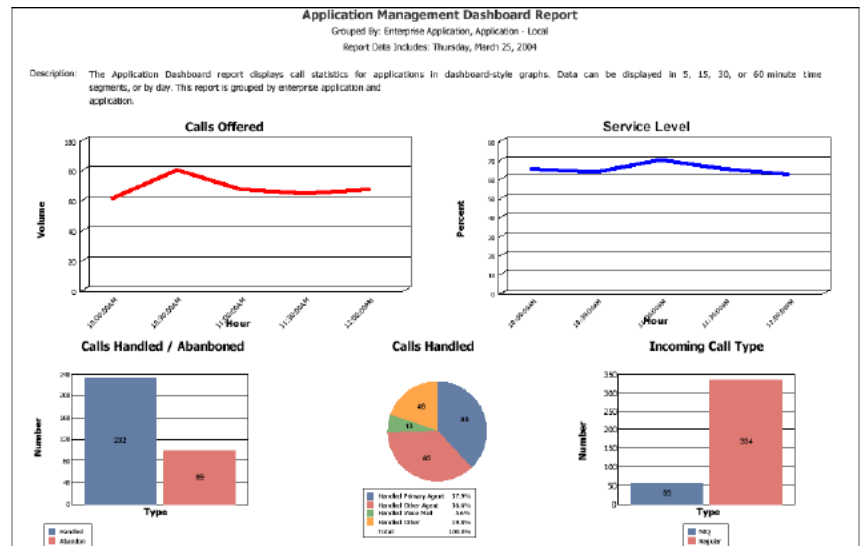
O Aspect® DataMart™ provê vantagens de negócio significantes, começando com maior eficiência, personalização e capacidades de geração de receitas das operações do seu contact center. Ele provê a informação que você precisa para medir o desempenho dos agentes, vincular desempenho com as métricas do customer service, aumentar a produtividade e a receita através de melhores tempos de resposta. Se você tem, ou planeja implementar, contact centers múlti-canal para tratar contatos de clientes via voz, email e a Web, o Aspect DataMart lhe provê uma visão "blended" de todos os canais, permitindo-lhe gerenciar a experiência dos clientes independentemente do meio de contato.

Se você opera um ou mais contact centers baseados em DACs Avaya ou Nortel, ou uma mistura de tecnologias Avaya, Nortel e Aspect, o Aspect DataMart provê uma visão unificada de suas operações pela consolidação das informações de chamada dos vários ambientes. Isto lhe permite ver, em um único relatório, um resumo da produtividade de todos os agentes da sua empresa, independentemente do sistema ao qual os mesmos estejam conectados. Não há necessidade de fazer a consolidação manual ou gastar tempo manipulando dados das diferentes localidades - você apenas pega a informação que precisa para gerenciar melhor suas operações.

### Integração de Dados com Data Warehouses Corporativas Existentes para uma Visão Completa do seu Negócio

O Aspect DataMart é compatível com infra-estruturas corporativas existentes e é capaz de suportar melhorias futuras. Sendo uma solução aberta, baseada em padrões, o Aspect DataMart pode ser integrado com uma larga gama de plataformas e aplicações.

Os bancos de dados Oracle® e Microsoft® SQL são os sistemas de gerenciamento de banco de dados relacional mais aceitos pelos grupos de TI corporativos. As ferramentas para conectividade de dados ODBC ("Open DataBase Connectivity") e para conectividade de rede TCP/IP ("Transmission Control Protocol/Internet Protocol") são padrões de mercado e provêem as facilidades que



permitem ao Aspect DataMart ser integrado com a infra-estrutura de TI existente. Além disso, o modelo de dados totalmente documentado e o suporte para acesso a consultas do ODBC torna o Aspect DataMart compatível com componentes de data-warehousing e suporte as decisões padrões de mercado.

Sendo o Aspect DataMart compatível com ODBC, você pode usar aplicativos de geração de relatórios, diferentes do Crystal Enterprise 10, tais como: Brio ou Cognos. O Aspect DataMart é uma solução escalável capaz de prover vantagens de negócio tanto para contact centers pequenos e autônomos quanto para uma rede de contact centers.

Aliviando os sistemas operacionais das tarefas de armazenamento de dados, análise e relatórios, a geração de relatórios e o processamento de chamadas operarão na eficiência máxima. E você reduzirá custos tornando os usuários da inteligência de negócio muito mais auto-suficientes.

*O Aspect DataMart oferece relatórios e análises, flexíveis e oportunas, para compartilhamento de informações relevantes para toda a empresa.*

"A decisão de desenvolver versus comprar uma solução de data mart foi fácil de tomar em nossa organização. O Aspect DataMart foi fácil de implementar e nos dá acesso aos nossos dados operacionais de modo rápido, nos permitindo tomar decisões de negócio baseadas em informações."

**Steve Boyer**  
 CIO & Senior Vice President  
 StarTek, Inc.

### Componentes do Sistema

- Banco de Dados: Oracle ou SQL server.
- Sistema Operacional do Servidor de Aplicação: Windows® 2003 Server ou Windows® 2000 Server.
- Ferramenta de Relatório: Crystal Enterprise 10.

Aspect® DataMart™ suporta integração com diversas fontes de dados operacionais das plataformas de contact center mais comuns. Ele também pode ser usado em conjunto com várias das soluções líderes de mercado, disponíveis no portfólio da Aspect Software, para aumentar o desempenho do seu contact center, incluindo:

- Aspect® CallCenter® ACD para plataforma de missão crítica de contact center.
- Aspect® Customer Self Service™ para aplicações de auto-serviço de URA.
- Aspect® eWorkforce Management™ para planejamento, gerenciamento e otimização do desempenho dos recursos de pessoal.
- Aspect® Viewpoint™ para criar e visualizar relatórios de tempo real, baseados na web.

### 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 chave de serviços de atendimento a clientes, cobrança e 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](http://www.compugraf.com.br) ou [www.aspect.com](http://www.aspect.com).

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



978 952 0200  
978 952 0201 fax  
[www.aspect.com](http://www.aspect.com)