

# Aspect® Performance Management™

O Aspect Performance Management viabiliza a estruturação dos processos da sua empresa facilitando o gerenciamento e melhorando o desempenho global, tomando como base algumas métricas fundamentais da operação. O objetivo final é alinhar os colaboradores na mesma direção, aumentando a probabilidade de atingir os objetivos da empresa.

## Benefícios

- Assegura que todos os níveis da organização estejam focados em KPIs que irão levar ao sucesso estratégico.
- Revela as razões para quedas de desempenho e permite tomar ações de correção de tal comportamento.
- Promove melhoria contínua de processo e provê as ferramentas para que cada um melhore seu próprio desempenho.

O Aspect Performance Management™ ajuda a alinhar o desempenho operacional do contact center com os objetivos estratégicos da sua empresa. Isto ajuda a assegurar que seus agentes estejam focados nos Indicadores Chave de Desempenho ("Key Performance Indicators" - KPIs) que ajudam a guiar o sucesso estratégico em processos de negócio.

Gerenciamento de desempenho é um processo para melhoria de resultados operacionais através de métricas chave, estabelecimento de metas, painéis de controle personalizados e automação de tarefas. Esta prática tem sido cada vez mais adotada em operações de Contact Center líderes de mercado, bem como em ambientes operacionais relacionados com o Contact Center, para melhorar a efetividade dos processos de vendas, cobrança e customer service.

No Contac Center, o ponto de partida é integrar as informações de diferentes fontes em uma única plataforma. O Aspect Performance Management coleta automaticamente os dados dos sistemas de Contact Center e outras fontes de dados e os integra em uma única plataforma para gerar relatórios e auxiliar na tomada de ações. Através desta plataforma, o software da Aspect disponibiliza relatórios gerenciais completos, alertas, painéis de controle personalizados para qualquer membro da operação e automatiza as tarefas para melhorar os processos.

O Aspect Performance Management melhora o desempenho e a produtividade, permitindo a redução no número de funcionários sem comprometer a qualidade. Agentes podem ver suas próprias estatísticas de produção permitindo auto-correção. Ele capacita os colaboradores a gerenciar seu próprio desempenho em comparação com metas que foram claramente definidas para direcionar para comportamentos efetivos. Supervisores podem gerenciar de maneira fácil e eficiente, rastrear e identificar causas de queda de desempenho e adotar as ações corretivas que eventualmente forem necessárias.

O Aspect Performance Management provê métricas para cada pessoa da organização, com metas claras e prêmios por resultado. Cria uma cultura de desempenho na qual os supervisores estão sempre orientados para a melhoria contínua do processo, pois o aplicativo cria fluxos de tarefas para iniciar e monitorar sessões de treinamento e os resultados das mesmas. Ajuda a traçar e monitorar o progresso dos planos de melhoria de desempenho que realmente trazem resultado ao contact center.



## Benefícios principais

- Aumenta as oportunidades de receita e a satisfação dos clientes.
- Melhora a tomada de decisões estratégicas e baseadas em fatos.
- Melhora o desempenho do contact center.
- Melhora a produtividade dos agentes com painéis de controle e metas personalizadas mostrando uma visão precisa do desempenho.

## Melhore o Desempenho de Operações de Cobrança, Customer Service e Telemarketing

O Aspect® Performance Management™ foi projetado para tomar Contact Centers em operações de alto desempenho, baseadas em roteamento de informações. Hoje, processos comuns de contact center, que usam dados históricos, incluem: alocação de agentes para atender níveis de serviço pré-determinados, roteamento em tempo real baseado em habilidade para assegurar que o melhor agente disponível receba a chamada, consolidar informações de conta usando tecnologia CTI ("Computer Telephony Integration") para reduzir o tempo médio de atendimento (TMA) e aumentar a satisfação do cliente. Embora tais técnicas aumentem a produtividade e a qualidade de serviço, aplicando informação a um processo altamente específico, a capacidade delas de melhorar a produtividade além da função alvo é limitada.

Os gerentes de Contact Center estão exigindo mais, utilizando novas informações de maneiras inovadoras.

Operações estão utilizando um conjunto mais amplo de métricas que verdadeiramente medem o desempenho e aumentam a eficiência operacional, ao invés de se basearem em um conjunto de métricas tradicionais.

Por exemplo, pela combinação de informações de múltiplos sistemas (distribuidor automático de chamadas - DAC, URA, Workforce Management, Quality Management, discadores preditivos, back office, legados, etc.) com dados de processos (frequência e duração de treinamentos, número de relatos de incidentes, grau de competência, etc.) em uma aplicação de gerência de desempenho, um contact center pode desenvolver novas métricas para avaliar e efetividade do desempenho. Métricas como: custo e margem por transação,

pontuações complexas de cartões de pontuação ponderada ("balanced scorecard"), número de contas preservadas por tratamento de objeções, horas de treinamento e cálculos de porcentual de promessas mantidas baseados no direito de estabilidade no emprego e treinamento do agente.

Os responsáveis pelas operações podem também rastrear o nível de atividade dos supervisores para identificar quais são mais efetivos em desenvolver agentes e gerenciar o tempo deles. E, finalmente, com acesso imediato aos dados de toda a empresa, os executivos e gerentes podem ter, pela primeira vez, uma visão completa de desempenho – permitindo reagir rapidamente e efetivamente às necessidades dos clientes e tendências operacionais.

## Consolide e Analise Dados de Múltiplas Localidades, Canais de Comunicação e Plataformas

O Aspect Performance Management provê análises e relatórios de dados históricos, poderosos e ricos em informações, coletados de múltiplas localidades e canais de comunicação.

O Aspect Performance Management é composto por componentes de software que permitem aos Contact Centers coletar, armazenar, organizar e gerenciar dados facilmente.

O Aspect Performance Management inclui módulos de software prontos para troca de dados com outras 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 prontos e integrados do Aspect Performance Management permitem a transmissão dos dados do respectivo sistema para o Aspect Performance Management. As informações podem ser disponibilizadas para análises quase em tempo real. Estes módulos de integração podem também ser complementados com módulos personalizados, para adequar os dados aos requisitos de negócios específicos.

## Facilidades do Aspect Performance Management

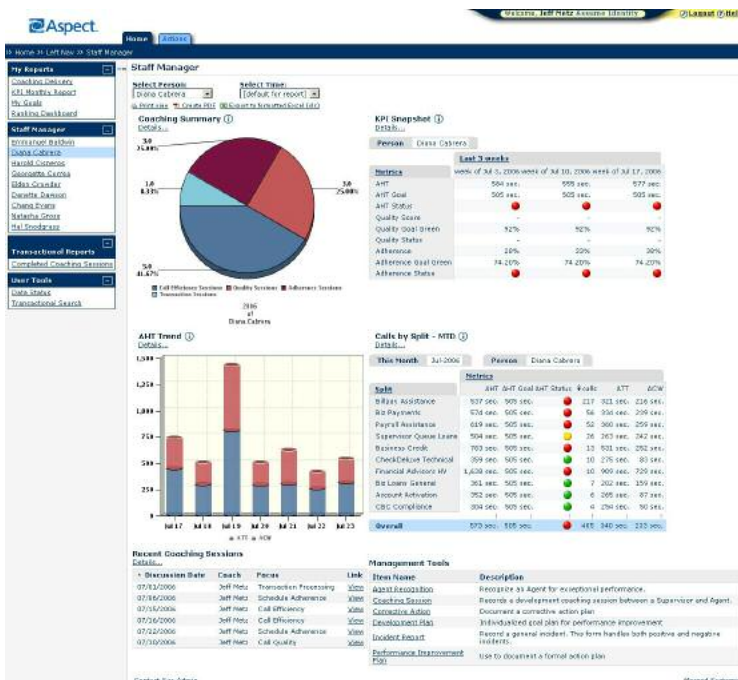
O Aspect Performance Management inclui funcionalidades para viabilizar os projetos de desempenho almejados pelos Contact Centers em todos seus processos de vendas, cobrança e customer service.

## Painéis de Controle Totalmente Personalizados

Os painéis de controle mostram, de imediato, resumos de um conjunto de relatórios chave com temas similares. Desenvolvedores de aplicação podem personalizar painéis de controle, utilizando ferramentas de criação do produto, respeitando as restrições de cada usuário. Os painéis de controle mais comuns são:

- Indicadores Chave de Desempenho (KPI) diário
- Resumo Executivo
- Resumo de bonificações e incentivos

*O Aspect Performance Management oferece ferramentas flexíveis para analisar tendências das métricas de KPI e resultados de treinamentos para impactar o desempenho.*



- Relatórios de classificação de desempenho
- Painel de controle de meta de desempenho
- Painel de controle de desempenho da localidade
- Desempenho e relatórios de toda a empresa

### Total Personalização de Relatórios e Consultas de Dados OLAP

Os relatórios permitem aos clientes visualizar os dados de processamento analítico on line (OLAP) para métricas específicas junto com dimensões específicas. Os relatórios são apresentados em formato de tabela ou gráfico. Usuários podem manipular relatórios para visualizar dados em diferentes eixos, modificar os níveis de agregação (maior ou menor detalhamento em eixos específicos), informação em forma de tabela dinâmica, bem como classificar e filtrar os dados. Relatórios são criados utilizando-se ferramenta de criação de relatórios descrita abaixo.

### Temporalidade Avançada

O Aspect® Performance Management™ inclui a capacidade de armazenar e rastrear dados que se modificam no decorrer do tempo. Isto é importante em ambientes de call center a medida que mudanças na estrutura do negócio demandam relatórios e análises. Sem a temporalidade apropriada, todas as métricas serão imprecisas. Rastreamento temporal se aplica a contabilização apropriada de mudanças na hierarquia organizacional (quem se reporta a quem e por quanto tempo) e outros atributos de pessoa/grupo a serem considerados apropriadamente para métricas, objetivos, filtros, restrições de dados, etc.

Por exemplo, um contact center gera um relatório contendo dados de 4 meses de trabalho de um agente que trabalhou meio período nos primeiros dois meses e período integral nos últimos dois meses. Pode-se aplicar um filtro denominado "excluir empregados de meio período" no relatório.

Como resultado somente os dados dos últimos dois meses serão mostrados para o agente. Todos atributos serão agora gravados historicamente na base de dados OLAP.

Como resultado, cálculos complexos de metas e incentivos, que frequentemente se baseiam em atributos como direito de estabilidade no emprego, cargo do empregado, departamento, serão mais precisos historicamente.

### Formulários Totalmente Personalizados

O Aspect Performance Management Forms permite aos clientes incluir dados de processo diretamente no data mart. Os dados do Forms podem ser integrados com o resto do sistema para criar relatórios, painéis de controle, ou tarefas de fluxo de trabalho. Os Forms são tipicamente usados para substituir processos baseados em papel, tais como revisão de desempenho, gravação de uma sessão de treinamento ou gravação de um plano de melhoria de desempenho para novos empregados. Os Forms são totalmente personalizáveis através da utilização de arquivos de configuração de meta dados.

### Fluxos de Trabalho, Alertas e Tarefas Totalmente Personalizados

Os fluxos de trabalho do Aspect Performance Management são compostos por elementos de alertas, mensagens e tarefas.



Alertas, são notificações geradas pelo sistema sobre a ocorrência de certas condições, por exemplo: um alerta pode ser emitido quando o TMA de um agente for maior do que o valor limite programado. Mensagens, são notificações geradas pelos usuários e uma Tarefa é uma solicitação para que seja efetuado um conjunto de ações. Os elementos de fluxo de trabalho do Aspect Performance Management operam com base em processamento básico de transações on line (OLTP) e monitores OLAP. Estes monitores podem ser configurados para uma tabela ou para um relatório específico e para monitorar condições específicas.

### Arquitetura do Aspect Performance Management

A arquitetura do Aspect Performance Management é enterprise-class, baseada em padrões abertos, e projetada para ter flexibilidade (fácil de implementar e ser alterada pelo usuário final). Ela é composta pelos seguintes componentes:

**Mecanismo de Integração e Depuração de Dados** – Automaticamente, extrai, depura e transforma os dados provenientes de: sistemas de call center; fontes de dados corporativos do cliente; planilhas e outros tipos de arquivos.

**Data Mart** – é composto por tabelas de diligência & depuração de dados, bem como uma base de dados OLAP Relacional para ser usada pelos módulos do usuário final. Infra-estrutura - provê ferramentas de administração, repositório de meta-dados, personalização e controle de acesso e gerenciamento de configuração.

**Módulos do Usuário Final** – Relatórios, Painéis de Controle, Formulários e Automação de Tarefas (Alertas, Mensagens e Tarefas). O Aspect Performance Management é compatível com infra-estruturas corporativas existentes e é capaz de ajustar-se as melhorias futuras.

Sendo uma solução baseada em padrões abertos, o Aspect Performance Management pode ser integrado com uma larga gama de plataformas e aplicações.

*O Aspect Performance Management oferece painéis de controle que permitem que todos os níveis da organização estejam alinhados com os objetivos globais da empresa*

### Requisitos do Sistema

- Banco de Dados: Oracle ou SQL Server
- Servidor de Aplicação  
Sistema Operacional:  
Microsoft® Windows® 2003
- Navegador:  
Internet Explorer 6 ou 7
- Servidor Web: Apache 2

O Aspect® Performance Management™ faz parte da linha de produtos Aspect Contact Center Performance Optimization que inclui um conjunto completo de aplicações chave de desempenho de contact center – gerenciamento de qualidade, gerenciamento da força de trabalho, gerenciamento de desempenho e gerenciamento de campanha; sincronizando pessoas, processos e aplicações para aumentar o desempenho e o alinhamento com todos os objetivos do negócio.

O Aspect® Performance Management™ permite a integração com todos os líderes em fornecimento de sistemas DAC e discadores preditivos, reduzindo a complexidade e os custos de operacionais. Para uma maior proteção do investimento, a solução provê serviços de integração prontos, com várias soluções líderes de mercado no portfólio da Aspect Software para aumentar o desempenho do seu contact center, incluindo:

- Aspect® EnsemblePro™ para contato multi-canal entrantes, saintes e "blended".
- Aspect® CallCenter® ACD para plataforma de missão crítica de contact center.
- Aspect® Spectrum® ACD para plataforma de missão crítica de contact center.
- 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® Quality Management™ para gravação, revisão e avaliação das interações de voz e tela dos agentes

### 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, 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).