

# Aspect® EnsemblePro™

O EnsemblePro da Aspect é uma solução unificada de contact center, planejada e construída para incluir múltiplas aplicações - seja via voz tradicional ou VoIP - tais como: distribuição automática de chamadas (DAC), discador preditivo, Unidade de Resposta Audível (URA), contato Internet via email ou chat, gravação multimídia, gerenciamento de qualidade e relatórios/administração unificados. Isto ajuda a reduzir as complexidades, os custos e recursos humanos tipicamente associados com a implementação e manutenção de ambientes baseados em soluções não integradas.

## Destaques

- Contact Center unificado.
- Gerenciamento centralizado.
- Instalação simples

O Aspect® EnsemblePro™ provê ao seu contact center o acesso as informações em tempo-real do histórico e preferências dos seus clientes, permitindo melhorar seus principais processos de negócio em campanhas de customer service, cobrança, vendas e telemarketing. Esta solução provê informações ricas e úteis que impulsionam o desempenho de todo o seu contact center. Através do gerenciamento centralizado, você prepara sua organização com dados dinâmicos dos seus clientes, toma decisões mais embasadas proporcionando uma significativa vantagem competitiva.

A flexibilidade do Aspect® EnsemblePro™ permite modificar o seu contact center em tempo real conforme as necessidades do seu negócio. Administradores e supervisores podem fazer mudanças dinâmicas na configuração do sistema, alterar fluxos de chamada ou propriedades dos agentes enquanto estiverem gerenciando os níveis de serviço. Os agentes podem ser realocados para áreas onde a demanda é maior. Modificações tem efeito imediato já no próximo contato - sem reinicializar o sistema, as campanhas ou os serviços.

O Aspect® EnsemblePro™ se integra, melhora e unifica suas soluções existentes, proporcionando novas facilidades e proteção do investimento do seu contact center. O Aspect® EnsemblePro™ permite otimizar o uso da infraestrutura existente, tirando vantagem dos recursos de telefonia convencionais, habilitando o seu contact center a utilizar funcionalidades unificadas, independente do sistema de telefonia instalado.



## Principais Benefícios

- Redução de custos.
- Aumento da produtividade.
- Melhoria da satisfação do cliente.
- Redução da complexidade.
- Compatibilidade com requisitos regulatórios.

### Constata o Potencial de um Contact Center Unificado

Interações multimídia significativas, clientes com percepção de valor agregado, confiabilidade e clara vantagem competitiva - o Aspect® EnsemblePro™ traz tudo isto junto para você.

#### Distribuição Automática de Chamadas (DAC)

Chamadas são atendidas assim que elas chegam no contact center e são inteligentemente encaminhadas para agentes disponíveis, com base no número discado (DNIS), identificação do chamador (BINA), agentes disponíveis, perfil do cliente, níveis de serviço, escolha feita pelo cliente ou dados fornecidos pelo cliente e regras de negócio definidas no sistema.

#### Discagem Automática Sainte (DAS)

Otimiza as capacidades necessárias para tornar bem sucedidos seus serviços de discagem automática sainte

- Múltiplas opções de discagem: preditivo, precisão, preview, blaster e manual.
- Detecção de voz, fax, modem, telefone celular e a melhor detecção de secretária eletrônica do mercado.
- Algoritmo avançado de ritmo de discagem.
- Gerenciamento flexível de campanha e lista de discagem.
- Controle de cota.
- Unidade de Resposta Audível (URA) Sainte - serviço pró-ativo ao cliente.
- Rapidez na transferência de chamada para os agentes.

**Unidade de Resposta Audível (URA)** - automatiza algumas ou todas as interações dos seus clientes.

Utilizando as funções opcionais de text-to-speech e reconhecimento de voz, a URA obtém informações dos clientes e as compara com base de dados para atender as questões ou solicitações dos clientes. As informações do cliente ficam com a chamada, caso a chamada seja atendida somente na URA ou transferida ao agente.

**Gerenciamento de Email** - permite aos agentes agilizar o processo de criação de email e atingir clientes de forma pró-ativa através da utilização de facilidades como:

- Resposta automática e base de conhecimento.
- Saudações e assinaturas.
- E-mails padronizados e anexos.
- Listas de Distribuição e campanhas de email.

**Gerenciamento de Fax** - integra a capacidade de gerenciamento de fax para facilitar o manuseio dentro do seu contact center.

**Voice Mail** - oferece aos seus clientes a possibilidade de deixar mensagens gravadas durante longas filas de espera e fora do horário de operação. Também pode ser utilizado como correio pessoal de agentes e supervisores.

### Gravação e Monitoração de Qualidade Multimídia

Gerentes podem verificar as interações entre seus agentes e os clientes. Gravações podem ser feitas de forma automática ou iniciadas sob demanda pelos agentes ou supervisores, permitindo:

- Gravar interações de voz, chat e collaboration.
- Gravar por chamada, por agente ou toda a campanha.
- Atribuir classificações e comentários a uma gravação para facilitar consulta posteriormente.
- Rever, arquivar e exportar as gravações para outros dispositivos de armazenamento.
- Monitorar e gravar a tela do agente, bem como as interações de voz e atribuir nota para as seções gravadas daquele agente com a finalidade de avaliação de desempenho.

**Multi Tenancy** – tire vantagem da segurança, particionamento, Voice over Internet Protocol (VoIP) e outras facilidades do Aspect® EnsemblePro™ para prover funcionalidade de hosted contact center para clientes internos e externos. Esta facilidade permite separar os processos e a base de dados para garantir a segurança entre as partições, porém mantém o controle centralizado da administração do sistema.

### Aumente a sua Produtividade

O Aspect® EnsemblePro™ fornece várias aplicações para dar autonomia aos agentes e agilizar os tempos de resposta. Enfim, aumentar a satisfação do cliente, aumentar as oportunidades de vendas e melhorar os resultados de campanhas ativas de cobrança.

O fluxo pode ser desenvolvido para atendimento automático de chamadas utilizando as funcionalidades do sistema através de mensagens pré-gravadas, consulta a base de dados, reconhecimento de voz, VoiceXML baseado no reconhecimento de voz text-to-speech, lógica booleana, estatísticas de fila em tempo real e lógica de combinação.

O Roteamento inteligente permite potencializar os benefícios da URA múlti-canal, encaminhando interações de forma inteligente com base em regras de negócio definidas pelo usuário, prioridade de contato, agentes disponíveis e outras regras como:

- **Roteamento baseado em Skills** – encaminha contatos para os agentes livres mais apropriados.
- **Roteamento baseado em Regras** – roteia interações com base em conjunto de regras de negócio.
- **Roteamento baseado em Dados** – prioriza, gerencia e roteia interações com base nos dados do cliente.
- **Roteamento Múlti-Localidade** – roteia e entrega o contato ao agente mais apropriado.

A rechamada de um agente específico assegura continuidade das interações, pois encaminha clientes que ligam de volta para o mesmo agente que falou com ele originalmente.

O roteamento inteligente em rede une múltiplas localidades possibilitando centralizar as informações em tempo real, habilitando o roteamento automático de um site ao outro visando dividir a carga de trabalho ou rotear chamadas para o melhor agente na rede.

A função Blending multimídia aloca agentes para outras tarefas durante períodos de baixo tráfego de chamadas entrantes, fazendo realmente um blending universal.

A Distribuição Automática de Tarefas roteia objetos e tarefas genéricas tais como trouble tickets, processamento de pedido, documentos e treinamento interativo para seus agentes à partir de aplicações externas.

### Aumente a Satisfação dos seus Clientes

Os agentes podem estar localizados em qualquer lugar, a qualquer hora, com todas as facilidades sem precisar de hardware especial. Os agentes têm acesso aos recursos e são tratados da mesma forma que os agentes logados localmente. As facilidades incluem:

- Screen pop via aplicações CTI.
- Telefone personalizável e com todas as facilidades.
- Gravação de chamadas (incluindo gravação seletiva).
- Acesso e controle de Voice mail.
- Web chat.
- Assistência via Email.

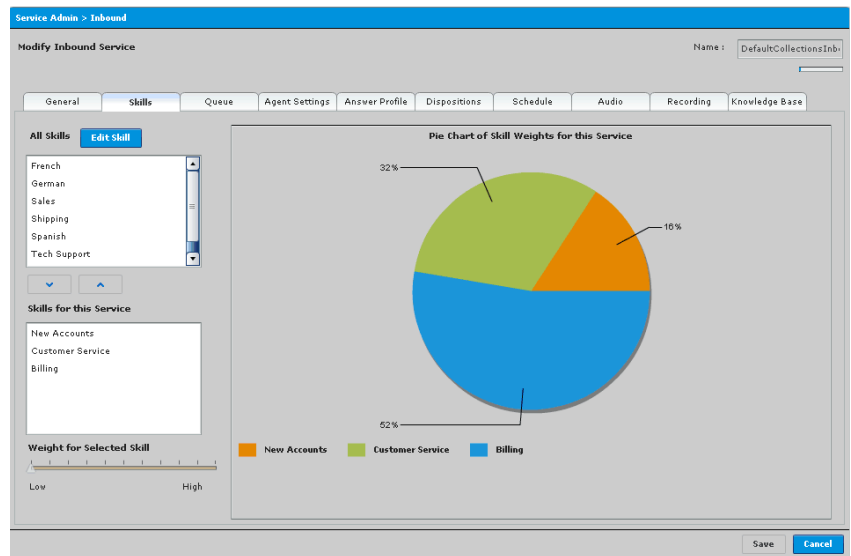
**Script de Agente baseado em Browser** – o LYRICall, um componente do desktop unificado ao Aspect® EnsemblePro, é a primeira ferramenta de desenvolvimento de aplicação e scripting baseada em browser que funciona em qualquer PC ou computador em rede usando um browser Microsoft® e Java® script. Suporta acesso em tempo real a múltiplas fontes de dados, incluindo sistemas Host, aplicações legadas, Internet, intranets e extranets corporativas.

**Web Chat** - Permite interações em tempo-real entre seus agentes e clientes via mensagens de texto e chat. Os agentes podem automaticamente retirar informações de uma base de conhecimento para responder rapidamente as perguntas do cliente.

**Web Collaboration** - Sincroniza os browsers do agente e o do cliente em um ambiente colaborativo, permitindo a navegação compartilhada.

### Gerencie todo o Contact Center a partir de Um Ponto Central de Administração

**Administração Centralizada e Unificada** - Um único ponto de administração para gerenciar todos os tipos de interação permite que seus gerentes de contact center configurem e provisionem serviços e campanhas receptivas e ativas de voz, email, Web e fax - tudo a partir de um único PC desktop.



Usando a capacidade de provisionamento dinâmico, administradores e supervisores podem fazer mudanças em tempo-real, nas configurações do sistema enquanto gerenciam os níveis de serviço do contact center – sem ter que reinicializar sistemas, campanhas ou serviços.

**Relatórios Históricos** - Provêm uma perspectiva completa do desempenho de agentes e do contact center, permitindo aos supervisores:

- Visão total do trabalho dos agentes através de todos canais de contato.
- Gerar relatórios de métricas operacionais.
- Aferir estatísticas de campanhas receptivas, ativas, chat, email e desempenho de agente
- Receber relatórios padronizados que revelam o desempenho de serviços e campanhas.
- Gerar relatórios corporativos que incluam os múltiplos sistemas Aspect EnsemblePro da empresa.
- Personalizar e armazenar relatórios em uma visualização OLAP e via Crystal Reports.

### Implante com Facilidade

Migre das tecnologias tradicionais de comutação (TDM), para VoIP; de um contact center em um único local para um contact center virtual; de gerência centralizada localizada ou qualquer combinação disso.

Usando o Aspect EnsemblePro, você pode tirar vantagem da VoIP na estratégia do seu contact center usando-o para conexão com agentes remotos ou para interligar múltiplas localidades via SIP ("Session Initiation Protocol"). Você pode colocar sua tecnologia em um lugar e seus agentes em outro. Você pode usar somente VoIP, ou VoIP combinado com telefonia tradicional. A abordagem do Aspect Software Seamless IP permite maior flexibilidade sem comprometer as capacidades nas quais você confia no seu contact center.

**Aplicação Unified Director** - Administração de todas as interações através de um único ponto de gerenciamento via browser. Tudo através de um único desktop.

"Ter um produto unificado como o Aspect EnsemblePro, que integra múltiplas aplicações - DAC, URA e discador preditivo - em uma única solução, permitiu à CFI Westgate Resorts tirar vantagem através das facilidades adicionais sem aumentar a complexidade. Notamos o aumento dos níveis de serviço prestado aos clientes, bem como o aumento na eficiência dos agentes, que trazem um significativo impacto positivo nos resultados da operação."

**Matt Rakoczy**  
Director of Call Center Operations, CFI Westgate

## Componentes do Sistema

### – Receptivo

Distribuição Automática de Chamadas (DAC)  
Unidade de Resposta Audível (URA)  
Roteamento baseado em Skills  
– Blending via integração CTI (Computer Telephony Integration)

### – Ativo

Distribuição de chamadas saintes  
Distribuição de Email de saída  
Ativo feito pela URA integrada

### – Multimídia

Fila Universal Multimídia  
Web Chat & Collaboration  
Distribuição Automática de Email  
Base de Dados de Conhecimento  
Distribuição Automática de Tarefas

### – Administração

Monitoração e Gravação  
Correio de Voz  
Relatórios Unificados

### – Desktop

Aplicação do Agente & API  
Aplicação Geradora de Scripting - LYRICALL  
Agentes e Supervisores Remotos via Voice Over IP e SIP

## Linha de Produtos Unificada

As soluções da Aspect Software que ajudam os clientes do contact center Aspect® EnsemblePro™ a cumprir sua missão de maximizar a lucratividade, minimizar custos e assegurar a satisfação dos seus clientes incluem:

- O Aspect® Analyzer™ - para assegurar a medição de desempenho em comparação com as metas definidas.
- O Aspect® Enterprise Campaign Manager™ - para gerenciamento da estratégia de campanhas de ativo e otimização da capacidade de efetuar chamadas.
- O Aspect® Campaign Optimizer® - para gerenciamento da produtividade e da estratégia de campanhas de ativo.
- O Aspect® eWorkforce Management™ - para planejamento, gerenciamento e otimização de desempenho dos recursos humanos.
- O Aspect® RightForce® Workforce Management - para rastreamento e relatório, e gerenciamento de mudanças.

## Sobre a Aspect Software

A Aspect Software, Inc., fundadora da indústria de contact center, é a maior empresa a nível mundial dedicada em fornecer produtos e serviços de contact center provados e inovativos que viabilizam os processos de negócio chave para empresas de customer service, cobrança, vendas e telemarketing. A cada dia, milhares de contact centers próprios ou terceirizados ao redor do mundo conduzem mais de 125 milhões de interações com clientes usando os produtos da Aspect Software. Nós acreditamos em usar o poder da tecnologia para transformar positivamente a experiência da interação cliente-empresa. Esta crença tem nos levado a aceitar o desafio de desenvolver os Distribuidores Automáticos de Chamada mais confiáveis do mundo, os discadores mais confiáveis, as mais usadas e respeitadas soluções de workforce management (WFM), os mais flexíveis sistemas de Self Service de Voz e a primeira e mais completa solução de contact center unificada e multi canal do mercado. Com sua matriz localizada em Westford (Massachusetts), a Aspect Software opera nas Américas, Europa, África, Oriente Médio e Ásia. Para mais informações, visite [www.compugraf.com.br](http://www.compugraf.com.br) ou [www.aspect.com](http://www.aspect.com).