

Aspect® eWorkforce Management™

Os recursos humanos correspondem, em média, a 60 ou 70% do total de gastos dos contact centers multicanais. Ao mesmo tempo em que tais recursos, que formam a linha de frente na interação com os clientes, representam o mais alto custo na administração do seu contact center, também são os recursos mais valiosos. Sua competitividade, reputação e crescimento da receita e da rentabilidade dependem muito da sua habilidade de prover aos clientes serviços consistentes e que estejam em sintonia com as metas do seu negócio. Quando os clientes demandam atenção pessoal, é necessário contar com pessoas que tenham as habilidades adequadas, no lugar certo, na hora certa, o tempo todo.

Características Principais

- Arquitetura única para habilidades múltiplas.
- Fácil administração e acompanhamento do desempenho ao longo do dia.
- Previsão exata para todos os canais de contato.
- Permite criação de cenários hipotéticos, para melhor planejamento estratégico.
- Auto-atendimento automatizado para agentes, baseado em URA e navegador web.
- Integra-se com sistemas DAC e outras tecnologias de contact center.

A alocação precisa de pessoal no contact center é fundamental, especialmente quando é preciso considerar fatores como: múltiplas habilidades dos agentes, múltiplos canais de contato e di versas localidades. É por essa razão que você precisa de uma solução de gerenciamento da força de trabalho que aumente a eficiência, reduza custos e maximize a efetividade do contact center para impulsionar o desempenho em todos os níveis das suas operações de serviço de atendimento ao cliente, cobrança, vendas e telemarketing.

O Aspect eWorkforce Management é uma solução líder de mercado que otimiza o desempenho da força de trabalho dos contact centers atuais. Com uma população de agentes produtiva e capacitada, você pode maximizar seus lucros e a satisfação dos clientes, reduzir os custos e a rotatividade de funcionários, prover melhor serviço de atendimento ao cliente e aprimorar o desempenho geral do seu contact center para melhor atender aos objetivos de negócio da sua empresa.

Baseado na tecnologia TCS, altamente reconhecida no setor, o Aspect eWorkforce Management oferece uma solução para cada necessidade de administração de mão-de-obra, independentemente do tipo ou da complexidade do ambiente de contact center. O Aspect eWorkforce Management ajuda a prever e planejar com mais precisão, e fazer escala de de pessoal com maior efetividade, para assegurar que você tenha o número correto de agentes, com as habilidades certas, em todas as suas localidades, para que seu contact center funcione como um relógio.

O Aspect eWorkforce Management também ajuda a afinar o desempenho dos agentes para aumentar produtividade, capacita os agentes a se auto-gerenciarem para reduzir a rotatividade de pessoal e simplifica suas operações em múltiplas localidades ou localidades terceirizadas para reduzir os custos. Você também será capaz de visualizar o desempenho global dos seus contact centers com a finalidade de efetuar um maior alinhamento com as metas do seu negócio.



Principais Benefícios

- Reduzir os custos de pessoal e de rotatividade.
- Melhorar a efetividade das operações multi-localidades.
- Habilitar os agentes e melhorar produtividade.
- Melhorar o desempenho do contact center para alinhá-lo com as metas de negócio.
- Reduzir o custo da administração dos agentes terceirizados.
- Aumentar ROI através da integração.
- Maximizar lucros e aumentar a satisfação dos clientes.

O Aspect eWorkforce Management inclui funcionalidades essenciais de gestão de força de trabalho e melhorias para atender cada necessidade de pessoal

O Aspect eWorkforce Management é uma solução de software, totalmente automatizada, que lhe permite planejar, otimizar e administrar com precisão os seus recursos humanos. O resultado final é o aumento de produtividade e da receita, um melhor serviço ao cliente e desempenho do agente, custos operacionais e de pessoal reduzidos, aumento dos lucros e da satisfação dos clientes, e um retorno rápido do seu investimento no Aspect eWorkforce Management.

Reduza Complexidade e Custos de Alocação de Pessoal

O Aspect® eWorkforce Management™ pode reduzir dramaticamente a complexidade de alocar e gerenciar a força de trabalho do seu contact center. O núcleo principal do eWorkforce Management provê funcionalidades básicas de previsão, planejamento e acompanhamento de pessoal para ambientes de contact center mono-habilidade, múltiplas-habilidades e multimídia. O sistema fornece o uso de "simulação de previsão" para melhor planejamento estratégico, em conjunto com a avaliação de desempenho e acompanhamento da escala ao longo do dia, e assim garantir que você está gerenciando de acordo com o planejamento que você implementou. O núcleo principal do eWorkforce Management fornece um conjunto de ferramentas essenciais para a otimização da força trabalho que lhe permite:

- Prever, com alta precisão, o volume de contatos de entrada (telefone, Web e e-mail), de saída e "blending"
- Criar escalas otimizadas para agentes baseando-se nas preferências dos empregados, em modelos de turnos de trabalho ou uma combinação de ambos, assegurando que sempre hajam agentes com as habilidades corretas e em quantidades suficientes para atender seus clientes.
- Monitorar as estatísticas do seu contact center ao longo do dia e compará-las com as projeções, para você poder rapidamente tomar ações corretivas, se necessário.
- Reduzir os custos de pessoal e ao mesmo tempo manter e melhorar os tempos de resposta.

Melhore a Efetividade das Operações Distribuídas em Múltiplas Localidades

A administração do pessoal de um contact center pode ser uma tarefa complicada para operações em uma única localidade; em operações distribuídas em múltiplas localidades a complexidade de tal administração aumenta muito. Para operar contact centers distribuídos em múltiplas localidades de forma eficiente os gerentes precisam de ferramentas poderosas, como o Aspect eWorkforce Management Allocate. Esta aplicação provê todas as funcionalidades do Aspect eWorkforce Management, mais avançadas funcionalidades de rede e escala de pessoal que provêem uma perspectiva global para compartilhamento de contatos entre diversos contact centers. Com o *Allocate* você pode gerenciar sua força de trabalho com sucesso, não importando quantos agentes e localidades você tenha ou como você compartilha contatos.

Aumente a Capacitação e Reduza a Rotatividade dos Agentes

Uma das melhores formas de aumentar o moral dos agentes, e reduzir a custosa rotatividade dos mesmos, é capacitando-os para controlar seus próprios horários de trabalho e dando aos mesmos o fácil acesso às informações relacionadas com o trabalho deles. É aí que o Aspect eWorkforce Management *Empower* pode ajudar. O *Empower* trabalha com o núcleo principal do Aspect eWorkforce Management para organizar e reduzir a rotatividade de agentes, bem como reduzir os custos relacionados com o processo de elaboração da escala de horários dos agentes para:

- Permitir que seus agentes compitam por turnos de trabalho, férias e outros eventos agendados e para fazer mudanças em seus horários de trabalho dentro de limites controlados por você.
- Habilitar os supervisores a mudarem os horários dos agentes, fornecendo mais flexibilidade no cumprimento das necessidades diárias da operação.
- Organizar e automatizar as mudanças de horário e notificações para reduzir os custos administrativos e aumentar a eficiência.
- Dar aos gerentes e supervisores tempo para orientação e supervisão.
- Notificar os agentes e supervisores das mudanças de horários em tempo real.

Assegure que seus Agentes sempre operem com Produtividade Máxima

Você pode estabelecer horários ideais para seu contact center, mas se seus agentes não aderirem a eles, seus clientes não receberão o serviço que eles esperam. O Aspect eWorkforce Management *Perform* lhe fornece as ferramentas para assegurar que você está obtendo o máximo dos esforços do seu pessoal. O *Perform* lhe permite entender como seus agentes estão desempenhando, de modo que você possa ajudá-los a melhorar e atingir a excelência.



O Aspect eWorkforce Management Perform ajuda o seu contact center a desempenhar com o máximo da sua produtividade, por permitir que você:

- Monitore as atividades dos agentes do seu contact center em tempo real.
- Compare o status dos agentes afim de estabelecer a escala de trabalho e os objetivos de desempenho.
- Visualize alertas quando agentes não aderirem às escalas estabelecidas, dentro dos limites que você definiu.
- Obtenha a informação necessária para avaliar e melhorar o desempenho dos seus agentes.
- Simplifique a administração do contact center ao permitir que o *Perform* reúna dados complexos de adesão e produtividade.

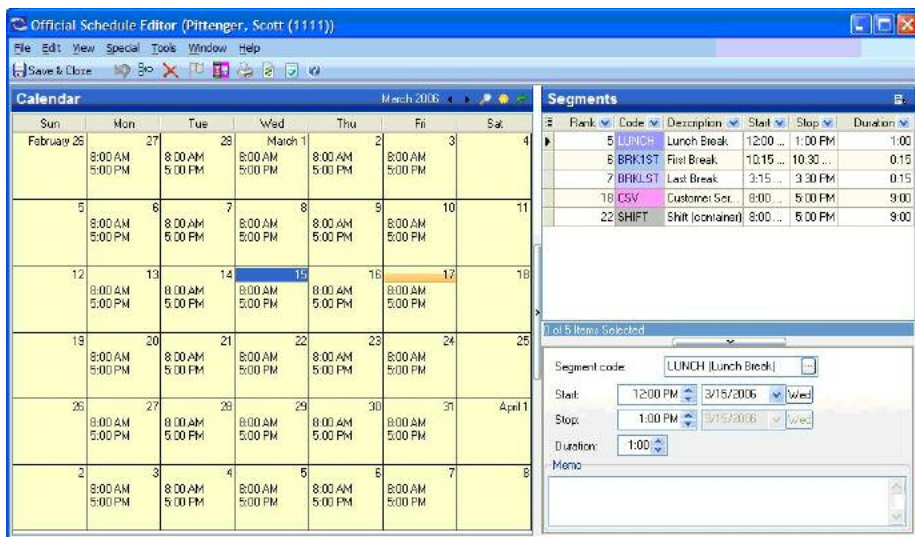
Alinhe o Desempenho com as Metas do Seu Negócio

O Aspect® eWorkforce Management™ lhe permite ter uma equipe eficiente no seu contact center e manter os custos baixos. Para ir além destas metas e ajudá-lo a aplicar os recursos do seu contact center para atingir os objetivos de aumentar a receita da empresa e a satisfação dos clientes, esta solução oferece um conjunto de ferramentas robustas de gerenciamento de desempenho no seu módulo aplicativo opcional Analyze. O Aspect eWorkforce Management *Analyze* provê benefícios tangíveis para toda a empresa, maximizando a produtividade da força de trabalho para:

- Reduzir os custos totais.
- Tomar decisões, rápidas e efetivas, de gerenciamento do pessoal.
- Dar aos supervisores e gerentes mais tempo para que desempenhem suas funções essenciais.
- Ajudar os agentes a entenderem e otimizarem seu próprio desempenho.
- Reduzir a falta de agentes, aumentar a adesão ao horário e melhorar produtividade.

Reduza o Custo da Administração de Agentes Terceirizados

Os contact centers, especialmente os com picos sazonais de ligações, estão cada vez mais adotando serviços terceirizados a fim de manter os níveis de serviço sem aumentar a equipe. Mas, existe um desafio quando diferentes contact centers compartilham trabalho. Eles não podem trocar informação eficientemente, tomando tentativas de previsão, escala de de pessoal e monitoramento dos níveis de serviço menos efetivos do que poderiam ser. Assim, a redução de custos da terceirização pode ser perdida devido a um serviço pobre e pode resultar em desgaste com o cliente.



O Aspect eWorkforce Management Encompass ajuda na eliminação deste obstáculo ao habilitar os contact centers e terceirizados para compartilharem, de forma conveniente, os dados da força de trabalho ao longo do dia, e para obterem uma completa e precisa visão da atividade de serviço de atendimento ao cliente. Esta aplicação automatiza o intercâmbio de dados entre os terceirizados e as empresas dos seus clientes para envolver o terceirizado sem sacrificar a qualidade, a eficiência ou a satisfação e lealdade do cliente.

Se você é um terceirizado, o Aspect eWorkforce Management *Encompass* oferece uma vantagem competitiva ao habilitar o intercâmbio fluente de dados relacionados com a força de trabalho, possibilitando a você demonstrar seu valor aos clientes e à administração.

Aumente o ROI Através de Integração

Pelo fato de que os dados de gerenciamento da força de trabalho são imprescindíveis para o gerenciamento operacional do seu pessoal, o Aspect eWorkforce Management lhe permite a fácil integração destes dados com outras aplicações chave do seu contact center, visando obter maior eficiência e efetividade em todas as suas operações e aumentar o retorno do seu investimento em software. Além de prover integrações prontas com os principais sistemas DAC existentes no mercado, este produto também oferece um kit para desenvolvedores de software ("software developers kit" - SDK) para permitir uma melhor maneira de desenvolver a integração com outras aplicações, tais como aplicações de e-learning e monitoração de qualidade, para otimizar o agendamento de e-learning específico para agentes e eventos de monitoração de qualidade.

Aspect eWorkforce Management provê conjunto de ferramentas de planejamento estratégico para otimizar seus recursos humanos.

"A quantidade de tempo que leva para processar os pedidos de férias anuais caiu de 480 homem/hora a somente 20; isto é impressionante!"

Joseph Beery
Senior Vice President & CIO
US Airways

Componentes do Sistema

- Aspect eWorkforce Management (Core)
- Aspect eWorkforce Management – Perform
- Aspect eWorkforce Management – Empower
- Aspect eWorkforce Management – Allocate
- Aspect eWorkforce Management – Encompass
- Aspect eWorkforce Management - Analyze
- Aspect eWorkforce Management –Software Developer's Kit (SDK)

O Aspect® eWorkforce 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® Customer Self Service™ para aplicações de auto-serviço de URA.
- Aspect® Campaign Optimizer® para gerenciamento da produtividade e da estratégia de campanhas saintes.
- Aspect® DataMart™ para relatórios históricos e de tempo real, extensivos.

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 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