

Aspect® CallCenter® ACD

A pesquisa* Aspect Contact Center Satisfaction Index, realizada no ano passado, mostra que o telefone é a principal forma de interação dos clientes com os negócios. O direcionamento e a formação de filas eficiente para as chamadas é uma ferramenta-chave para melhorar a satisfação do cliente, reduzir gastos, reunir informação de mercado e incrementar a receita. Da mesma forma que o telefone é o canal de comunicação primária, uma imagem completa das operações do seu contact center é crucial para o sucesso do seu negócio, assim como habilitar seus atendentes para servir bem os clientes. Em suma, seu negócio requer do melhor software de distribuição automática de chamadas (automatic call distribution, ACD).

Características Principais

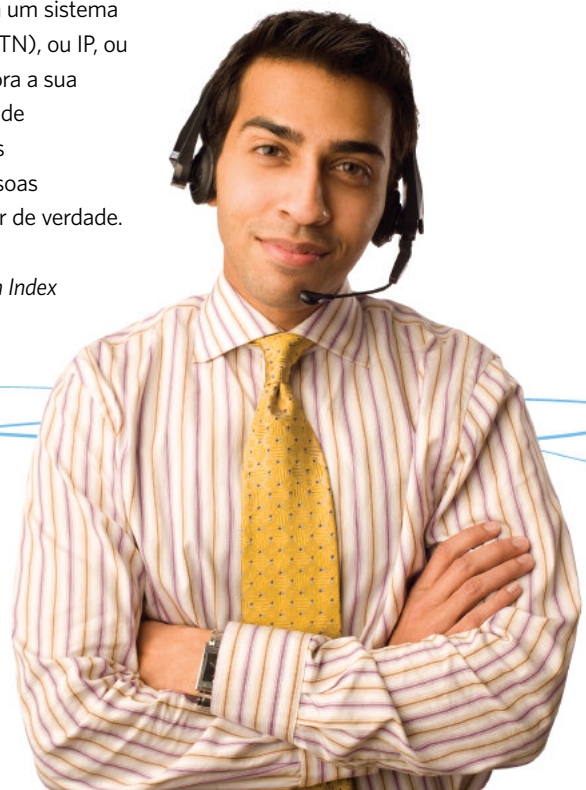
- IP e TDM em uma única plataforma.
- Ambiente para o rápido desenvolvimento de aplicação.
- Característica poderosa para a elaboração de relatório em tempo real e histórico.
- Administração centralizada.

Por mais de duas décadas o Aspect CallCenter ACD tem oferecido uma solução de processamento de chamadas sofisticada, capaz de melhorar a satisfação do cliente e a eficiência do contact center com um direcionamento aprimorado. Sua interface amigável para desenvolvedores facilita o atendimento às necessidades do negócio em constante mudança. Os desenvolvedores podem criar cenários sofisticados de direcionamento com simplesmente arrastar dos ícones no espaço de trabalho e vinculá-los a fim de indicar como as ligações serão direcionadas.

O Aspect CallCenter ACD trabalha com opções de direcionamento poderosas e flexíveis, que possibilitam um acesso rápido e preciso aos agentes que têm as habilidades requeridas para solucionar as questões específicas dos clientes. Com este produto, é possível medir o desempenho do contact center de forma contínua. As ferramentas e os gabaritos para a elaboração de relatórios o ajudam a criar relatórios padrão ou telas personalizadas e, assim, apresentar estatísticas em tempo real e distribuí-las para os usuários em qualquer lugar da sua rede corporativa.

O produto oferece ainda a opção de operar em um ambiente Time Division Multiplexing (TDM) testado e de missão crítica, e migrar a um Internet Protocol (IP) conforme os requerimentos do seu negócio. Se o seu contact center tiver poucos agentes e uma única localização, ou milhares de agentes e múltiplas localizações, se eles forem baseados em um sistema Public Switched Telephone Network (PSTN), ou IP, ou ambos, o Aspect CallCenter ACD melhora a sua eficiência e produtividade. Seu conjunto de características totalmente desenvolvidas baseia-se em anos de feedbacks de pessoas como você, que opera um contact center de verdade.

* 2005 Aspect Contact Center Satisfaction Index



Benefícios Chave

- Desenvolve aplicações rapidamente.
- Melhora a satisfação do cliente.
- Transforma a informação em inteligência de negócio.
- Migra para IP no seu ritmo.
- Distribui os agentes a fim de garantir a melhor relação custo-eficiência.

Simplesmente cria fluxo de trabalhos ao arrastar os ícones de um palette a um espaço de trabalho e vinculá-lo para descrever como as ligações serão direcionadas. Os fluxos de trabalho podem ainda ser conectados a fim de obter uma maior clareza.

O sistema é uma solução de direcionamento de alto volume de chamadas, que aceita operações de negócios de missão crítica em qualquer grande indústria ou mercado no mundo todo. Esta solução entrega uma ampla gama de capacidades de direcionamento de chamadas que aumenta a receita, reduz custos e ganha a lealdade dos clientes. A ferramenta processa até 300.000 chamadas por hora, direciona as chamadas de acordo com as habilidades dos agentes, assim como simultaneamente forma filas de chamadas ao longo de localizações múltiplas, fornece ferramentas para elaborar relatórios históricos e em tempo real, e oferece ainda muito mais.

Direciona as Chamadas de Forma Eficiente e Efetiva

Com o Aspect® CallCenter® ACD, você pode implementar soluções sofisticadas de processamento que lhe permitam direcionar as chamadas baseando-se em:

- Dados entregues desde uma rede pública (DNIS/DDI e ANI/CLI).
- Respostas aos avisos.
- Recuperação da informação das fontes da empresa tais como uma base de dados do Customer Relationship Management (CRM).
- Tempo de espera estimado.
- Habilidades dos Agentes.
- Prioridade de chamada.

Usando o nosso sistema sofisticado, é possível mudar as regras dos roteadores dinamicamente, baseando-se nas condições do contact center em tempo real. E seu IP Network InterQueue opcional permite que

você distribua de forma balanceada as cargas entre os contact centers de diferentes localizações e alcance uma formação de fila em localizações múltiplas simultânea e verdadeira.

Facilmente Desenvolve e Administra o Fluxo de Chamadas

A solução Aspect® eBusiness Architect™ é uma ferramenta de desenvolvimento visual, fácil de usar, que habilita os desenvolvedores a criarem cenários de direcionamento sofisticado ao arrastar os ícones em um espaço de trabalho e vinculá-los a fim de indicar como as chamadas serão direcionadas.

Simplifica o Gerenciamento e a Administração

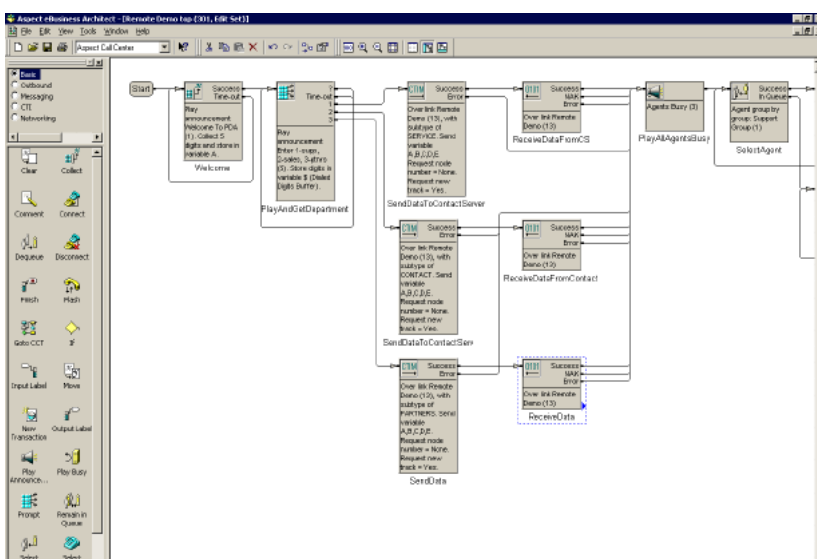
A solução Aspect CallCenter ACD inclui ferramentas de administração que fazem com que a configuração de recursos seja rápida e fácil. O pacote Aspect® System Management Suite é uma interface administrativa integrada com acesso direto e controle centralizado de recursos do Aspect CallCenter ACD. Ele o habilita a gerenciar de forma eficiente e com custo-efetividade as configurações do hardware, as designações do grupo e da equipe, as funções do sistema e seus ajustes, os detalhes administrativos do direcionamento de chamadas e as mensagens de alerta. Nosso System Management Suite permite que você estabeleça perfis específicos de segurança para cada usuários a fim de garantir um acesso apropriado. E também aceita o Simple Network Management Protocol (SNMP), que o habilita a visualizar e administrar cada sistema como um ponto dentro da sua rede e a monitorar o status e a atividade do Aspect CallCenter ACD.

Habilita os Supervisores

O Aspect CallCenter ACD entrega um conjunto de ferramentas para habilitar os supervisores a que gerenciem em tempo real e melhorem a efetividade dos agentes. Estas ferramentas incluem monitoramento local ou remoto, alertas em tempo real, mudanças em tempo real de qualquer recurso de sistema e registro remoto.

Transforma a Informação em Inteligência de Negócio

A solução Aspect CallCenter ACD oferece várias formas de visualizar e medir o desempenho detalhado do seu contact center. Através dele, obtém-se ferramentas para elaboração de relatórios padrão para a criação de telas personalizadas que mostram em tempo real as estatísticas do seu contact center, e para distribuir visões personalizadas destas estatísticas aos usuários em



qualquer lugar da sua rede corporativa. Você também obtém gabaritos de relatórios que podem ser usados iguais aos originais, ou personalizados a fim de adequar-se aos seus requerimentos.

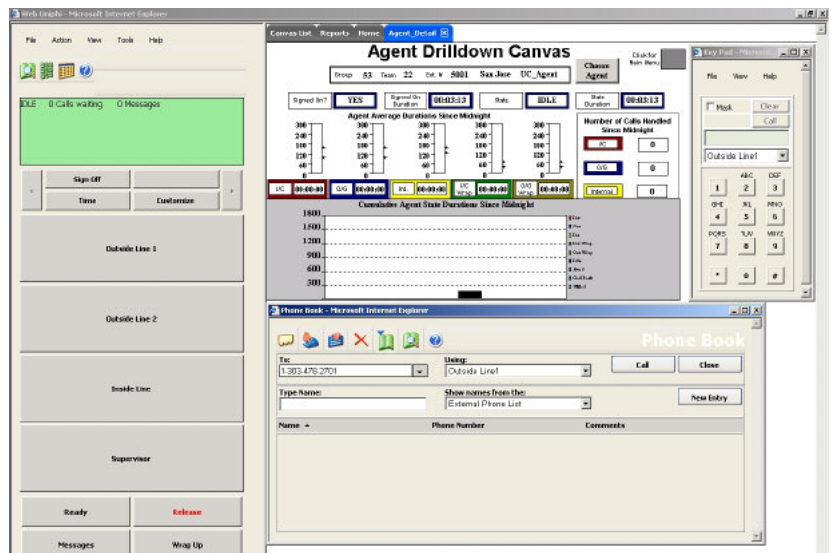
- Os relatórios históricos são fornecidos via Crystal Reports™ e dados históricos extensos podem ser fornecidos pelo Aspect® DataMart™.
- Ferramentas de dados em tempo real o habilitam no desenvolvimento de aplicações personalizadas para o gerenciamento da informação usando estatísticas em tempo real.

Capacidades Flexíveis de Processamento de Voz

O Aspect® CallCenter® ACD fornece um sistema de processamento de voz totalmente integrado, incluindo as capacidades básicas Interactive Voice Response (IVR), que permite que a informação dos telefonemas passe a um sistema host de informação, e a informação do sistema host de informação seja dita aos que ligam. O sistema também permitem aos que ligam deixar voice mails, que são direcionados ao grupo de agentes apropriado, com mensagens aparecendo nas suas caixas de correio do Aspect CallCenter ACD ou no seu sistema corporativo de voice mail.

Plataforma Escalável, Segura e Confiável

- *Opções de redundância* — incrementa confiança por meio de várias opções padrão de redundância, tais como servidor standby de sistema, controladores de prateleira redundantes, e bateria de respaldo; assim como opções adicionais de alta disponibilidade, como um servidor de voz independente, fornecimento de energia principal redundante e um extenso respaldo de bateria.
- *Notificação de desempenho remoto* — diagnostica e soluciona a maior parte dos casos remotos com estas características, que automaticamente informam o centro de suporte da Aspect Software sobre qualquer problema.
- *Escalabilidade* — cresce seu sistema junto com seu negócio usando a plataforma Aspect® Enterprise, que oferece capacidade suficiente para cumprir com as necessidades do seu negócio hoje e no futuro; o sistema completo aceita até 3.000 portos de sistema, 1.300 agentes, 992 grupos de agentes e 255 equipes de supervisores.
- *Proteção do investimento* — nivela os investimentos existentes com a arquitetura Aspect CallCenter ACD, baseada nos componentes padrão da indústria como o



sistema operativo Microsoft® Windows® 2003; subsistemas modulares habilitam a Aspect Software a introduzir melhorias em um subsistema sem alterar os outros.

- *Proteção contra vírus* — protege seu contact center contra vírus com suporte via segmentação de rede, acesso restrigido ao servidor, e suporte para o software antivírus padrão da indústria.

Suporte IP e PSTN em uma Única Plataforma

O módulo opcional Uniphi Connect para a solução Aspect CallCenter ACD permite que você tire vantagens da economia das redes IP ao conectar ambos os agentes PSTN e IP ao seu Aspect CallCenter ACD e criar um caminho de migração para uso expandido de tecnologia IP. O módulo Uniphi Connect for Aspect CallCenter ACD consiste de um instrumento agente (desktop e telefone hard ou soft) para agentes remotos ou no lugar, que conecta ao ACD via um cartão interface de IP. O Uniphi Connect funciona com PSTN assim como com IP, fornecendo uma interface consistente para todos os agentes, independentemente do método de transporte.

Um poderoso desktop para produtividade do agente.

“Eu me tornei um cliente da Aspect porque seus ACDs eram os melhores que você podia obter em qualquer lugar. Eles nunca quebraram. Eles sempre trabalharam. Eles sempre foram flexíveis.”

Joanne Gholston
Vice President de Serviços,
The Regence Group

Opções do Sistema

- Uniphil Connect for Aspect CallCenter ACD para instrumentos remotos dos agentes e conectividade IP.
- Aspect IP Network InterQueue para formação de filas em localizações múltiplas.
- Call Center Reports entrega relatórios via Crystal Enterprise.
- CustomView Producer oferece uma ferramenta de interface Graphical User Interface (GUI) para desenvolver camadas de relatórios personalizados.
- CustomViewDirector oferece relatório e estatísticas em tempo real.
- Os acessórios da Aspect incluem telefone TeleSet, um quadro DataView, um quadro TeleCaster e fones de ouvido Plantronics.

As soluções da Aspect Software que ajudam os clientes do Aspect® CallCenter® ACD a aperfeiçoarem as operações do seu contact center incluem:

- Aspect® Contact Server/Enterprise Contact Server™ para o surgimento de tela, CTI e integração ao monitoramento da qualidade.
- Aspect® Customer Self Service™ para aplicações avançadas de discurso de auto-serviço.
- Aspect® DataMart™ para relatório histórico extenso.
- Aspect® Viewpoint™ para relatórios e estatísticas em tempo real baseando-se em browser.

Sobre a Aspect Software

A Aspect Software, Inc., fundadora da indústria do contact center é a maior empresa do mundo unicamente enfocada ao fornecimento de produtos e serviços comprovados e inovadores de contact centers possibilitando os processos chave do serviço a clientes, cobrança e vendas e telemarketing. Todos os dias, milhares de contact centers in-house e de outsource 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 de forma positiva transformar a experiência cliente-empresa. Essa crença nos levou a aceitar o desafio de desenvolver o Automatic Call Distributor (ACDs) e os marcadores mais confiáveis, as soluções de Work Force Management (WFM) mais amplamente usadas e respeitadas, os sistemas Voice Self Service mais flexíveis e a primeira solução da indústria de contact centers multicanaís mais compreensiva e unificada. Com seus escritórios centrais em Westford, Mass., a Aspect Software tem operações em todo o continente Americano, na Europa, na África, no Oriente Médio e na Ásia Pacífico. Para mais informações, visite www.aspect.com.

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



Contact Center Solutions

+1 978 952 0200 office
+1 978 952 0201 fax
www.aspect.com