

# Aspect® Customer Experience Platform™ (CXP)

O único pacote completo de gerenciamento do ciclo de vida de soluções para o Autoatendimento Unificado™ omnichannel e de URA

Melhore a experiência do cliente, simplifique o desenvolvimento e implantação de soluções de contato com o cliente, faça alterações e atualizações mais rapidamente e proteja o seu investimento. A Aspect CXP é a única plataforma e conjunto de ferramentas que suporta todo o ciclo de vida de soluções de autoatendimento, desde o design até a implantação e o ajuste de soluções para todos os canais relevantes de engajamento do cliente, incluindo URA, bots de chat, bots de voz, chats nas redes sociais e aplicativos web móveis. A solução CXP reduz a complexidade na entrega de soluções de autoatendimento sofisticadas enquanto melhora significativamente a experiência do cliente – permitindo às empresas, provedores de serviços e integradores fornecer mais valor por mais canais de comunicação a custos mais baixos. Nossos clientes relataram até 50% de economia em desenvolvimento e 80% de economia em implantação e manutenção.

As soluções de autoatendimento Aspect CXP são 100% portáteis e operam perfeitamente com nossas soluções on-premise e em nuvem, além de poderem ser usadas para oferecer um atendimento aprimorado em outras plataformas de contact center.



A solução Aspect CXP Application Lifecycle Management coordena pessoas, processos e ferramentas para agilizar o desenvolvimento e melhorar a experiência do cliente:

- Modele, projete e construa soluções de autoatendimento unificado resilientes em vários canais de contato do cliente, incluindo URA, texto (chat, SMS, USSD), redes sociais e aplicativos web móveis
- Melhore a entrega de aplicativos e a rastreabilidade do ciclo de vida desde os requisitos até a implantação, com funcionalidades como testes integrados e documentação disponível ao clique de um botão
- Implante, gerencie e monitore sua solução de forma centralizada

- Analise a sua solução em tempo real em todos os canais de interação implantados
- Use relatórios detalhados para continuamente ajustar e aprimorar a experiência do cliente
- Permita que seus usuários de negócios assumam o controle por meio da interface de usuário de negócios baseada na web e fácil de usar da CXP

## Principais benefícios da CXP

### Arquitetura "Projete uma única vez – Implemente em qualquer lugar"

Apenas a arquitetura "Projete uma única vez – Implemente em qualquer lugar" da CXP permite que uma solução seja implantada em vários canais de contato com o cliente. Os canais compartilham uma lógica de negócios subjacente e acesso back-end, enquanto mantém suas próprias vantagens e características únicas. Os canais suportados incluem URA (com DTMF ou reconhecimento de fala), texto (SMS, USSD), web para celular e redes sociais como Facebook Messenger, Whatsapp e Viber.

A solução elimina a necessidade de equipes de desenvolvimento redundantes, acelera a criação de aplicativos e simplifica a manutenção contínua, enquanto fornece uma visão consolidada do uso do serviço e da experiência do cliente nos diferentes canais. As empresas podem agora acomodar preferências de comunicação em evolução dos clientes e, simultaneamente, reduzir os custos de suporte com uma solução de autoatendimento unificado e canais de comunicação baseados em texto e de baixo custo.

## Nível de grupo e personalização para uma melhor experiência do cliente

Baseada na integração embutida para sistemas de CRM populares, a solução Aspect® CXP™ permite o autoatendimento dinâmico em múltiplos canais e línguas com base nos tipos de clientes, valores, preferências, históricos de transação e muito mais.

Tradicionalmente, tem sido difícil para os desenvolvedores de soluções criar uma experiência de URA personalizada, porque isso requer muitos prompts diferentes e uma lógica de diálogo complexa. Com seu conceito de camadas, a Aspect CXP torna mais fácil criar e manter diálogos personalizados ao longo de múltiplos canais, resultando em interações otimizadas com os clientes, taxas de adoção do autoatendimento mais elevadas e melhoria da lealdade do cliente. O recurso também suporta ofertas de geração de receitas específicas e suporte proativo ao cliente outbound.

O atendimento personalizado não está limitado a pontos de contato isolados. Com a solução Aspect CXP Continuity Server, que usa cookies de contexto para lembrar interações anteriores com os clientes, eles podem continuar de onde pararam mesmo que suas interações tenham transitado entre múltiplos canais, ou alternar entre interações automatizadas e com base em agentes, oferecendo ao cliente uma experiência omni-channel sem interrupções.

A Aspect CXP se integra de maneira inovadora com ferramentas de "big data" como SAP BusinessObjects e MicroStrategy, para que você possa usar soluções de *business intelligence* avançadas para analisar e obter relatórios sobre a sua experiência de autoatendimento.

**Evitando o custo de serviços de terceiros, a análise autônoma pode resultar na economia de 200 mil dólares até milhões, dependendo do tamanho da implantação.**

## Recursos analíticos integrados e acionáveis para a melhoria contínua

A Aspect CXP fornece análise e relatórios de comportamento do cliente, desempenho da solução e taxas de conclusão de transações em tempo real para ajudar a melhorar o ROI e eliminar frustrações dos clientes. Com a análise detalhada e acionável da Aspect CXP, você pode tomar decisões de negócios informadas com base em mais de 60 relatórios pré-elaborados nas áreas de Administração e Manutenção, Desenvolvimento e Ajuste de Soluções e Análise de Negócios e Clientes. Evitando o custo de serviços de terceiros, a análise autônoma pode resultar na economia de 200 mil dólares até milhões, dependendo do tamanho da implantação.

## Dando controle aos seus usuários de negócios

Seja na nuvem ou on-premise (no local), a Aspect CXP inclui uma Interface de Usuário de Negócios (BUI) baseada na web e fácil de

usar que permite que seu pessoal não técnico tenha mais propriedade no uso das soluções de autoatendimento ao cliente.

Capacite os usuários de negócios para configurar o horário comercial, números de roteamento ou anúncios de marketing ou de serviços sem ter que passar pelo TI ou procedimentos de implantação longos enquanto limita o risco por meio de regras poderosas de validação. Os usuários de negócios podem também fazer atualizações a qualquer momento em prompts de URA ou imagens de aplicativos móveis, quando necessário. Todas as alterações são totalmente auditadas, podem ser revertidas e o controle sobre prompts individuais e itens de configuração pode ser concedido por departamento.



*Multiplique o ROI de sua solução de URA estendendo o seu autoatendimento de voz para o SMS de duas vias, chat, aplicativos móveis para smartphones e até mesmo sites de redes sociais.*

## Crie Soluções Móveis

A Aspect CXP fornece uma avançada interface de canais móveis, baseada em jQuery Mobile e HTML5. Ela inclui um quadro de componentes de arrastar e soltar que acelera a construção de soluções móveis que funcionam em todos os smartphones e tablets populares. Use a Aspect CXP para criar aplicativos móveis "descartáveis" que podem ser enviados por URL para os seus sempre conectados consumidores via SMS. Esses micro aplicativos podem ser usados para fins transacionais, como cobranças, lembretes de compromissos com opções para reagendar e qualquer outra divulgação proativa. Com a Aspect CXP, os aplicativos móveis tornaram-se componentes de uma experiência omni-channel integrada.

## Conectividade de back-end

A interface de serviços web e o conector de framework da Aspect CXP oferecem a integração fácil e segura com qualquer sistema de back-end ou solução pré-existente para a proteção de investimentos existentes e futuros. Integrações podem ser reutilizadas em múltiplos canais de interação com o cliente. Serviços web baseados em SOAP e RESTful podem ser integrados diretamente, com suporte a conceitos avançados de segurança, como WSS e outros. Por fim, a Aspect CXP Analyzer fornece automaticamente estatísticas elaboradas sobre a disponibilidade e o desempenho de back-end.

### **Solução carrier-grade e multi-tenant**

Com a Aspect® CXP™, você pode implantar vários inquilinos e usuários simultaneamente em uma única infraestrutura, assegurando a partilha eficiente de recursos. Separe projetos, serviços, recursos e gerenciamento de usuários entre inquilinos de forma segura e impulse o desenvolvimento colaborativo entre equipes corporativas. As funções de usuário para desenvolvedores, administradores e usuários de negócios fornecem direitos de acesso apropriados para gerir de forma eficiente grandes ambientes corporativos e serviços gerenciados. Além disso, a Aspect CXP fornece gerenciamento e relatórios centralizados por meio de implantações de centros multidados.

### **Opções de implantação da Aspect CXP**

Implante a Aspect CXP em seu local, acesse-a sob demanda na nuvem da Aspect, ou implante uma combinação híbrida dos dois. As ofertas de hospedagem da Aspect CXP iniciam-se instantaneamente, sem investimento inicial e contam com o suporte de nossa plataforma de hospedagem global multilocal. O resultado é o desempenho e escalabilidade comprovados e o primeiro acordo de nível de serviço (SLA) de 100% de tempo de atividade do setor.

Desenvolvida em padrões abertos, as soluções Aspect CXP são portáteis entre todas as plataformas baseadas em plataformas de URA VoiceXML, gateways SMS/ USSD e dispositivos móveis, e pode ser usada para complementar as soluções de contact center on-premise (no local) e baseadas em nuvem da Aspect, bem como aquelas de outros fornecedores.

### **Migrando as suas aplicações para a Aspect CXP**

A CXP fornece uma rica interface desenvolvimento GUI, blocos de construção de soluções reutilizáveis e ferramentas de migração e de testes automatizadas que facilitam a mudança a partir de ambientes legados. A Aspect tem ajudado muitos clientes a substituir suas plataformas URA e soluções desatualizadas por uma solução de autoatendimento moderna.

Com a Aspect CXP você também tem acesso a um vasto conjunto de parceiros e à Aspect® Professional Services para ajudar a implementar a sua visão sobre a experiência do cliente, com um profundo conhecimento abrangendo mercados e soluções verticais.

## **Componentes da solução Aspect CXP**

### **Aspect CXP Server**

A solução Aspect CXP Server é o mecanismo de execução que suporta a geração de diálogos e interfaces dinâmicos. A Aspect CXP Server permite a implantação carrier-grade altamente escalonável e o gerenciamento de soluções personalizadas de autoatendimento.

### **Aspect CXP Continuity Server**

A solução Aspect CXP Continuity Server facilita a jornada omnichannel e sem interrupções do cliente ao preservar o estado entre diferentes pontos de contato com o cliente. As funções da Continuity Server, como o armazenamento de dados para cookies de contexto que permitem que você personalize as

## **Principais recursos e benefícios**

- Arquitetura “Projete uma única vez – Implemente em qualquer lugar”
- Personalização dinâmica para atender às preferências dos clientes e agilizar as interações
- Gerenciamento de cluster para grandes empresas e provedores de serviços
- Suporte multi-tenant: opere uma plataforma para vários clientes
- Fácil integração com ferramentas de desenvolvimento e administração de terceiros por meio da interface de atendimento web abrangente da Aspect CXP
- Aplique facilmente mudanças em tempo real para atendimentos via URA, texto e canais web ao vivo com a Interface de Usuário de Negócios da Aspect CXP
- Reimplantações e reversões expressas de um clique
- Armadilhas SNMP e notificações de e-mail para rapidamente alertar o pessoal de operações sobre ocorrências inesperadas em uma instalação
- Serviços de autoadaptação a novas normas de marcação (tais como VoiceXML) e liberações de URA, ASR e TTS
- Suporte a soluções omnichannel abrangendo voz (URA), texto (chat, SMS, USSD), vídeo (IVVR), chats nas redes sociais e aplicativos web móveis para smartphones
- Portabilidade a um clique entre as 32 principais plataformas de URA, incluindo a Aspect, bem como Avaya, Cisco, Genesys, Holly, West, HP, Interveroice, Convergys, Nortel, Nuance e Syntellect
- A capacidade de executar simultaneamente soluções Aspect CXP em várias plataformas de URA em paralelo

interações de autoatendimento, melhoram a experiência do cliente ao saber quando e por que motivo ele contactou a sua empresa da última vez e se ele alcançou seu objetivo ou não.

### **Aspect CXP Developer - Desenvolvimento de Soluções**

Aspect CXP Developer é o verdadeiro ambiente de desenvolvimento gráfico multicanal para criar, testar, implantar e monitorar soluções de autoatendimento multicanal. A Aspect CXP usa uma abordagem orientada a objetos para o desenvolvimento de soluções, que suporta o pleno reuso de objetos individuais (etapas de diálogo) e módulos. Os desenvolvedores têm a capacidade de reduzir automaticamente seu ponto de vista para um canal específico. Por exemplo, centros de desenvolvimento de URA focam em comandos de

### Principais recursos e benefícios

- Preserve o estado da sessão em múltiplas sessões
- Guarde as preferências do usuário
- Rastreie a última sessão ou chamada do cliente
- Descubra se a última Tarefa de Negócios no ponto de contato anterior foi concluída, ou o motivo de ela não ter sido finalizada
- Rastreie a frequência das chamadas para clientes individuais
- Rastreie a última página do seu site visitada pelo cliente
- Mantenha o contexto de qualquer sessão para ser retomado na próxima sessão –minimizando a necessidade do cliente de se repetir e melhorar a experiência geral

voz e gramáticas, enquanto o desenvolvimento web móvel se concentra em formulários da web, texto e conteúdos de imagem.

A Aspect® CXP Developer™ é uma solução sofisticada com base no líder em código aberto Eclipse IDE. Ela permite a colaboração em equipe baseada em um repositório central, e também apoia o desenvolvimento e testes off-line.

### **Aspect® CXP Commander™ - Gerenciamento de Soluções e Servidores**

A Aspect CXP Commander fornece uma interface gráfica de administração para gerenciar e monitorar a Aspect CXP Server, permitindo atualizações de soluções, reversões e o rastreamento de chamadas. Com uma única ação, você pode implantar atualizações de soluções em uma torre de servidores inteira sem tempo de inatividade de serviço ou distribuição manual dos arquivos. A restauração expressa reverte instantaneamente a implantação de aplicações quebradas. A solução Aspect CXP Commander está disponível como parte da Aspect CXP Developer IDE baseada em Eclipse, ou como uma interface autônoma baseada na web, e pode ser usada para centralizar o controle da Aspect CXP Clusters em múltiplos data centers.

### **Interface de Usuário de Negócios**

A Aspect CXP Developer é complementada por uma Interface de Usuário do Negócio baseada na web e fácil de usar que permite que o seu pessoal não técnico tenha controle dos parâmetros típicos de configuração, como prompts de URA e imagens do aplicativos móveis, horário comercial, destinos de roteamento para a sua URA, ou anúncios de serviços que precisam ser ativados em determinados momentos.

O BUI permite atualizações de implantação instantâneas e independentes de TI que permitem maneiras totalmente novas para manter suas soluções de autoatendimento atualizadas.

### Principais recursos e benefícios

- Desenvolvimento de serviços gráficos robusto, multi-inquilino e baseado em funções
- Biblioteca de objetos de fácil utilização, sem codificação manual
- Blocos de construção de soluções reutilizáveis e melhores práticas embutidas
- Gerenciamento de diálogo natural que garante uma interação natural, quase humana
- Framework conector para a integração perfeita a sistemas de infraestrutura de TI e de back-end existentes
- O recurso Hotspot Analytics destaca pontos fracos e gargalos em seus aplicativos diretamente no ambiente de desenvolvimento, com base em dados estatísticos sobre taxas de sucesso de automação, padrões de navegação do usuário e experiência do usuário
- IDE com gramática integrada para a criação e teste de gramáticas de fala
- Criação de documentação e atualizações de documentos automática
- Ferramentas de depuração e testes integradas
- Ajuste simples e flexível com rastreamento de chamadas, registros e relatórios
- Gerenciamento de usuários centralizado e com base em funções
- Colaboração em equipe, trilhas de auditoria
- Controle de projetos e versões integrado com check-in/check-out
- Console de gerenciamento integrado para o monitoramento e gerenciamento de serviços e do servidor em tempo real
- Ferramentas para migração mais rápida de soluções já existentes
- Alternar entre perspectivas específicas de cada canal e uma perspectiva omni-channel, permitindo o desenvolvimento de serviços verdadeiramente omnichannel

### **Aspect® CXP Analyzer™ - Análise e Relatórios em Tempo Real**

A solução Aspect CXP Analyzer fornece relatórios e análise de dados-chave de negócios e operacionais sobre a performance e o uso de soluções. Com base em dados da InfoStore, o repositório integrado de dados de registro da Aspect CXP Server, os usuários podem acessar informações a qualquer momento por meio do popular software de Business Intelligence MicroStrategy e SAP BusinessObjects. A solução coleta dados de uso e desempenho em níveis de sistema e de soluções, o

comportamento do cliente, as taxas de conclusão de tarefas e de sucesso do reconhecimento de voz. Esta informação é enviada diretamente para o armazém de dados, eliminando procedimentos demorados de ETL (extract transform load) que normalmente são necessários para migrar dados e torná-los úteis para a sua solução de business intelligence, permitindo relatórios em tempo real e com base em históricos.

### Principais recursos e benefícios

- Análise abrangente do comportamento do cliente, incluindo a análise de caminhos preferenciais, taxas de abandono e menu de padrões de navegação
- Análise em tempo real, sem carregamento de dados ou passos de transformação
- Registro de uso do serviço inovador e em tempo real
- Aproveita funcionalidades padrão de business intelligence de ferramentas de BI comuns
- Integração com o Google Analytics para insights de uso de aplicativos móveis
- Modelo de dados extensível
- Mais de 60 relatórios pré-desenvolvidos para analistas de negócios, desenvolvedores e administradores
- Os relatórios podem ser adicionalmente adaptados para atender às necessidades da sua empresa
- Funciona com o MicroStrategy e SAP BusinessObjects



### Relatórios para analistas de negócios e especialistas em marketing

- ▶ Quantos clientes que realizam chamadas você tem?
- ▶ Quantas vezes eles ligam?
- ▶ Como os padrões de uso diferem entre diferentes segmentos de clientes?
- ▶ Será que todos os clientes têm uma boa experiência de atendimento?
- ▶ Quais são os principais padrões de navegação dos clientes que entram em contato?
- ▶ Todos os usuários atingem seus objetivos com sucesso? Se não, por que eles não conseguem?
- ▶ A personalização está ajudando os clientes a usar o aplicativo?



### Relatórios para Administradores e Operadores de Sistema

- ▶ Qual é a carga de trabalho do seu cluster de servidor?
- ▶ O número atual de portas é suficiente?
- ▶ Os servidores estão adequadamente dimensionados e configurados?
- ▶ Qual é a porcentagem de sessões abortadas e rejeitadas (e por que elas falham)?
- ▶ Quais são os tempos de resposta e as taxas de erro dos diferentes sistemas de back-end?



### Relatórios para Designers e Desenvolvedores de Diálogo

- ▶ Onde é que os usuários se perdem no atendimento e desligam?
- ▶ Quais são os padrões de utilização típicos?
- ▶ Quais estados de entrada requerem ajuste?
- ▶ Existem tendências diárias/mensais no uso de sua solução?
- ▶ Quais são os seus serviços de autoatendimento mais ativamente usados? Em que canais?
- ▶ Quais prompts levam a uma taxa anormalmente alta de eventos "Sem Entrada/Nenhuma Correspondência"?
- ▶ O que os clientes que ligam realmente estão dizendo na URA?

#### Sede Corporativa e para as Américas

5 Technology Park Drive, Suite 9  
Westford, MA 01886  
TEL: +(1) 978 250 7900  
FAX: +(1) 978 244 7410

#### Sede para Europa e África

The Record Store, 15 Pressing Lane  
Hayes UB3 1EP, Reino Unido  
TEL: +(44) 20 8589 1000  
FAX: +(44) 20 8589 1001

#### Sede para Ásia Pacífico e Oriente Médio

3 Temasek Avenue Centennial Tower, #21-00  
Singapura 039190  
TEL: +(65) 6590 0399  
FAX: +(65) 6324 1003

#### Sobre a Aspect

A Aspect tem como missão simplificar e melhorar o engajamento do cliente. Nosso software de contact center para grandes empresas é usado por milhões de agentes todos os anos e suporta bilhões de interações com consumidores em todo o mundo. Os aplicativos flexíveis, altamente escalonáveis e, os melhores da categoria para autoatendimento, gerenciamento de contatos em tempo real e otimização da força de trabalho, ajudam as empresas a manter os agentes envolvidos enquanto fornecem experiências excepcionais de atendimento ao cliente. Disponível on-premises ou na sua escolha de ambiente em nuvem hospedada, privada ou pública. Para mais informações, visite [www.aspect.com/pt](http://www.aspect.com/pt). Siga a Aspect no Twitter em [@AspectBR](https://twitter.com/AspectBR). Leia nossos blogs em <http://blogs.aspect.com>. #GOODCALL

