



Aspect® Engagement Analytics Connector™ für Aspect® Performance Management™

Um die Geschäftsziele Ihres Unternehmens zu erreichen, müssen Sie sicherstellen, dass alle Ihre Agenten, Supervisoren und Manager operativ auf ihre Geschäftsziele ausgerichtet sind, unabhängig davon, ob es sich um Kostensenkung, Reduzierung der Kundenabwanderung, Ertragssteigerung oder andere Ziele handelt. Für die Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt stellen sich diese Geschäftsziele des Unternehmens als KPIs dar, wie z.B. durchschnittliche Bearbeitungszeit, Problemlösung beim ersten Anruf, Planeinhaltung, Schweigezeiten, Konversionsrate und viele andere Kennzahlen. Sie benötigen ein System, das all diese Messungen von individuellen und Team-Erfolgen verwaltet, um sicher zu sein, dass das Unternehmen als Ganzes seine Geschäftsziele erreicht. Viele dieser KPIs sind jedoch nur aus unstrukturierten Datenquellen verfügbar, vor allem die Inhalte von Gesprächen zwischen Agenten und Kunden.

Aspect Performance Management (APM) ist ein leistungsstarkes Management- und Berichtstool für Contact Center, mit dem Informationen gesammelt, korreliert und angezeigt werden können, die für die Rolle und Verantwortlichkeiten der jeweiligen Anwender relevant sind, unabhängig davon, ob es sich um Agenten, Supervisoren, Manager oder Business Analysten handelt. Dieses flexible Tool kann schnell wertvolle neue Erkenntnisse aufzeigen, es nutzt eine breite Palette von Metriken mit Daten aus vielen Contact Center-Systemen und ermöglicht es, Leistungen im Abgleich mit den Zielvorgaben nachzuverfolgen.

Viele Metriken sind über ACD-, Router- und WFO-Systeme wie Personaleinsatzplanung und Qualitätsmanagement verfügbar. Um jedoch wichtige Metriken aus Gesprächsinhalten zu erfassen, benötigen Sie auch Aspect Engagement Analytics, unsere preisgekrönte Lösung für Sprach- und Textanalysen. Aspect bietet einen Standard-Datenkonnektor von Engagement Analytics zu APM, der es ermöglicht, umfassende ergänzende Kategorie- und Bewertungsinformationen mit anderen Leistungsdaten zu nutzen. Zusammen ergeben diese verschiedenen Informationsquellen ein vollständiges Bild der Agenten-, Team- und Contact-Center-Leistung, das zu verwertbaren Ergebnissen führen kann.

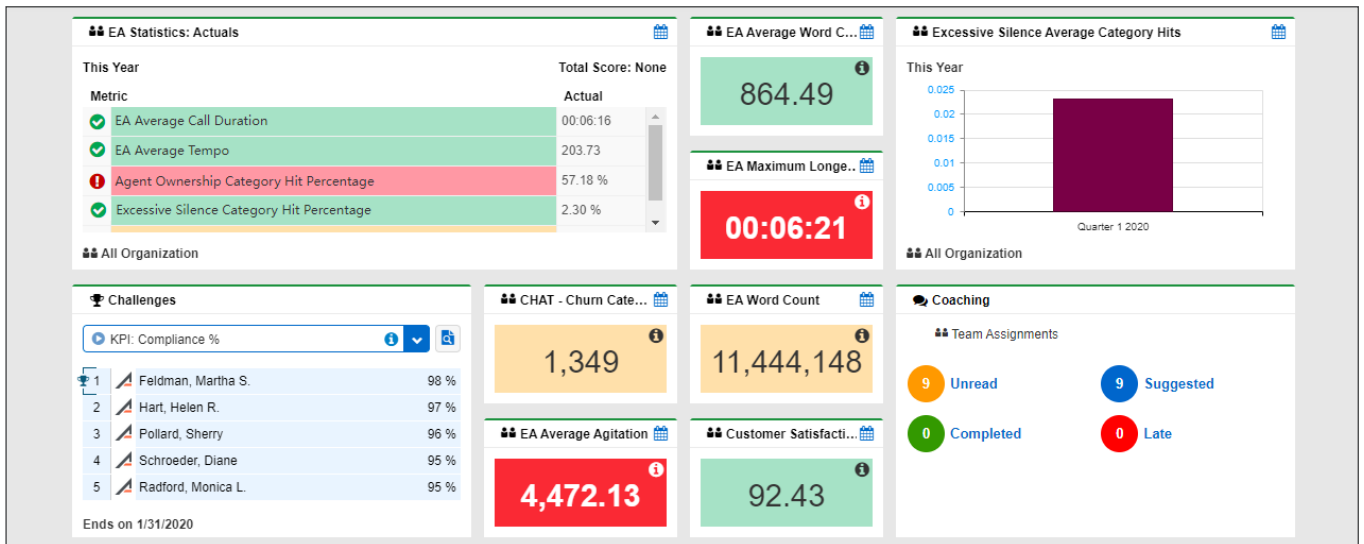
Wichtige Unterscheidungsmerkmale von Aspect

- ✓ **Automatisiertes Scoring**
100% der Kundeninteraktionen werden automatisch anhand einer Reihe von Metriken oder KPIs bewertet.
- ✓ **Moderne, grafische Benutzeroberfläche**
Die Ergebnisse automatisierter und manueller Datenrecherchen sind leicht verständlich und liefern dadurch hilfreiche Erkenntnisse.
- ✓ **Für die Omnichannel-Reise gemacht**
Die Ergebnisse umfassen die Daten aus allen Kundeninteraktionskanälen.
- ✓ **Leistungsstarke Sprach- und Textanalyse**
Aspect Engagement Analytics erhält Bestbewertungen von Branchenanalysten.
- ✓ **Handlungsrelevante Kategorien und Bewertungen**
Sprachmuster einschließlich Wörter, Formulierungen und Geschwindigkeiten, werden verwendet, um aufschlussreiche und umsetzbare Informationen aufzuzeigen.
- ✓ **Automatisiertes Coaching**
Automatisches Einleiten erforderlicher Coachingmaßnahmen auf der Grundlage automatisierter, aber aussagekräftiger Qualitätsbewertungen von Kundeninteraktionen.
- ✓ **Flexible Bereitstellungsoptionen**
Verfügbar On-Premises, in einer Private Cloud oder in der Public Cloud.

Schlüsselkomponenten

• Grafische Benutzeroberfläche

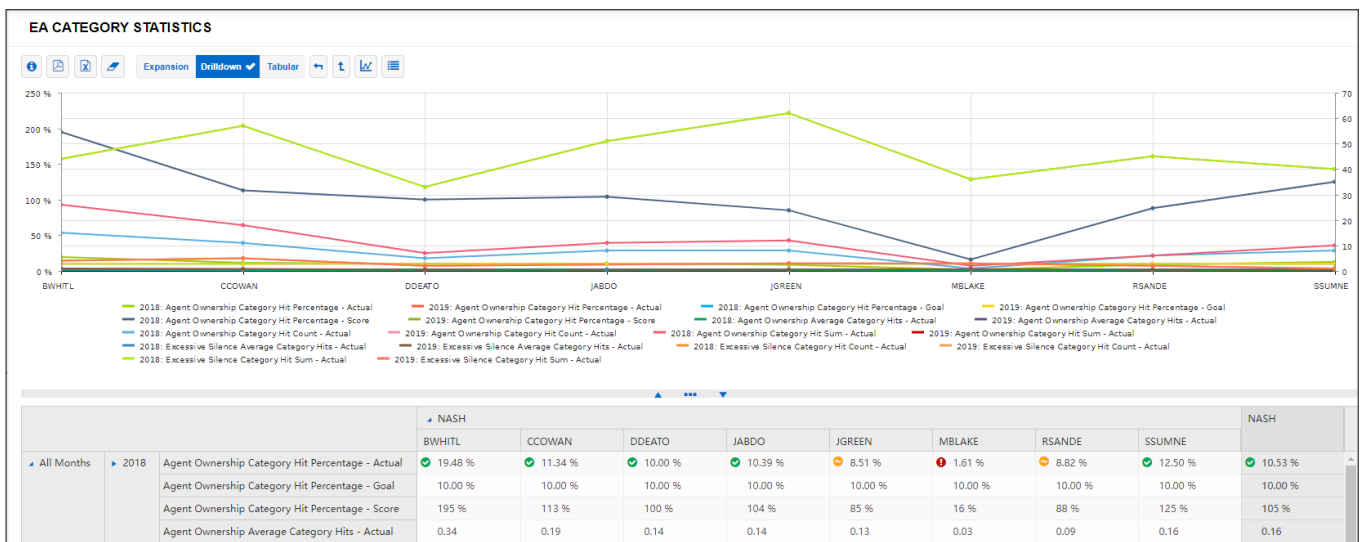
Aspect® Performance Management™ (APM) lässt sich nahtlos mit Aspect® Engagement Analytics™ und anderen Komponenten der Aspect® Workforce Optimization Suite™ integrieren. Agenten und Supervisoren erhalten eine einheitliche grafische Benutzeroberfläche für alle Komponenten von Aspect® Workforce Optimization™. Diese Oberfläche weist ein modernes Erscheinungsbild auf, das den von Apple iOS, Google Android und Microsoft Windows verwendeten Oberflächen ähnelt. Das responsive Webdesign unterstützt alle gängigen Browser wie Internet Explorer, Safari, Firefox und Chrome und passt sich an mehrere Anzeigegeräte wie PCs, Laptops, Tablets und Smartphones unterschiedlicher Größe an. Im Gegensatz zu einigen anderen Workforce Optimization Anbietern auf dem Markt sind keine Browser-Plug-ins erforderlich, um volle Funktionalität zu erhalten.



Aspect Performance Management zeigt konfigurierbare Scorecards, Dashboards und Berichte über einen Webbrowser mit Sicherheits- und Zugriffsrechten an, die von der spezifischen Rolle des Anwenders bestimmt werden. Die Software umfasst auch administrative Tools zur Konfiguration und Verwaltung der Datenladungen, zur Konfiguration von Benutzerrollen und Sicherheitseinstellungen, zur Konfiguration von Scorecards und Berichten, zur Verwaltung von KPIs und Metriken sowie zur Definition und Konfiguration von Coachingmaßnahmen.

• Flexible Kategorien

Engagement Analytics wird standardmäßig mit häufig verwendeten Kategorien geliefert, die wichtige Agentenverhaltensweisen wie Empathie, Höflichkeit, angemessene Begrüßung usw. auf der Grundlage der im Kundengespräch verwendeten Sprachmuster identifizieren können. Kategorien können leicht hinzugefügt werden, um auf Verhaltensweisen abzielen, die für bestimmte Kunden besonders wichtig sein könnten. Durch die Integration von Engagement Analytics mit APM können die Soll- und Ist-Leistung in jeder dieser Kategorien grafisch dargestellt werden, so dass Supervisoren und Analysten sowohl schlechte als auch hervorragende Leistungen schnell erkennen können.



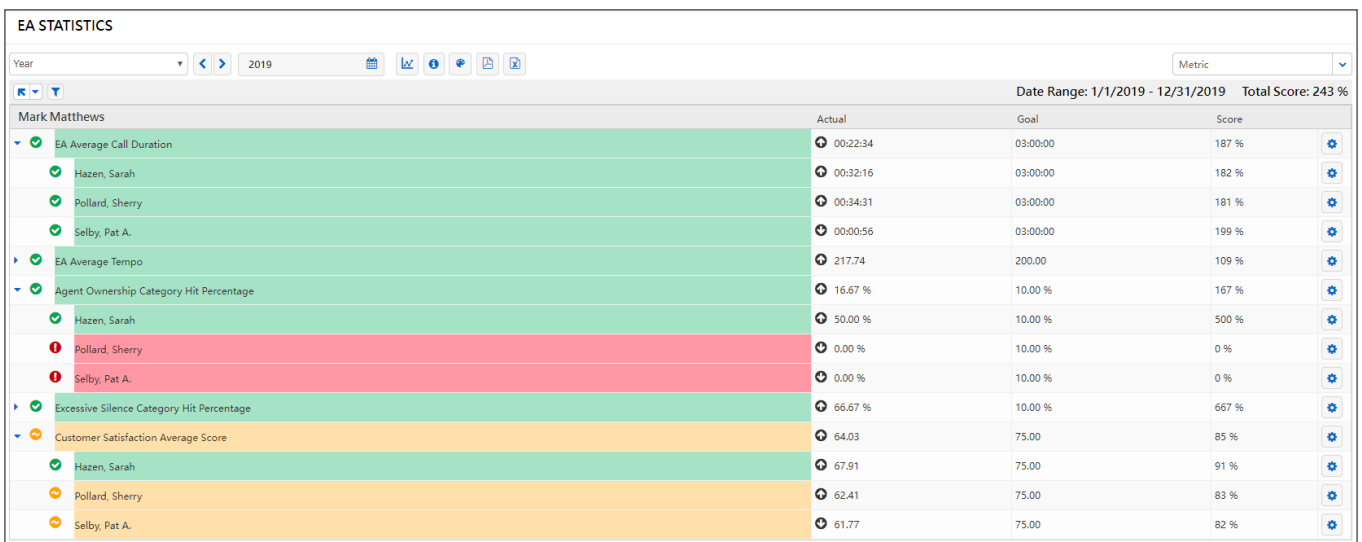
Aufschlussreiche Bewertungen

Die Ergebnisse aus den verschiedenen oben genannten Kategorien in Engagement Analytics werden aggregiert, um zusammengesetzte Bewertungen (Scores) für komplexere Metriken und KPIs wie Kundenzufriedenheit und Emotionserkennung zu erstellen. Diese wichtigen Messungen können dann mit Bewertungen aus anderen Systemen wie dem Qualitätsmanagement kombiniert werden, um noch aussagekräftigere Messungen des betreffenden Merkmals zu erstellen. Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für eine grafische APM-Darstellung wichtiger KPIs über ein ganzes Team hinweg.



Balanced Scorecards

Mit dem umfangreichen Repository strukturierter Informationen in APM können Leistungsmetriken und KPIs für einzelne Agenten, Teams und das gesamte Contact Center in leicht verständlichen Balanced Scorecards dargestellt werden. Die Rolle des Anwenders bestimmt die Art und den Umfang der Leistungsdaten, die angezeigt werden können, sowie die Möglichkeit des Anwenders, einzelne Datenpunkte mittels Drill-Up und Drill-Down ausführlicher zu untersuchen. Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel einer Balanced Scorecard für die Team-Mitglieder eines Supervisors mit aussagekräftiger Farbe, die die Aufmerksamkeit des Betrachters sofort auf Leistungsprobleme lenkt.



Nutzung von Engagement-Analytics-Messungen

Die reichhaltigen Messinformationen, die in den Engagement-Analytics-Kategorien und Scores aufgezeigt werden, können in APM-Scorecards, Berichten, Widgets, Coaching-Aktionen/Aufgaben, Coaching-Strategien und Gamifizierungsmaßnahmen genutzt werden. Außerdem können typische mathematische Operatoren auf diese Messungen angewendet werden (u.a. Summe, Durchschnitt, Minimum und Maximum); zusammengesetzte Scores und Kategorien können durch Anwendung dieser mathematischen Operatoren auf mehrere Engagement Analytics-Messungen erstellt werden. Bewertungen und Kategorien lassen sich über die Symbolleiste einfach bearbeiten und/oder deaktivieren.

Schlüsselfunktionen

- Kompatibel mit fast jedem Rekorder
- Verwendet hochpräzise und effiziente wörterbuchbasierte LVCSR- und phonetische Spracherkennungstechnologie
- Kann alle Kundenkontaktkanäle umfassen, einschließlich Sprache, E-Mail, Chat, Text, Social usw.
- 100% der Kontakte werden automatisch markiert, kategorisiert und bewertet
- Handlungsrelevante einheitliche Leistungsdaten aus allen Quellen, einschließlich Sprach-/Textanalyse
- Engagement Analytics vorintegriert mit Aspect Performance Management
- Minimiert falsch-positive Ergebnisse durch präzise Sprach-zu-Text-Umwandlung
- Automatisiert einen Großteil des manuellen Qualitätssicherungsprozesses
- Verwendet Coaching, Gamifizierung, Dashboards, Berichte, Scorecards, um das Agentenverhalten zu verändern
- Erhöhen Sie Umsatz, Loyalität, Kundenbindung und Compliance, indem Sie Probleme erkennen und angehen

Unternehmens- und Amerika-Zentrale

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

Hauptsitz Europa & Afrika

The Record Store, 15 Pressing Lane
Hayes UB3 1EP, Großbritannien
+(44) 20 8589 1000 BÜRO
+(49) 2203 575 5115 TEL Deutschland
+(44) 20 8589 1001 FAX

Hauptsitz Asien-Pazifik & Mittlerer Osten

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

Über Aspect

Aspect hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Kundenbindung zu vereinfachen und zu verbessern. Unsere Contact-Center-Software für große Unternehmen wird jedes Jahr von Millionen von Agenten genutzt und unterstützt Milliarden von Interaktionen mit Endverbrauchern auf der ganzen Welt. Flexible, hoch skalierbare Best-of-Breed-Anwendungen für Self-Service, Live Contact Management und Workforce Optimization helfen Unternehmen dabei, die Mitarbeitermotivation aufrechtzuerhalten und gleichzeitig ein außergewöhnliches Kundenservice-Erlebnis zu bieten. Verfügbar vor Ort oder in einer gehosteten, privaten oder öffentlichen Cloud-Umgebung Ihrer Wahl. Weitere Informationen finden Sie unter www.aspect.com/de. Folgen Sie Aspect auf Twitter unter [@Aspect_Europe](https://twitter.com/Aspect_Europe). Lesen Sie unsere Blogs unter <http://blogs.aspect.com>. #GOODCALL

