

As melhores soluções para contact centers empresariais

DESTAQUES DA EMPRESA

Fundada em
1973

Funcionários
~1,300

Parceiros
~200

TIME DE LÍDERES

Patrick Dennis
Presidente e CEO

Ed Berndt
Diretor de Clientes

Michael Harris
Diretor de Produto e CMO

David Funck
Diretor de Tecnologia

Sherri Moyon
Diretor Financeiro



A Aspect está comprometida em ajudar grandes contact centers a simplificar e melhorar o engajamento do cliente e do agente em todas as etapas da interação, em todos os canais e pontos de contato.

Em um mercado cada vez mais competitivo, dominado pela experiência do cliente, as empresas não podem mais confiar as operações críticas do call center a nada menos do que a melhor tecnologia. A satisfação do cliente é a chave do sucesso das principais marcas em todas as indústrias e verticais. É preciso um parceiro experiente e qualificado para oferecer o tipo de atendimento que os consumidores de hoje esperam.

Pesquisas mostram que 80% dos clientes pesquisados consideram a experiência que uma empresa oferece tão importante quanto seus produtos ou serviços.¹ Desde o contato inbound

e outbound por voz até as interações automatizadas e de autoatendimento, os consumidores agora estão atraídos por organizações que atendam a preferências individualizadas de conveniência, escolha e personalização. Da mesma forma, os agentes de hoje buscam maior flexibilidade e satisfação em suas vidas profissionais e priorizam os empregadores que adotam ferramentas modernas, intuitivas e móveis para tornar as tarefas mais fáceis, mais envolventes e mais gratificantes.

A Aspect ajuda as empresas a elevar a qualidade de suas experiências com os clientes e reduzir a rotatividade de clientes com um conjunto completo

de soluções de otimização da força de trabalho e do contact center, disponíveis na nuvem, em ambientes hospedados ou no ambiente físico do cliente. A escolha é sua.

O Foco "Cliente em Primeiro Lugar" da Aspect

Por mais de 45 anos a Aspect tem ajudado os contact centers a alinhar perfeitamente seus funcionários, processos e objetivos para proporcionar experiências notáveis aos clientes. Só obtemos sucesso quando nossos clientes são bem-sucedidos, o que significa que nossos objetivos são alcançados ao ajudar as melhores empresas a atingirem os seus.

Desde o nosso compromisso com o desenvolvimento de produtos centrado no cliente até o suporte técnico e ao cliente responsivos, reconhecemos o impacto do atendimento de qualidade ao cliente em tudo o que fazemos. Nossas equipes de serviços profissionais qualificados não apenas apoiam todas as implementações e implantações de software, mas também desenvolvem inovações para adaptar uma solução de modo a atender a necessidades e objetivos comerciais específicos.

Impulsionando a lealdade do cliente através do desempenho otimizado

Os clientes classificaram a *eficácia* como o componente mais importante de um ótimo atendimento ao cliente.² Agentes capacitados e engajados estão melhor equipados para oferecer as resoluções rápidas e eficazes que os clientes esperam, enquanto as soluções intuitivas de autoatendimento permitem que os clientes encontrem respostas de forma rápida e fácil.

- **Aumente a satisfação do cliente.** Ofereça opções de canais, forneça experiências omnichannel consistentes, implante campanhas outbound compatíveis e garanta qualidade em todas as experiências.
- **Mantenha os funcionários engajados.** Motive e capacite os funcionários, ofereça cronogramas de trabalho flexíveis para atender às necessidades

dos funcionários e dos negócios, recompense e incentive o desempenho excepcional, melhore as opções de autoatendimento dos funcionários e forneça treinamento, orientação e coaching.

- **Melhore a eficiência operacional.** Melhore as taxas de contatos outbound, automatize o gerenciamento de listas e campanhas, mude transações simples e rotineiras para autoatendimento e atenda às metas de SLA e KPI do negócio.



Soluções Confiáveis e Líderes da Indústria e Inovação Contínua

A Aspect possibilita a otimização do contato com o cliente e da força de trabalho para mais de 1,5 milhão de agentes em todo o mundo em mais

de 80 países. Todos os dias, ajudamos as empresas a lidar com mais de 100 milhões de interações com clientes, totalizando mais de 30 bilhões de interações por ano. Investimos 12% em P&D anualmente, temos mais de 700 patentes ou patentes pendentes em todo o mundo.

Nosso compromisso com nossos clientes nos trouxe reconhecimento como a principal fornecedora de soluções de engajamento de clientes e força de trabalho para muitas das maiores e mais proeminentes empresas do setor. Software Aspect:

- Conecta viajantes com agentes de atendimento ao cliente que representam as maiores companhias aéreas do mundo.
- Ajuda a garantir que os agentes certos sejam contratados nos momentos certos para ajudar os clientes a concluir transações em muitas das principais instituições financeiras globais.
- Fornece suporte mundial para contact centers corporativos com pools de mais de 50.000 agentes ativos, além de sofisticada automação do autoatendimento.
- Ganha consistentemente o reconhecimento de analistas do setor e outros especialistas independentes, incluindo Forrester, Ventana Research, Destination CRM, Frost & Sullivan e muito mais.

A Aspect direciona o contato com o cliente e a otimização da força de trabalho para:



4 dos 5

Principais Bancos Comerciais



8 dos 10

Principais Fornecedores de Telecomunicações



6 das 6

Principais Companhias Aéreas



4 das 4

Principais Empresas de Tecnologia



5 das 7

Principais Empresas da FORBES Global

Fontes

1. Salesforce, State of the Connected Consumer, 2019
2. Índice da Experiência do Cliente da Aspect, 2018

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. Siga a Aspect no Twitter em [@AspectBR](https://twitter.com/AspectBR). Leia nossos blogs em <http://blogs.aspect.com>. #GOODCALL

