

Las Mejores Soluciones para Centros de Contacto Empresariales

LO MÁS DESTACADO DE LA EMPRESA

Fundada en
1973

Empleados
~1,300

Partners
~200

EQUIPO DE LIDERAZGO

Patrick Dennis
Presidente y CEO

Ed Berndt
Director Mundial de
Atención al Cliente

Michael Harris
Director de Producto
y CMO

David Funck
Director de Tecnología

Sherri Moyan
Director Mundial de
Finanzas



Aspect se compromete a ayudar a los grandes centros de contacto a simplificar y mejorar el contacto entre clientes y agentes en cada etapa de la interacción, a través de todos los canales y puntos de contacto.

En un mercado cada vez más competitivo y dominado por la experiencia del cliente, las empresas ya no pueden darse el lujo de confiar las operaciones críticas del call center a otra cosa que no sea la mejor tecnología. La satisfacción del cliente es la clave del éxito para las mejores marcas en todas las industrias y verticales. Se requiere de un partner experimentado y capacitado para lograr brindar el tipo de servicio que los consumidores de hoy en día esperan.

Las investigaciones muestran que el 80% de los clientes encuestados sienten que la experiencia que brinda una empresa es tan importante como sus productos o servicios.¹ Desde el

contacto por voz inbound y outbound, hasta las interacciones automáticas y de autoservicio, los consumidores ahora prefieren a aquellas empresas que atienden a las preferencias individualizadas para obtener mayor comodidad, elección y personalización. Del mismo modo, los agentes de hoy en día buscan una mayor flexibilidad y satisfacción en su vida laboral, y prefieren a aquellos empleadores que adoptan herramientas modernas, intuitivas y móviles para hacer las tareas más fáciles, atractivas y gratificantes.

Aspect ayuda a las empresas a elevar la calidad de las experiencias de sus clientes y a reducir la rotación de clientes con un conjunto completo de

soluciones para la optimización de la fuerza de trabajo y los centros de contacto, disponibles en entornos de nube, hospedados u on premise. Usted elige.

Enfoque Aspect: "El Cliente es Primero"

Durante más de 45 años, Aspect ha ayudado a los centros de contacto a alinear perfectamente a su personal, sus procesos y objetivos para ofrecer experiencias excepcionales a los clientes. Solo tenemos éxito cuando nuestros clientes tienen éxito, lo que significa que nuestros objetivos se cumplen ayudando a las empresas de clase mundial a cumplir los suyos.

Desde nuestro compromiso con el desarrollo de productos centrados en el cliente, hasta el receptivo soporte técnico y al cliente, reconocemos el impacto que tiene en todo lo que hacemos el brindar una atención al cliente de calidad. Nuestros capacitados equipos de servicios profesionales no solo respaldan cada implementación de software, sino que también desarrollan innovaciones para adaptar una solución que satisfaga las necesidades y objetivos específicos del negocio.

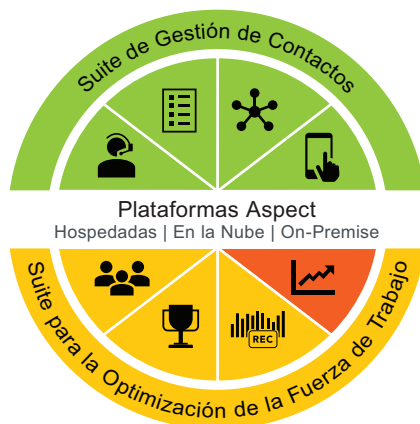
Impulse la Lealtad del Cliente a través de un Desempeño Optimizado

La mayoría de los clientes clasificaron a la *efectividad* como el componente más importante de un excelente servicio al cliente.² Los agentes capacitados y comprometidos están mejor equipados para ofrecer las resoluciones rápidas y efectivas que los clientes esperan, mientras que las aplicaciones intuitivas de autoservicio permiten a los clientes encontrar respuestas de forma rápida y fácil.

- **Aumente la satisfacción de sus clientes.** Ofrezca opciones de canal, brinde experiencias omnicanal consistentes, implemente campañas outbound compatibles y garantice la calidad en cada experiencia.
- **Mantenga comprometidos a sus empleados.** Motive y capacite a los empleados, ofrezca una programación

de horarios flexible para satisfacer las necesidades de los empleados y las empresas; recompense e incentive el desempeño sobresaliente; mejore las opciones de autoservicio de los empleados y brinde asesoramiento, orientación y capacitación.

- **Mejore de la eficiencia operativa.** Mejore las tasas de conexión outbound, automatice la gestión de listas y campañas, transforme las transacciones simples y rutinarias en autoservicio y cumpla con los objetivos comerciales de SLA y KPI.



Soluciones confiables, líderes en la industria y en innovación continua

Aspect potencia el contacto con el cliente y la optimización de la fuerza de trabajo para más de 1.5 millones de agentes en todo el mundo, en más de 80

países. Todos los días, ayudamos a las empresas a manejar más de 100 millones de interacciones con clientes, sumando más de 30 mil millones de interacciones por año. Anualmente, invertimos 12 por ciento en I + D y contamos con más de 700 patentes mundiales o patentes en trámite.

Nuestro compromiso con nuestros clientes nos ha valido el reconocimiento como el proveedor líder de soluciones contacto con el cliente y con la fuerza de trabajo para muchas de las empresas más grandes y prominentes de la industria. Aspect Software:

- Conecta a los viajeros con agentes de servicio al cliente que representan a las aerolíneas más grandes del mundo.
- Ayuda a garantizar que los agentes adecuados cuenten con el personal necesario y en el momento correcto para ayudar a los clientes a completar las transacciones en muchas de las principales instituciones financieras a nivel mundial.
- Brinda soporte mundial para centros de contacto empresariales con grupos de más de 50,000 agentes en vivo y una sofisticada automatización del autoservicio.
- Constantemente gana el reconocimiento de analistas de la industria y otros expertos independientes, incluidos Forrester, Ventana Research, Destination CRM, Frost & Sullivan y más.

Aspect impulsa el contacto con el cliente y la optimización de la fuerza de trabajo para:



4 de los 5
Mejores Bancos Comerciales



8 de los 10
Mejores Proveedores de Telecomunicaciones



6 de los 6
Mejores Aerolíneas



4 de las 4
Principales Compañías de Tecnología



5 de las 7
Principales Compañías de FORBES Global

Fuentes

1. Salesforce, Estado del consumidor conectado, 2019
2. Índice de experiencia del cliente Aspect, 2018

Sede corporativa y de las Américas

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

Sede de Europa y África

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

Sede de Asia Pacífico y Medio Oriente

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

Sobre Aspect

Aspect tiene la misión de simplificar y mejorar el compromiso del cliente. Millones de agentes utilizan nuestro software de centro de contacto para grandes empresas cada año y admite miles de millones de interacciones de los consumidores en todo el mundo. Las aplicaciones flexibles, altamente escalables y mejores para autoservicio, administración de contactos en vivo y optimización de la fuerza laboral, ayudan a las empresas a mantener a los agentes comprometidos mientras brindan experiencias excepcionales de servicio al cliente. Disponible on-premises o en su elección de entorno de nube alojado, privado o público. Para más información, visite www.aspect.com/es. Siga Aspect en Twitter en [@Aspect_Latam](https://twitter.com/Aspect_Latam). Lea nuestros blogs en <http://blogs.aspect.com>. #GOODCALL

