

ASPECT® Aspect® Performance Management™

Für die meisten Unternehmen ist das Contact Center das Tor zum Kunden, aber der Torwächter ist der Agent. Um die Geschäftsziele Ihres Unternehmens zu erreichen, müssen Sie sicherstellen, dass alle Ihre Agenten, Supervisoren und Manager operativ auf diese Geschäftsziele ausgerichtet sind, unabhängig davon, ob es sich um Kostensenkung, Verbesserung der Kundenzufriedenheit, Umsatzsteigerung 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, Konversionsrate und viele andere Kennzahlen. Sie benötigen ein System zur Verwaltung all dieser Messungen von individuellen und Team-Erfolgen, um sicher zu sein, dass das Unternehmen als Ganzes seine Geschäftsziele erreicht.

Aspect Performance Management ist ein leistungsstarkes Management- und Berichtstool für Contact Center, mit dem Informationen gesammelt, korreliert und angezeigt werden können, die für die Rolle und die Zuständigkeiten 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.

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 Coaching.

Wichtige Unterscheidungsmerkmale von Aspect

- ✓ **Moderne, grafische Benutzeroberfläche**
Stark vereinfachte, webbasierte, grafische Benutzeroberfläche mit demselben Erscheinungsbild wie die anderen Komponenten der Aspect® Workforce Optimization Suite™ steigert die Produktivität von Agenten und Supervisoren erheblich
- ✓ **Agentenleistung in mehreren Dimensionen betrachten**
Sehen Sie die Leistung von Agenten und Teams gemessen an vielen verschiedenen Metriken oder Kombinationen von Metriken und erstellen Sie Ansichten von Daten, die als Dashboard-Widgets gespeichert werden können
- ✓ **Systemeigene Auszeichnungen und Gamifizierung**
Supervisoren können Wettbewerbe („Challenges“) erstellen, Mitarbeiter zuweisen, Regeln und Auszeichnungen festlegen. Agenten sehen Platzierungen und Auszeichnungen auf ihren Dashboards.
- ✓ **Automatisiertes Coaching auf der Grundlage standardisierter Metriken**
Initiiieren Sie Coaching ohne Eingreifen eines Supervisors, indem Sie Schwellenwerte für eine angemessene Leistung festlegen, und analysieren Sie dann den Coaching-Prozess und den Grad des Erfolgs mit Hilfe von Coaching-Analysen
- ✓ **Mehrdimensionale Daten in Fast-Echtzeit**
Die Leistungsdaten der Agenten werden in regelmäßigen Abständen nahezu in Echtzeit abgetastet, und Aspect Performance Management ist vollständig DSGVO-konform
- ✓ **KPIs auch von Business Analysten erstellen lassen**
Vereinfachte administrative Schnittstelle erlaubt es nicht-technischem Personal, eigene KPIs zu erstellen
- ✓ **Zugang zu externen URLs**
Erstellen von Dashboard-Hyperlinks zu anderen Unternehmenssystemen
- ✓ **Flexible Bereitstellungsoptionen**
Verfügbar in jeder Liefertooption, um den Anforderungen jedes Contact Centers gerecht zu werden. (On-Premises, Private Cloud oder öffentliche Cloud)

Schlüsselkomponenten

• Konsolidierte Unternehmensansicht

Synthese von Daten aus allen Contact Center-Abläufen, einschließlich Ihrer Routing-Plattform, Ihrer Personaleinsatzplanung (Schichtplanung, Prognosen usw.), des Qualitätsmanagements (Bewertungen von Agenten, Ergebnisse von Mitarbeiter- und Kundenbefragungen usw.) und zusätzlicher Quellen wie Sprache, Text, Desktop-Analysen und eForms. Erweitern Sie den Einblick in das Contact Center mit Metriken aus Unternehmenssystemen, die Kunden und Geschäftsprozesse verwalten (CRM, ERP, etc.).

• Contact Center Intelligence

Nutzen Sie vorgefertigte Berichte, Dashboards und KPIs, um einen detaillierten Überblick über die Leistung Ihrer Ressourcen im Vergleich zu operativen und strategischen Zielen zu erhalten. Visualisieren Sie Daten mithilfe intuitiver, interaktiver Diagramme und Grafiken, die Ihnen helfen, die Ursache für unzureichende Leistung zu verstehen. Trendberichte und mehrfach verschachtelte Berichte können nach Zeit, Team, Berichtsgruppe, Standort und vielen anderen Dimensionen angezeigt werden. Aspect® Performance Management™ (APM) ermöglicht:

- Sichtbarkeit der Ressourcenleistung und -qualität über alle Kanäle und innerhalb aller Kanäle, um bewährte Verfahren und Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln
- Echtzeit- und historische Ansichten zum Verständnis aktueller Herausforderungen und zur Erforschung von Geschäftstreibern
- Einblicke in Kundenverhalten wie Abwanderung, Zufriedenheit und Kaufverhalten
- Treiber für operative Ergebnisse, die für Ihr Unternehmen relevant sind, wie Bearbeitungsdauer, Problemlösung beim Erstkontakt (FCR), Gesprächsdauer, Cross-Selling/Up-Sell-Raten, Inkassoquote und Service-Level-Erreichung

• Workforce Optimization Benutzeroberfläche

Aspect Performance Management lässt sich nahtlos in andere 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 Anzeigergeräte 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.

• Anwenderorientiertes Design

Mit diesem neuen anwenderorientierten Design hat Aspect die technologische Barriere zwischen dem Anwender und dem Leistungsmanagement beseitigt. Mit leicht verständlichen grafischen Symbolen, Widgets, Dashboards und Bildschirm-Layouts verstehen die Agenten wichtige Leistungsdetails auf einen Blick, und dank der optimierten Navigation können die Agenten schneller und effizienter zu bestimmten Bereichen des Programms gelangen. Bedingte Formatierung und Farbgebung ermöglichen den Anwendern eine wesentlich schnellere Interpretation der Leistung. Im Wesentlichen bedeutet das, dass Anwender ihre Aufgaben mit weniger Klicks und in kürzerer Zeit erledigen können, als dies bisher möglich war.

• Aspect® Coaching™

Die Leistung der Agenten ist die Hauptdeterminante für den Erfolg eines Contact Centers. Die Herausforderung in einem so komplexen Umfeld wie einem Contact Center besteht darin, Agenten und Fähigkeiten mit Verbesserungsbedarf zu identifizieren und dann die entsprechenden Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Mit Aspect Performance Management erhalten Supervisoren die Informationen, die sie benötigen, um Schwächen zu verstehen, und die Möglichkeit, (mit optionaler Aspect Coaching-Lizenz) Coachingmaßnahmen zu implementieren, um diese Mängel zu beheben. Aspect Coaching bietet die Werkzeuge, um sowohl Ad-hoc- als auch automatisiertes Coaching zu ermöglichen. Der Supervisor kann Schwellenwerte für die Mindestleistung festlegen, die, falls sie nicht erreicht werden, den Agenten automatisch darüber informieren, dass spezielles Coaching erforderlich ist. Ebenso können Supervisoren aus der Scorecard heraus auf der Grundlage ihrer Beobachtungen manuell Coaching für Einzelpersonen oder ganze Teams initiieren. Aspect Performance Management unterstützt einen vereinfachten Workflow zwischen APM und Aspect® Quality Management™ (AQM). Wenn Sie im Suchfenster für bewertete Interaktionen in AQM eine einzelne Aufzeichnung auswählen, in der Coaching zugewiesen wurde, können Sie die zugehörigen Coaching-Details durch Klicken auf das Symbol öffnen. Innerhalb von APM können Sie die Aufzeichnung einer Interaktion, der durch die in AQM durchgeführte Auswertung Coaching zugewiesen wurde, direkt öffnen. Aspect Coaching bietet auch Coaching-Feedback von Agenten sowie Analysen zu vielen Coaching-Metriken, die zeigen können, wie effektiv das Coaching für einzelne Agenten oder wie wirksam bestimmte Coaching-Aktionen über alle Agenten hinweg gewesen sind.

- **Native Auszeichnungen, Anerkennung und Gamifizierung**

Aspect Performance Management ermöglicht mit seinen Gamifizierungsfunktionen den freundschaftlichen Wettstreit. Supervisoren können gezielte Verbesserungen einleiten, indem sie neue Challenges kreieren, denen sie bestimmte Mitarbeiter zuweisen, Spielregeln zur Ermittlung des Gewinners und die Art der Auszeichnung festlegen. Agenten werden mit dem Challenge Widget im Agenten-Dashboard regelmäßig an bestehende Wettbewerbe erinnert. Mit metrischen, KPI- und Scorecard-Widgets, die Leaderboards mit Ranglisteninformationen in grafischer Form anzeigen, bleiben die Agenten in laufende Challenges eingebunden. Durch die Verwendung von Mitarbeiter- und Teamprofilen zur Erstellung von Online-Identitäten wird die Spielerfahrung noch unterhaltsamer und geselliger. Darüber hinaus handelt es sich bei Aspect Gamification um eine systemeigene (native) Funktion von Aspect® Performance Management™ (APM), während für die meisten anderen Performance-Management-Systeme Software von Drittanbietern mit doppelten Datenbanken und zusätzlichen Lizenzen erforderlich ist.

- **Verwaltung und Benutzerfreundlichkeit**

Wie andere Benutzeroberflächen wurde Aspect Performance Management so konzipiert, dass die Verwaltung des Systems für den Benutzer so einfach wie möglich ist. Die Administration ist zu 100% browserbasiert und behält dasselbe grafische, intuitive Erscheinungsbild wie die Endanwender-Oberfläche bei. Art und Umfang der verfügbaren administrativen Aktionen wird bestimmt durch die Rolle des Anwenders wie Agent, Supervisor, Business Analyst oder andere. Rollen können Einzelpersonen oder ganzen Organisationen zugewiesen werden, und wenn Einzelpersonen in eine Organisationseinheit eintreten, übernehmen sie die zugehörigen definierten Rollen für diese Organisationseinheit. Einige wenige, einfach zu bedienende Bildschirme ermöglichen Ihnen die Verwaltung von Anwendern, Rollen, Scorecards, Datenströmen, Tätigkeiten, KPIs und anderen wichtigen Systemparametern. Aspect Performance Management enthält auch einen erweiterten Metrik- und KPI-Editor, der die Erstellung und Pflege von KPIs erheblich vereinfacht.

- **Standardisierte Datenkonnektoren**

Aspect Performance Management ist bereits in verbreitete Aspect® Workforce Optimization™ (WFO) und ACD-Angebote sowie Drittanbieter-Systeme integriert. APM lässt sich einfach und mit minimalem Bedarf an Professional Services-Integrationen implementieren und wird zu einem zentralen Speicherort für Leistungsdaten aus allen Contact Center-Systemen, d.h. zu einer "einzigen Quelle der Wahrheit". Add-on Kontributoren machen es einfach, Daten aus beliebigen Quellen (z.B. abteilungsspezifische metrische Zielvorgaben) unter Verwendung des Excel-Dateiformats zu importieren.

- **Rollenbasierte Analytik**

Bereitstellung der richtigen Daten auf der richtigen Ebene für jeden Akteur innerhalb des Contact Centers und im gesamten Unternehmen. Rollenbasierte Analysen stellen sicher, dass Supervisoren und Manager über die Berichte verfügen, die sie benötigen, um operative Entscheidungen zu treffen, Führungskräfte den erforderlichen Einblick haben, um strategische Entscheidungen zu unterstützen, und Agenten einen Einblick in ihre eigene Leistung haben, um sich selbst zu managen und kontinuierlich zu verbessern.

- **Auf Ihre Contact Center Anforderungen zugeschnittene Versionen**

Aspect Performance Management ist in zwei Versionen erhältlich, Basic und Enterprise. Aspect Performance Management bietet Anwendern Zugriff auf alle Standard-Aspect-Konnektoren und bis zu 100 zusätzliche Metriken. Mit Aspect Performance Management Enterprise haben Anwender Zugriff auf alle Standard-Aspect-Konnektoren sowie auf eine unbegrenzte Anzahl von benutzerdefinierten Datenquellen und bis zu 100 zusätzliche Metriken.

„Seit der Einführung von APM hat sich fast jede Metrik, die wir mit unseren Agenten messen, verbessert.“

- Bill Sievers, SVP Customer Care, RCN

„Alles, was Aspect Performance Management macht, ist für mich ein Gewinn. Als Coaching-Instrument hilft es mir durch die Bereitstellung täglicher Zahlen, besser zu managen, und gibt mir die Möglichkeit, Probleme genauer zu untersuchen. Wenn ich zum Beispiel auf die halbstündige Aufschlüsselung eingehe, kann ich feststellen, warum jemand, dessen Ziel 14 Prozent "nicht bereit" ist, tatsächlich bei 18 Prozent liegt. Wenn ich also herausfinde, dass die "nicht bereit"-Zeit vor einer Pause deutlich ansteigt, gibt es eine einfache Möglichkeit, den Agenten darauf aufmerksam zu machen und das Problem zu beheben.“

- Team Manager eines großen britischen Finanzinstituts

Schlüsselmerkmale

- Moderne, vereinfachte Icon- und Widget-basierte Web-Benutzeroberfläche mit leicht verständlichem grafischem Dashboard
 - Flexible Anzeigoptionen einschließlich Raster, Scorecards, Berichte, Grafiken, Symbole, Widgets, Excel/PDF-Exporte
 - Mithilfe der klaren Leistungsindikatoren sind Agenten in der Lage, sich selbst zu korrigieren, ohne dass ein Supervisor eingreifen muss
 - Auszeichnungen, Anerkennung und Gamifizierung schaffen ein Umfeld positiven Wettbewerbs
 - Leicht anpassbare Formularentwicklung, um manuelle Datenerfassung zu ermöglichen
 - Supervisoren können Trends im Laufe der Zeit und andere Dimensionen erkennen und so wertvolle Einsichten gewinnen
 - Vorintegriert mit den Contact-Center-Lösungen von Aspect, darunter Aspect® Engagement Analytics™
 - Ad-hoc- und automatisiertes Coaching mit enger Integration in Aspect® Quality Management™ (AQM)
 - Legen Sie Schwellenwerte für die Leistung von Agenten fest, um automatische Warnmeldungen oder Coaching zu initiieren
 - Bitten Sie um Coaching-Feedback direkt von den Agenten und verwenden Sie Analysen zu den Metriken des Coaching-Prozesses
 - Business Analysten können leicht wertvolle Geschäftsinformationen extrahieren, die zu wichtigen betrieblichen Verbesserungen führen
 - Kombinieren Sie Daten aus mehreren Quellen mit standardisierten Datenkonnektoren, leicht anpassbaren Konnektoren von Drittanbietern und Excel- oder Flatfile-Datenimport
 - Komplexe Datenbearbeitung (z.B. Suchen, Sortieren, Filtern, Transponieren, Drill-Up, Drill-Down, Erstellen von arithmetischen Ausdrücken)
 - Ermöglichen Sie den direkten Zugriff auf den Datenwürfel für Excel-Extrakte
 - Historische Analyse und Echtzeit-Updates
 - Einsatzbereite Best-Practice-KPIs sind im Lieferumfang der Software enthalten
 - Erhältlich in mehreren Sprachen, darunter Englisch, Deutsch, traditionelles Chinesisch, vereinfachtes Chinesisch, Französisch, Spanisch, brasilianisches Portugiesisch, Koreanisch, Japanisch und Russisch
 - Flexible Bereitstellungsoptionen (vor Ort, gehostet oder Public/Private Cloud)
 - Verwenden Sie die Ergebnisse der Sprach- und Textanalyse von Aspect Engagement Analytics, um die Leistung in 100 Prozent der Kundeninteraktionen zu messen
-



Typisches Aspect® Performance Management™ Dashboard mit Aspect® Workforce Management™ und Aspect® Quality Management™ Widgets

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

