

PERGUNTAS E RESPOSTAS

O que você precisa saber sobre a Aspect® Workforce Management™ na nuvem (para clientes existentes da Aspect WFM On-Premises)

Os contact centers estão correndo para a nuvem à medida que as empresas reconhecem cada vez mais as vantagens atraentes do software baseado na nuvem. O gerenciamento da força de trabalho é certamente uma das ferramentas mais importantes no arsenal do contact center, e atualizar sua solução Aspect Workforce Management (WFM) pode ser a maneira mais fácil de começar a aproveitar os benefícios de um modelo de entrega na nuvem. Aprenda com as perguntas e respostas abaixo.

Q O que é a Aspect Workforce Management na Nuvem?

A Aspect oferece dois tipos principais de WFM de nuvem: a Aspect WFM Hosted para nuvem privada e a Aspect Via® Workforce Management™ para nuvem pública (incluindo AWS e Azure). Ambas oferecem todos os recursos avançados de nossa solução de gerenciamento da força de trabalho local (on-premise) classificada como a nº 1, com todos os benefícios da entrega na nuvem. Por décadas, as empresas da Fortune 500 escolheram a versão local (on-premise) da Aspect Workforce Management como a espinha dorsal de seu processo de gerenciamento da força de trabalho do contact center. As soluções na nuvem da Aspect WFM oferecem a mesma previsão precisa do volume de interações com o cliente, agendamento de escalas da equipe flexível e rastreamento preciso da equipe para garantir uma experiência de alto nível ao cliente enquanto gerencia recursos valiosos de mão de obra de maneira eficiente. Além disso, oferecem toda praticidade, simplificação e menor custo disponíveis na nuvem.

Q Como a Aspect Via Workforce Management difere da Aspect WFM Hosted?

A Aspect Via Workforce Management se destina a implementações WFM razoavelmente padronizadas e é fornecida a partir da AWS ou Azure Cloud. A Aspect WFM Hosted é executada em um ambiente de hospedagem privada e foi projetada para ser amplamente customizável às necessidades do cliente. O gráfico abaixo resume as diferenças importantes:

	Aspect Via WFM	Aspect WFM Hosted
Componentes Incluídos	<ul style="list-style-type: none">• Core Inbound e Outbound• Aspect® Empower™• Aspect® Perform™• Aspect® Reserve™• Aspect® Allocate™• Aspect® Workforce Mobile™• Notificações Nativas	<ul style="list-style-type: none">• Core Inbound e Outbound• Aspect Empower• Aspect Perform• Aspect Reserve• Aspect Allocate• Aspect Workforce Mobile• Notificações Aspect
Componentes Opcionais	<ul style="list-style-type: none">• Aspect® Encompass™• Aspect Via® Performance Management™	<ul style="list-style-type: none">• Aspect Encompass• Aspect® Performance Management™• Aspect® Inform™• Aspect® Mila™
Nível de Personalização	<ul style="list-style-type: none">• Sem personalização da oferta de base• Componentes opcionais mostrados acima• Acesso do cliente /parceiro via Web Service API Gateway	<ul style="list-style-type: none">• Configurações de ambiente específicas do cliente• Componentes opcionais mostrados acima• Acesso de cliente/parceiro via Web Services API Gateway• Acesso de consulta somente leitura disponível
Alcance de Assentos	<ul style="list-style-type: none">• 250 – 15,000	<ul style="list-style-type: none">• 500 - Ilimitado

Plataformas de roteamento	<ul style="list-style-type: none"> A maioria das plataformas de roteamento (máximo de 15) 	<ul style="list-style-type: none"> Todas as plataformas de roteamento (número ilimitado)
Regiões Suportadas	<ul style="list-style-type: none"> América do Norte, Europa, Austrália (com regiões adicionais conforme novas interfaces da Aspect Via se tornam disponíveis) 	<ul style="list-style-type: none"> EUA, UE e Reino Unido
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Nuvem compartilhada Amazon Web Services ou nuvem compartilhada Microsoft Azure 	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente Rackspace dedicado

Q Se eu tiver a Aspect® Workforce Management™ (WFM) no local, por que devo atualizar para a Aspect Via® Workforce Management™ ou Aspect® Hosted WFM?

Muitos contact centers mudaram recentemente de local para a nuvem. O mercado de contact center na nuvem deve crescer 25% em CAGR até 2022. Os benefícios da entrega na nuvem são agora amplamente reconhecidos e, para muitas organizações, ela é a solução ideal. Com a Aspect Via WFM, você obtém o poder de nossa popular oferta de WFM, além do baixo custo, escalabilidade rápida, recuperação de desastres e entrega contínua de novos recursos na nuvem. Com a Aspect WFM Hosted, você obtém o mesmo poder de nossa oferta WFM popular com menor custo, escalabilidade e personalização completa em um ambiente de nuvem completamente isolado de outros clientes. Ao implementar qualquer solução de nuvem Aspect WFM, você também cria um caminho de atualização fácil para nossas outras soluções Aspect que incluem roteamento omni-channel, WFO e autoatendimento em um único pacote integrado.

Q Meus usuários da WFM notarão alguma diferença entre a solução no local e a Aspect WFM na nuvem?

Os usuários da WFM em seu contact center não verão nenhuma diferença entre sua entrega local existente e a entrega na nuvem. Tanto a Aspect Via WFM quanto a Aspect WFM Hosted vêm com Inbound/Outbound Core, Aspect Empower, Aspect Perform, Aspect Reserve, Aspect Allocate, Aspect® Workforce Mobile™ e Notificações Nativas.

Q Minha equipe de TI verá a diferença entre soluções locais e soluções na nuvem?

Sim, a equipe de TI terá poucas obrigações restantes relacionadas ao suporte do seu sistema WFM. A Aspect e/ou o provedor de serviços na nuvem assumirá a responsabilidade diária por toda a manutenção de hardware/software, monitoramento de rede, atualizações, procedimentos de segurança e muitas outras funções de nuvem.

Q Posso usar meus outros sistemas locais existentes, como ACD, CRM, etc.?

Se o seu sistema Aspect WFM local existente está atualmente integrado com outros sistemas, esses mesmos sistemas provavelmente serão pré-integrados com as soluções em nuvem Aspect WFM conforme entregues. No caso de você ter um sistema que não está pré-integrado com nossas soluções Aspect WF na nuvem, nossa equipe interna de serviços profissionais pode criar uma nova integração para você.

Q Se mudarmos para a Aspect Via WFM, o que precisamos fazer para que nossas soluções WFM funcionem totalmente na nuvem?

A Aspect Via WFM e Aspect WFM Hosted foram arquitetadas para tornar a implementação o mais fácil possível. A Aspect® Professional Services (APS) usará um de nossos pacotes de implementação padrão. Em todos os casos, a APS preside workshops de design e configuração para entender as informações de configuração do sistema atual para WFM, como dados de funcionários e hierarquias organizacionais. Ferramentas automatizadas facilitam a movimentação do banco de dados de clientes WFM local, incluindo tudo nele, para o ambiente Aspect Via WFM ou Aspect WFM Hosted.

Q Em quais regiões do mundo a Aspect Via WFM está disponível?

A Aspect Via WFM está atualmente disponível na América do Norte, Europa e Austrália, enquanto a Aspect WFM Hosted está disponível nos Estados Unidos, Europa e Reino Unido. Essas regiões de disponibilidade estão se expandindo o tempo todo.

Q Como posso saber se meus dados estão seguros?

A segurança é a principal prioridade no projeto e implantação das soluções na nuvem da Aspect® Workforce Management™. Além disso, a Aspect mantém uma equipe de engenheiros altamente treinados e recursos de suporte que trabalham 24 horas por dia para garantir que suas soluções Aspect estejam altamente disponíveis e seus dados sejam protegidos. A Aspect fornece uma estrutura abrangente para a segurança de suas aplicações e dados em todos os níveis - rede, host, segurança física, monitoramento proativo, redundância / backup e conformidade regulatória.

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

