

ASPECT® Aspect® Workforce Management™

Para competir no mercado omnichannel, você precisa planejar e implantar a equipe certa, no momento certo, para o cliente certo. A solução Aspect Workforce Management é uma ferramenta de previsão, planejamento, programação de escalas, autoatendimento para funcionários e gerenciamento em tempo real fácil de usar e que garante que todos os funcionários e supervisores sejam produtivos, estejam engajados e proporcionem uma experiência excepcional ao cliente com o menor custo.

Como líder em gerenciamento da força de trabalho, a Aspect garante que você tenha os agentes certos, com as habilidades certas, disponíveis no momento certo e ajuda a planejar e gerenciar o desempenho dos agentes inbound, outbound e combinados entre todos os canais de contato com o cliente. A solução Aspect Workforce Management pode ser estendida para além do contact center para gerenciar especialistas corporativos e o pessoal de back office, que podem ser combinados com agentes do front-office para que você obtenha o máximo de sua força de trabalho total. Os principais recursos de previsão, programação e rastreamento do software permitem que as organizações projetem com precisão os requisitos de recursos humanos futuros para atender a demanda dos clientes e a conclusão de tarefas, criar planos de treinamento eficientes e únicos, avaliar a eficiência do cronograma e das escalas, monitorar o desempenho da equipe e ajustar recursos para atender a demanda em constante mudança.

Principais diferenciais da Aspect

- ✓ **Interface de usuário moderna e gráfica**
A interface gráfica do usuário altamente simplificada e baseada na Web, com a mesma aparência dos outros componentes da solução WFO, aumenta significativamente a produtividade do agente e do supervisor, mesmo para negociações complexas de cronograma ou pedidos de mudança de escala sequenciais.
- ✓ **Desempenho multicanal**
Combine de forma ideal a equipe em todos os canais, incluindo canais de voz inbound/outbound, e-mail, webchat, SMS, mensagens instantâneas e redes sociais.
- ✓ **Suporte multitarefas para o back office**
Aplique as melhores práticas de gerenciamento da força de trabalho ao back office e reconfigure a mão de obra do escritório em sintonia com a mão de obra do front office.
- ✓ **Previsão exata**
Previsão com precisão inigualável graças a vários algoritmos de previsão, pesos de padrão histórico variáveis e retração precisa ao longo do dia.
- ✓ **Planejamento de negócios**
Explore o efeito de interrupções e restrições na demanda e nos recursos com cenários ilimitados de hipóteses. Realize análises com ferramentas práticas para visualizações personalizáveis das principais informações comerciais, incluindo a produtividade dos agentes, dados de desempenho ao longo do dia, encolhimento da equipe e análise de *superstates*.
- ✓ **Otimização de escalas**
Otimize os cronogramas de escala com base na necessidade do negócio (baseado em requisitos) ou na preferência do funcionário (com base na preferência).
- ✓ **Validação de escalas**
Crie e teste escalas experimentais ilimitadas que otimizam as necessidades e os recursos do negócio antes de montar a escala ideal.
- ✓ **Monitoramento da adesão em tempo real**
Visualizações em tempo real disponíveis em interfaces de usuários na Web que revelam automaticamente a não conformidade com normas regulamentares até mesmo nos maiores ambientes de contact center.
- ✓ **Arquitetura de 64 bits**
Aproveite o poder inerente às plataformas de hardware/software de 64 bits.
- ✓ **Autoatendimento para funcionários, capacitando os agentes**
O agendamento de escalas via autoatendimento e baseado em navegador com novas regras de negociação e solicitação fornece flexibilidade à escala de trabalho e minimiza a sobrecarga administrativa.
- ✓ **Flexibilidade de implantação**
Escolha as opções que atendem às suas necessidades de negócios e ambiente operacional: implantar no local, de modo hospedado ou na nuvem como uma solução autônoma ou como parte integrante do pacote Aspect Workforce Optimization.

Principais componentes

- **Interface do usuário da otimização da força de trabalho**

A solução Aspect® Workforce Management™ se integra perfeitamente às outras versões recentes do pacote Aspect® Workforce Optimization™. Os agentes contam com uma interface gráfica de usuário única para todos os componentes Aspect Workforce Optimization, que ostenta uma aparência moderna, uniforme e semelhante às interfaces usadas pela Apple iOS, Google Android e Microsoft Windows. Esse web design responsivo suporta todos os navegadores populares, incluindo Internet Explorer, Safari, Firefox e Chrome e se adapta a vários dispositivos de exibição, incluindo PCs, laptops, tablets e smartphones de tamanhos variados. Ao contrário de outros provedores de soluções de gerenciamento da força de trabalho no mercado, nenhum plug-in de navegador é necessário para se obter a funcionalidade completa.

Com esse novo design focado no usuário, a Aspect conseguiu remover qualquer barreira tecnológica entre os agentes e as complexidades do gerenciamento da força de trabalho. Com ícones gráficos, widgets, dashboards e layouts de tela fáceis de usar, os agentes podem entender rapidamente os principais detalhes de desempenho. A navegação simplificada, incluindo busca e usando pesquisa de texto parcial e favoritos, permite que agentes e gerentes cheguem a áreas específicas do programa com mais rapidez e eficiência. Em essência, os agentes podem realizar suas tarefas com menos cliques e em menos tempo do que nunca.

- **Gerenciamento do Back Office**

O módulo Back Office Performance torna o gerenciamento da força de trabalho tão útil no back office quanto no front office. Os sistemas tradicionais de gerenciamento da força de trabalho de front office não podem ser usados efetivamente no back office porque, diferentemente do front office, o back office normalmente requer a execução de várias tarefas paralelas com acúmulo de backlog em cada etapa. Além disso, os funcionários que trabalham no back office geralmente realizam várias tarefas, de modo que as projeções de pessoal para esses funcionários multifuncionais são mais complexas do que em um contact center. Por exemplo, um processo de back office de requerimento de hipoteca exigiria a revisão da solicitação, verificações de crédito, verificação de ativos, recuperação de cópias de recibos de pagamento e declarações fiscais, agendamento de uma avaliação, agendamento de pesquisa de título, subscrição e agendamento. O módulo Back Office Performance permite que os recursos tradicionais de gerenciamento da força de trabalho para a previsão de trabalho, escalção de funcionários e rastreamento do quadro atual de funcionários sejam aplicados no ambiente de back office.

- **Performance Multicanal**

O desempenho multicanal é um componente padrão do núcleo WFM, mas é único no mercado. Em um mundo que está adotando rapidamente os canais digitais para atendimento ao cliente, ele dá ao gerenciamento da força de trabalho a capacidade de combinar funcionários da melhor maneira em todos os canais, incluindo canais de voz inbound/outbound, e-mail e bate papo para múltiplas conversas simultâneas, SMS, mensagens instantâneas e mensagens diretas via redes sociais. No momento, os agentes que não operam em canais de voz provavelmente estão sendo escalados em determinados horários, sem a capacidade de prever uma demanda por pessoal que não seja por heurística. A solução permite que as empresas projetem equipes com precisão para atender aos novos objetivos de atendimento e qualidade aplicáveis aos canais baseados em texto.

- **Planejamento Estratégico e Previsão**

Avalie múltiplos cenários de pessoal para determinar a implantação ideal de recursos humanos com base na demanda projetada e nas características do conjunto de recursos para planejamento de curto e de longo prazo. Leve em conta todos os dados pertinentes, incluindo volumes históricos de contato, padrões sazonais, taxas de conclusão de campanhas e variações de feriados. Usando uma média móvel exponencialmente ponderada sob medida para cada grupo de previsão, o modelo de previsão mescla os dados históricos com os dados atuais, fornecendo as previsões mais precisas possíveis. Os planejadores do contact center podem:

- Avaliar rapidamente as compensações entre a qualidade do serviço e o número de pessoal.
- Determinar o impacto do agendamento de treinamentos, reuniões e outras atividades fora do telefone em metas de serviço e campanhas.
- Compreender o impacto de metas de qualidade de serviço e padrões de demanda no orçamento.

- **Análise de cenários hipotéticos**

Teste vários modelos de demanda e de pessoal e planeje eventos inesperados, como ausências de funcionários, aumento na demanda de um ou mais canais, o efeito de feriados ou do clima ou outros fatores sazonais. Crie vários cenários aproveitando a demanda histórica e os padrões da equipe com a capacidade de ajustar e incluir dados personalizados que atendam às suas necessidades de negócios. Visualize o efeito de seu planejamento por meio de escalas de teste, permitindo a você testar completamente o impacto das decisões sobre sua equipe e sobre as metas de nível de serviço. Certifique-se de que seus ajustes de longo prazo, curto prazo e ao longo do dia tenham o impacto comercial certo.

- **Suporte multi-habilidades**

Desenvolva previsões otimizadas para um ambiente combinado e identifique os requisitos de pessoal e as combinações de habilidades ideais com base nas habilidades dos agentes e nas necessidades de roteamento de contatos. Para planejadores, a ferramenta fornece uma avaliação precisa dos custos e benefícios dos modelos de roteamento baseados em habilidades para seus recursos humanos atuais e futuros.

- **Escalas flexíveis**

Crie escalas de funcionários detalhadas com base na demanda e na disponibilidade de recursos, nas preferências dos funcionários, nas regras de trabalhistas, nas restrições de escala sindicais ou outras restrições contratuais ou aproveite uma abordagem combinada. Escolha a partir de um processo de duas etapas em que são geradas várias escalas de teste otimizadas em relação a todos os parâmetros e selecione a escala que melhor atenda à sua necessidade. Como alternativa, use um processo de uma etapa com base na preferência dos funcionários e atribua funcionários automaticamente à medida que a escala é gerada.

- **Monitoramento ao longo do dia**

Visualize estatísticas sobre o desempenho do seu contact center em todos os canais a tempo de fazer alterações. Compare as estatísticas de contato e de pessoal reais e previstas para os recursos inbound e outbound em intervalos de 15 ou 30 minutos de modo a tomar medidas corretivas em tempo real e manter sua equipe no caminho certo. Na interface de usuário da Web, use visualizações rápidas da escala dos agentes para determinar quais atividades foram programadas ou quantos agentes estão escalados para uma atividade específica e identifique facilmente as lacunas de utilização e os recursos disponíveis para novas atribuições. Gerencie com previsões mais precisas do nível de pessoal ao longo do dia, levando em conta a diminuição do número de pessoal que provavelmente ocorrerá para além do que já está representado nas escalas. Receba alarmes em tempo real na nova interface de usuário baseada na web quando os agentes não estiverem cumprindo o cronograma oficial, depois use o histórico de alarmes para análises e relatórios detalhados para mostrar tendências subjacentes. Dê aos agentes a capacidade de se autocorrigirem com uma exibição gráfica da escala atribuída e das atividades reais ao longo do dia.

- **Análise da força de trabalho**

Beneficie-se do acesso centralizado a todas as métricas centradas no funcionário capturadas no gerenciamento da força de trabalho, como atribuições de grupo, preferências de escala, habilidades, reservas de assentos e muito mais. A solução inclui a capacidade de ampliar a visualização com métricas adicionais de desempenho e qualidade a partir do conjunto completo de otimização da força de trabalho da Aspect. Crie relatórios personalizados com foco em funcionários e escalas para entender melhor o ambiente de sua força de trabalho. Tome decisões de gerenciamento, como treinamentos e reatribuições de tarefas com base na sua seleção.

- **Gerenciamento integrado do desempenho**

Utilize relatórios baseados em KPIs em toda a extensão das métricas da força de trabalho como adesão ao cronograma, redução de custos, nível de serviço e muito mais, com mais de 150 relatórios pré-definidos. Isso inclui a capacidade de obter dados relevantes adicionais de sistemas corporativos para criar alertas e acionar fluxos de trabalho com base nos limiares dos KPIs.

- **Autoatendimento para funcionários**

Obtenha flexibilidade nas escalas, garantindo a conquista do nível de serviço desejado para agentes internos, remotos ou em home office. Empodere os agentes com o autoatendimento robusto e baseado na web e libere os supervisores das rotineiras aprovações de escala e do gerenciamento de exceções. A Aspect permite ao agente fazer trocas de escala, pedidos sequenciais de mudança de escala entre dois ou mais agentes, um cronograma de negociações de horários, solicitações de folga, verificação de saldo de férias e muito mais em uma interface intuitiva. Os supervisores podem visualizar as informações da escala de uma lista de funcionários em um determinado período e fazer edições programadas em lote. Visualize o efeito de uma negociação nas escalas dos agentes e permita que o supervisor negocie trocas programadas. Solicitações podem ser priorizadas com base em regras de negócio como tempo de casa, regras trabalhistas, desempenho, necessidades de negócio ou qualquer combinação de fatores. As aprovações podem ser encaminhadas aos supervisores para inspeção e aprovação manual. Use o aplicativo para smartphone Aspect® Workforce Mobile™ ou a URA Inteligente para tornar o acesso remoto a agentes o mais simples e fácil possível. O aplicativo para smartphone Aspect Workforce Mobile imita a aparência da solução de desktop.

- **Recursos de comunicação unificada**

Assegure-se de que todos os usuários tenham uma maneira fácil de avaliar a disponibilidade e se conectar a seus colegas, gerentes e outros recursos da empresa por e-mail ou mensagens instantâneas, usando uma forte integração com comunicações unificadas (como o Microsoft Lync).

- **Ajuste total ao seu ambiente corporativo**

Desfrute de total integração com a Aspect® Unified IP® e suporte para integração com ambientes de gerenciamento de interações de terceiros, incluindo Avaya, Cisco, Five9, NICE-inContact, Zendesk, Twilio Flex, Amazon Connect e outros. A solução aproveita totalmente seus investimentos em tecnologia corporativa para administração de contas (autenticação baseada em domínio do Windows ou autenticação baseada em declarações), segurança de dados (SSL) e calendário de trabalho (Microsoft Outlook). A solução Aspect® Workforce Management™ pode ser utilizada como uma ferramenta independente ou como parte do pacote Aspect® Workforce Optimization™, uma solução abrangente e totalmente integrada que sintetiza análises, gerenciamento do desempenho, gerenciamento da qualidade e gravação de interações. Ela pode ser implantada no local, na nuvem ou como um modelo híbrido.

Flexibilidade de implantação

Selecione a partir de uma variedade de módulos opcionais para criar um ambiente de gerenciamento da força de trabalho que atenda às suas necessidades de negócios, seja por meio de uma implantação no local (on-premise), hospedada ou na nuvem:

- **Habilitar:** Utilize o autoatendimento baseado na Web para a montagem de escalas de agentes, solicitações de alteração de horário, negociações, trocas de turno e muito mais;
- **Desempenhar:** Forneça aos agentes detalhes em tempo real, ao longo do dia, diariamente e com base em históricos;
- **Alocar:** Utilize recursos avançados para gerenciar vários locais como um único ambiente operacional;
- **Reservar:** Gerencie os assentos dos agentes com base nas escalas em tempo real e nas características dos agentes;
- **Englobar:** Facilite a troca de dados de gerenciamento da força de trabalho entre ambientes internos e terceirizados.

A Aspect® Workforce Management™ permite que você:

- Escale o número e o tipo de pessoas certos no momento certo para melhorar as taxas de vendas por hora, valores arrecadados, retenção de clientes e muitos outros KPIs importantes;
- Melhore a produtividade no back office com uma economia tipicamente entre 20 e 40%;
- Monte a escala ideal de agentes em todos os canais do contact center;
- Avalie vários cenários de pessoal com uma poderosa análise estratégica de hipóteses;
- Utilize a previsão e a montagem de escala multitarefas exclusivas para determinar as melhores combinações de habilidades;
- Crie escalas com base nas preferências dos funcionários, modelos de turnos, regras trabalhistas ou em uma combinação de vários fatores;
- Faça ajustes precisos durante o dia para melhorar as taxas de penetração de listas e de eficácia;
- Otimize reuniões, treinamentos e outras atividades fora do telefone;
- Maximize as taxas de ocupação e minimize a utilização excessiva e insuficiente dos seus recursos humanos;
- Reduza os custos com pessoal, mantendo ou mesmo melhorando os tempos de resposta;
- Reduza a complexidade em seu contact center com uma solução totalmente integrada;
- Integre facilmente softwares de terceiros à solução Workforce Management, usando um rico conjunto de APIs.

Principais recursos

- Interface de usuário intuitiva, moderna, baseada em ícones e widgets que é muito fácil de aprender e usar para garantir a mais alta produtividade da força de trabalho;
- Interfaces de usuário cuidadosamente projetadas para tornar a interação de todos os usuários a mais simples possível;
- Planejamento de negócios de curto, médio e longo prazo, com cenários hipotéticos ilimitados;
- Algoritmos de previsão sofisticados que tiram proveito de toda a amplitude de dados de encolhimento de pessoal ao longo do dia e com base em históricos, auxiliando vários objetivos de negócios;
- Previsão, planejamento e escalas para desfrutar de uma força de trabalho com várias habilidades em um ambiente multicanal;
- Previsão minuciosa de pessoal em todos os recursos inbound, outbound, digitais, combinados, chat, e-mail e back office;
- Programação de escalas com base nos requisitos de negócios, preferência dos funcionários ou ambos;
- Visibilidade centralizada das características, preferências, escalas e desempenho dos funcionários;
- Acompanhamento da aderência de agentes em tempo real e ao longo do dia;
- Armazene, analise e relate alarmes em tempo real gerados por regras que são configuradas de forma fácil e centralizada;
- Autoatendimento de agentes baseado em navegador, incluindo negociações de escala, pedidos de mudança de horário sequenciais e boletim de negociações;
- Scorecards de desempenho de agentes e inteligência sobre a força de trabalho;
- Gerenciamento simplificado de forças de trabalho em vários locais e ambientes terceirizados;
- Ferramentas automatizadas de planejamento e atribuição de assentos;
- Disponível em inglês, francês, alemão, espanhol, português, chinês (simplificado), chinês (tradicional), japonês, russo e coreano;
- Compatível com o Office 365.

Exemplo do dashboard da solução Workforce Optimization com widgets da solução Workforce Management

Employee	Times	State	Statistics
ID	First Name	Last Name	Total
			Scheduled
6666	Paulette	Anthony	7:30:00
2002	Anne M.	Barnett	2:00:00
2002	Anne M.	Barnett	6:20:10
2002	Anne M.	Barnett	1:00:00
2002	Anne M.	Barnett	7:30:00
2002	Anne M.	Barnett	1:00:00
2002	Anne M.	Barnett	7:30:00
2002	Anne M.	Barnett	6:30:00
2002	Anne M.	Barnett	2:00:00
2002	Anne M.	Barnett	8:30:00
Total			516:30:00

Exemplo da visualização da aderência na interface de usuário na Web

ASPECT Abermathy, Jackie K. (UTC-06:00) Central Time (US & Canada)

FLEXIBLE SHIFT BIDS DETAILS

12/2/2018 - 12/8/2018 Flexible Shift Bid: Week 49, 2018 Combo (Service an... Available Until: 12/2/2018 1:00 AM Retrieved: 11/29/2018 4:21 PM

	Sunday, December 2, 2018	Monday, December 3, 2018	Tuesday, December 4, 2018	Wednesday, December 5, 2018	Thursday, December 6, 2018	Friday, December 7, 2018	Saturday, December 8, 2018
8:00 AM	Service Calls, Normal Shift	Email, Normal Shift	Email, Normal Shift	Email, Normal Shift	Email, Normal Shift	Email, Normal Shift	Service Calls, Normal Shift
9:00 AM	Service Calls, Normal Shift	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls, Normal Shift
10:00 AM	Service Calls, Normal Shift	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls, Normal Shift
11:00 AM	Service Calls, Normal Shift	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls, Normal Shift
12:00 PM	Service Calls, Normal Shift	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls, Normal Shift
1:00 PM	Service Calls, Normal Shift	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls, Normal Shift
2:00 PM	Service Calls, Normal Shift	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls	Service Calls, Normal Shift

Exemplo da tela de solicitações de troca de turnos da solução Workforce Management

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

