



# Aspect® Workforce Optimization™

El centro de contacto es un activo estratégico para su empresa. Con la proliferación y la cada vez mayor efectividad de los canales que ofrecen autoservicio, es posible resolver las tareas más simples del servicio al cliente a través de canales automatizados como chats en línea e IVR, lo cual genera una alta satisfacción del cliente. El nivel de habilidad requerido para abordar las interacciones más complejas está aumentando cada vez más, por lo que sus agentes y su tiempo son cada vez más valiosos para el éxito de su empresa. Contar con efectivas herramientas para la optimización de la fuerza de trabajo es algo esencial si usted desea brindar una excelente experiencia al cliente mientras mantiene bajo control los costos laborales.

Ya sea que sus necesidades de optimización de la fuerza de trabajo sean principalmente la administración de las grabaciones y la calidad, la administración de la fuerza de trabajo o la optimización de la misma junto con todas sus funciones, Aspect tiene una solución para usted. La suite Aspect Workforce Optimization (WFO) le permite aprovechar al máximo la tecnología de su centro de contacto, para que pueda ofrecer la mejor experiencia al cliente, de una manera rentable para su empresa. Aspect le ofrece un amplio portafolio de herramientas para la optimización de la fuerza de trabajo, la cual incluye administración de la fuerza de trabajo, administración del desempeño, grabación, administración de la calidad, análisis del discurso y mucho más.

## Diferenciadores Clave para Aspect

- ✓ **Una moderna interfaz de usuario, basada en íconos y widgets**  
Una interfaz gráfica, altamente simplificada y basada en la web, con la misma apariencia para todos los componentes de WFO, que aumenta significativamente el compromiso y la productividad del agente.
- ✓ **Funcionalidad centralizada y compartida con la plataforma Aspect Workforce Optimization**  
Una plataforma versátil que ofrece toda la infraestructura subyacente de software para construir cualquier configuración para la optimización de la fuerza de trabajo.
- ✓ **Disponibilidad on-premise o en la nube**  
Ofrezca servicios para la optimización de la fuerza de trabajo de la manera que mejor se adapte a sus necesidades de implementación, ya sea on-premise, en la nube pública, privada o con configuración híbrida.
- ✓ **Atención al cliente de clase mundial**  
Después de la implementación, disfrute de un nivel de servicio y soporte de Aspect que garantiza que su operación continúe operando sin interrupción.
- ✓ **Un centro de contacto completo**  
Aspect comprende la tecnología de su mundo, brindando una infraestructura integrada de centro de contacto omnicanal, así como la optimización de la fuerza de trabajo con todas las funciones.
- ✓ **Admite flujos de trabajo complejos a través de componentes WFO**  
La plataforma Aspect permite compartir datos y flujos de trabajo pre-programados, para que usted pueda obtener el mayor valor de su software WFO.
- ✓ **Las mejores funcionalidades para la administración de la fuerza de trabajo**  
Habiendo sido constantemente calificado como un proveedor superior en administración de la fuerza de trabajo, Aspect garantiza que sus agentes brinden siempre la mejor experiencia al cliente y al menor costo.

## Componentes clave

### • Una amplia cartera de componentes de software WFO

La suite Aspect® Workforce Optimization™ (WFO) le brinda una amplia perspectiva de sus clientes, sus empleados y sus operaciones para que pueda tomar medidas inmediatas que garanticen el mejor uso de sus recursos. Aspect incluye los siguientes componentes de software integrado:

- Grabación
- Análisis de texto
- Análisis de voz
- Monitoreo de la calidad
- Coaching
- Administración de la fuerza de trabajo
- Gestión del desempeño
- Gamificación

Con la suite Aspect Workforce Optimization, usted tendrá todas las herramientas que necesita para ejecutar un centro de contacto eficiente, ofreciendo a los clientes interacciones de gran calidad.

### • Una interfaz de usuario moderna en la plataforma Aspect

Todos los empleados del centro de contacto cuentan con una interfaz gráfica de usuario única para todos los componentes de Aspect WFO, la cual cuenta con una apariencia moderna y uniforme, similar a la de las interfaces que utilizan diariamente como Apple iOS, Google, Android y Microsoft Windows. Este receptivo diseño web es compatible con todos los navegadores más populares, incluidos Internet Explorer, Safari, Firefox y Chrome, y se adapta a múltiples dispositivos de visualización, incluidos PC, computadoras portátiles, tabletas y smartphones de diferentes tamaños. A diferencia de otros proveedores de soluciones para la optimización de la fuerza de trabajo en el mercado, no se es necesario utilizar complementos propensos a virus para lograr una completa funcionalidad.

Con este nuevo diseño centrado en el usuario, Aspect ha podido eliminar la barrera tecnológica entre el personal del centro de contacto y las complejidades de la optimización de la fuerza de trabajo. Los agentes, supervisores y otros miembros del personal pueden comprender fácilmente los detalles clave del desempeño en un solo vistazo, con íconos, widgets, vistas de tablero y diseños de pantalla altamente visuales. La navegación simplificada revela detalles clave del desempeño en un vistazo, y la navegación simplificada permite que todo el personal llegue a áreas específicas del programa de manera más rápida y eficiente. En esencia, todo el personal del centro de contacto puede realizar sus tareas con menos clics y en menos tiempo que nunca antes.

### • Grabación

La grabación es quizá la más fundamental de todas las herramientas para la administración de la fuerza de trabajo y se usa ampliamente para mejorar la calidad de la interacción con el cliente y para lograr el cumplimiento de las numerosas regulaciones que rigen los centros de contacto. Aspect® Recording™ ofrece grabación a tiempo completo, tanto de voz como de pantalla, para capturar todas las interacciones con el cliente, creando así un valioso repositorio desde el cual es posible medir la calidad de los agentes individuales, extraer información a través de muchos agentes y preparar material de capacitación audiovisual para obtener una alta efectividad en las sesiones de entrenamiento. Aspect Recording está estrechamente integrado con Aspect® Quality Monitoring™ para lograr una administración de la calidad desde la cuna hasta la tumba y cuenta con cifrado AES de 256 bits y con funciones de pausa / reanudación para permitir grabaciones compatibles con PCI y HIPAA. Además de las integraciones con Avaya, Cisco y Aspect ACD, es posible importar grabaciones de terceros.

### • Control de calidad

Aspect Quality Monitoring (AQM) ofrece formas efectivas de evaluar la calidad de las interacciones con los clientes basadas en voz y texto a partir de múltiples fuentes de calidad, incluidos supervisores, analistas de control de calidad, clientes y otros. AQM admite la creación dinámica de formularios, lo que permite un descubrimiento más detallado de los comportamientos que requieren atención. En una sola página web, los evaluadores tienen acceso a todo lo que necesitan saber para realizar una evaluación, incluyendo: reproducción flexible de la grabación que se está evaluando, el formulario de evaluación que se debe completar, la capacidad de colocar marcadores en los puntos de la grabación donde el evaluador nota que la llamada podría mejorar, así como la capacidad de adjuntar documentos relevantes a la evaluación. La estrecha integración con las funciones de coaching en Aspect Performance Management permite a los evaluadores sugerir fácilmente una sesión de coaching cuando se considere necesario. AQM también presenta opciones de calibración enriquecidas que simplifican todo el proceso.

### • Administración de la Fuerza de Trabajo

Aspect® Workforce Management™ (WFM) es una solución de software para el centro de contacto de alto rendimiento que proporciona pronósticos, planificación, programación, autoservicio de empleados y seguimiento de agentes en tiempo real para garantizar que todos los agentes y supervisores sean productivos y hagan su trabajo, brindando una experiencia excepcional al cliente. Calificado como el número 1 en Norteamérica, Aspect WFM le garantiza que cuenta con los agentes adecuados, con las habilidades necesarias, en el momento correcto, y le ayuda a planificar y administrar el rendimiento de los recursos de personal inbound, outbound y blended en todos los canales de clientes. Las capacidades centrales de previsión, programación y

seguimiento del software permiten a las organizaciones proyectar con precisión los futuros requisitos de personal para respaldar los volúmenes de contacto de clientes anticipadamente, crear planes de personal optimizados con horarios únicos para cada agente y monitorear el desempeño y la adherencia del personal en tiempo real durante todo el día laboral, por lo que Los ajustes de personal y otras medidas correctivas pueden tomarse de inmediato.

Aspect WFM es una importante herramienta utilizada por muchas personas en el centro de contacto. Los agentes la utilizan para ingresar sus preferencias de horario individual, recibir sus horarios oficiales y solicitar cambios en los mismos. WFM utiliza reglas comerciales integradas para aprobar o rechazar automáticamente los cambios propuestos, para que los agentes sepan de inmediato si el cambio solicitado ha sido aprobado. Los agentes también pueden ver la información más importante para ellos en sus paneles, incluidos el horario del día, los cambios solicitados, el estado de los intercambios de horario, el desempeño y mucho más. Los supervisores y gerentes usan WFM para administrar los horarios de cada miembro del equipo, monitorear las actividades de los agentes frente a las actividades planificadas durante todo el día y ver información agregada a nivel de equipo y grupo. Los planificadores de la fuerza de trabajo utilizan WFM para pronosticar los volúmenes de contacto, crear cronogramas oficiales que se difunden a los agentes y monitorear el desempeño de la fuerza de trabajo durante todo el día. Los planificadores utilizan la gran cantidad de datos de la fuerza de trabajo incluidos en Aspect WFM para hacer ajustes a los pronósticos y los cronogramas, mientras usan los datos en tiempo real del ACD para tomar decisiones sobre el personal en tiempo casi real.

- **Administración del Desempeño**

Los centros de contacto deben proporcionar a los agentes y equipos un resumen inequívoco y fácil de entender sobre qué tan bien se han logrado los objetivos personales y deben también recomendar capacitación y otras acciones correctivas que transformen el bajo rendimiento en éxito. Cuando a los agentes se les da una indicación clara sobre cómo se desempeñan frente a lo que se espera de ellos y / o sobre cómo se desempeñan sus compañeros, naturalmente se corrigen a sí mismos sin la intervención de un supervisor.

Aspect® Performance Management™ (APM) permite a los empleados en todos los niveles de la organización hacer su mejor trabajo al proporcionarles toda la información que necesitan sobre el desempeño en el formato más útil para el rol de cada empleado. Mediante el uso de conectores de datos estandarizados para todos los principales sistemas de centros de contacto, APM ingiere y almacena de forma centralizada datos históricos y en tiempo real para crear una “fuente única de verdad” para los datos clave del desempeño del centro de contacto. Usando su completo análisis y sus características de presentación, APM permite comparar fácilmente el objetivo con el desempeño real en todas las métricas y KPIs.

- **Orientación (coaching)**

El desempeño del agente es el determinante principal del éxito de un centro de contacto. El desafío dentro de un entorno tan complejo como lo es un centro de contacto es identificar agentes específicos y aquellas habilidades que necesitan mejoras y luego tomar las medidas correctivas apropiadas. Aspect Performance Management brinda a los supervisores la información que necesitan para comprender las deficiencias de los agentes, además de la capacidad de implementar el entrenamiento para corregir estas deficiencias. Aspect® Coaching™ proporciona las herramientas para habilitar tanto el entrenamiento ad hoc como el automatizado. El supervisor puede establecer umbrales mínimos de desempeño que, al no cumplirse, notificarán automáticamente al agente que requiere entrenamiento específico. Del mismo modo, desde el interior del cuadro de mandos, el supervisor puede iniciar manualmente el entrenamiento para individuos o equipos completos en función de sus observaciones. Aspect Performance Management admite un flujo de trabajo simplificado entre APM y Aspect® Quality Monitoring™. En la ventana de búsqueda de Interacciones evaluadas en AQM, si usted selecciona la sola grabación donde se asignó el coaching, puede abrir los detalles de coaching asociados haciendo clic en el icono. Dentro de APM, puede abrir directamente una grabación de interacción a la que se le ha asignado entrenamiento por la evaluación realizada en AQM. Aspect Coaching también proporciona comentarios de coaching de los agentes, así como un análisis sobre muchas métricas de coaching que pueden mostrar cuán efectivo ha sido el coaching para agentes individuales, así como la efectividad de las acciones específicas en todos los agentes.

- **Análisis de voz / Análisis de texto**

Aspect® Engagement Analytics™ (AEA) amplía su proceso de administración de la calidad al proporcionar una visión holística al 100% de sus interacciones de voz y texto, revelando fácilmente información valiosa y procesable. Al convertir cada conversación en una fuente de nuevos conocimientos, Aspect Engagement Analytics ayuda a mejorar la calidad del agente, impulsar una mayor productividad e identificar las buenas prácticas que generan experiencias excepcionales del cliente. AEA utiliza la tecnología de reconocimiento de voz continuo de gran vocabulario (LVCSR) para convertir grabaciones de voz no estructurada en una transcripción de llamadas estructuradas y con capacidad de búsqueda, con mediciones acústicas que capturan la agitación, el tempo y el silencio, así como metadatos como información del agente, detalles de IVR, información de la persona que llama, etc.

La transcripción se etiqueta automáticamente con frases que son típicas en el contexto de las categorías que se buscan (por ejemplo, un saludo adecuado, insatisfacción, empatía, cortesía, etc.). Por ejemplo, si la cortesía es una categoría de conversación que es importante, encontrar las palabras “¿Cómo puedo ayudarlo?” se etiquetaría con la categoría de cortesía. Después de etiquetar frases, se pueden calificar las conversaciones, monitorear las tendencias y rastrear los problemas. Finalmente, se puede tomar acción sobre el último puntaje; por ejemplo, se podría emitir entrenamiento automatizado, o los datos podrían analizarse con más detalle o exportarse a una aplicación de terceros.

- **Gamificación**

Los gerentes de los centros de contacto reconocen cada vez más que la felicidad y el compromiso de los agentes son muy importantes para la productividad y para brindar un servicio al cliente de alta calidad. La gamificación de las tareas del agente ayuda a crear un ambiente de competencia amistosa y una moral más alta en todos los ámbitos. Aspect Performance Management presenta una gamificación nativa, por lo que no hay software de terceros, tarifas de licencia adicionales o bases de datos paralelas que administrar. Aspect® Gamification™ le permite al supervisor crear nuevos desafíos, asignar empleados específicos a estos desafíos, elegir las reglas utilizadas para determinar el ganador y especificar el tipo de premio. A los agentes se les recuerda regularmente las insignias ya recibidas por un buen desempeño por medio del widget de insignia dentro del tablero. A los agentes y supervisores se les recuerda regularmente los desafíos existentes con el widget de desafío en el tablero. Los agentes permanecen naturalmente involucrados en concursos existentes con Widgets de Métricas, KPIs y Scorecard que muestran tablas de clasificación con información en forma gráfica, lo que puede hacer que la gamificación sea más social y atractiva al utilizar perfiles de empleados y equipos para crear identidades en línea.

- **On-Premise o en la nube: WFO se implementa como usted lo prefiera**

Durante décadas, el software para el centro de contacto se ha instalado en servidores ubicados en las instalaciones de los clientes, pero los centros de contacto en todo el mundo están reconociendo cada vez más la convincente escalabilidad, flexibilidad y ventajas de costo de trasladar su infraestructura a la nube. La implementación en la nube era una novedad hasta hace solo unos años, pero se ha convertido en un imperativo estratégico para muchas empresas. La optimización de la fuerza de trabajo es sin duda una de las herramientas de soporte más importantes para los centros de contacto, y con la creciente demanda de infraestructura basada en la nube ha surgido la necesidad de una optimización sólida de la fuerza laboral también desde la nube.

Aspect tiene una larga tradición en la implementación on-premise, pero como proveedor principal de servicios basados en la nube, Aspect puede ofrecer la plataforma de Aspect on-premise, en una nube privada alojada, en las nubes públicas de AWS o Azure, o en una configuración híbrida de dos o más de estos modos de entrega. Aspect es uno de los pocos proveedores que adopta un enfoque “neutral en la nube” para la nube pública. No tenemos preferencia sobre ningún proveedor en la nube. Podemos entregar nuestro software como los clientes lo deseen.

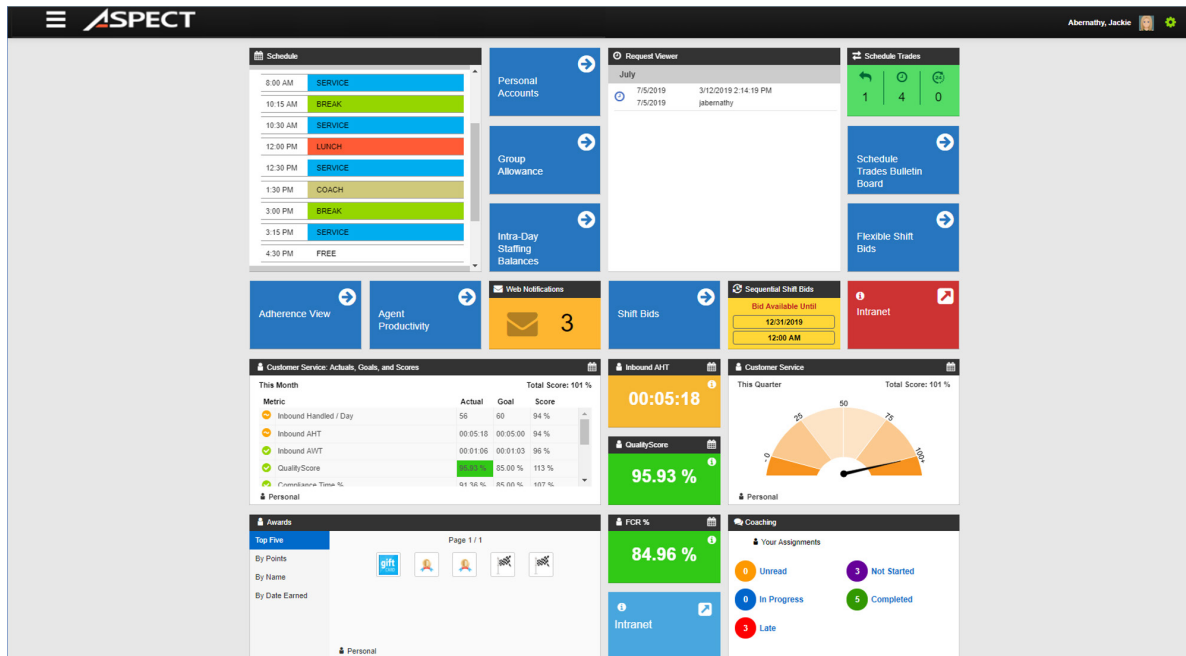
---

## Características principales

- Interfaz de usuario moderna e intuitiva, basada en navegador
  - Centro de contacto inbound / outbound, previsión laboral, planificación, programación, autoservicio de empleados y administración en tiempo real
  - Se requiere un pronóstico preciso de los volúmenes de contacto con el cliente y del personal asociado
  - Pruebas ilimitadas de escenarios de programación antes de hacer oficiales los horarios
  - Administre puestos de agentes en múltiples ubicaciones, incluidos los subcontratistas
  - Fácil cambio de horario, intercambio, ofertas de turno, intercambio de boletines
  - Visibilidad centralizada de las características, preferencias, horarios y desempeño de los empleados
  - Grabación y reproducción omnicanal a tiempo completo con pausa / reanudación para el cumplimiento de PCI e HIPAA
  - Evaluaciones de calidad simples, utilizando formas dinámicas, anotaciones, adjuntos y calibración
  - Potente análisis de la administración del desempeño, cuadros de mando y paneles con todas las evaluaciones de calidad de agentes, mentores y clientes
  - Análisis de voz y texto líderes en la industria
  - Desencadenamiento de flujos de trabajo de coaching y módulos de aprendizaje basados en sugerencias manuales o umbrales automatizados de KPI
  - Gamificación nativa integrada con Aspect® Performance Management™
-

## Beneficios

- Asegúrese de que cada empleado sea productivo, esté comprometido y que trabaje para brindar una experiencia excepcional al cliente
- Equilibre con precisión las necesidades competitivas de los clientes, agentes y la empresa mientras alcanza sus objetivos comunes
- Cree un ambiente de trabajo positivo para todos los empleados
- Realice cambios correctivos del personal en tiempo real para garantizar que se cumplan los SLA
- Monitoree el 100% de las interacciones para la calidad
- Conozca el desempeño de empleados individuales y de equipos completos
- Obtenga valiosos conocimientos operativos sobre todos los canales de interacción
- Brinde a los agentes una forma de autocorregirse cuando su desempeño sea bajo
- Consolide y analice datos importantes del centro de contacto de los sistemas más importantes
- Brinde a los agentes acceso a horarios altamente flexibles
- Garantice la mayor satisfacción del cliente al menor costo posible
- Obtenga una visión justa y equilibrada de todos los tipos de calidad y asegúrese de que el entrenamiento adecuado se provea rápidamente
- Minimice el riesgo explorando el efecto de posibles interrupciones en la demanda / recursos
- Acorte la curva de aprendizaje de todas las actividades de WFO y mejore la eficiencia con una interfaz de usuario simple



Panel de Aspect Workforce Optimization

### 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

7 Temasek Boulevard, #08-02 Suntec Tower One  
Singapur 038987  
+(65) 6590 0391 OFICINA  
+(65) 6324 1003 FAX

### Sobre Aspect

Aspect tiene la misión de simplificar y mejorar el contacto con el cliente. Nuestro software empresarial es utilizado por millones de agentes cada año y admite llevar a cabo miles de millones de interacciones con los consumidores en todo el mundo. Contamos con las mejores aplicaciones para el centro de contacto y para la optimización de la fuerza de trabajo, las cuales ayudan a las compañías a mantener a los agentes comprometidos mientras brindan excepcionales experiencias de servicio al cliente. Nuestras flexibles y altamente escalables soluciones para el autoservicio, la administración de la interacción en vivo y la optimización de la fuerza de trabajo están disponibles on-premise o en cualquier entorno de nube pública, privada o alojada. Para más información, visite [www.aspect.com/es](http://www.aspect.com/es).

Siga a Aspect en Twitter en [@Aspect\\_Latam](https://twitter.com/Aspect_Latam). Read our blogs at <http://blogs.aspect.com>.

