

Aspect Software erhält Patent für Web-basierte Kundenservice-Option

Patent untermauert Selbstverpflichtung von Aspect Software zu Innovation

Westford, Mass. / Neu-Isenburg, im September 2006 – Aspect Software, dem weltweit größten Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, wurde vom US-amerikanischen Patentamt, dem United States Patent and Trademark Office, ein neues Patent für eine dynamische Hilfe-Option für Internet-Kunden erteilt.

Diese Technik, die vom Aspect Software Forschungs- und Entwicklungsteam (R&D) entwickelt wurde, ermöglicht es einem Unternehmen zu entscheiden, wann ein Kunde, der im Internet stöbert, Unterstützung von einem Mitarbeiter („Live Agent“) erhalten sollte und festzustellen, ob ein Agent verfügbar ist. Die Entscheidung kann aufgrund unterschiedlicher Kriterien erfolgen: Die Zeitdauer, die ein Kunde auf einer bestimmten Webseite verbringt, Fehler in Formularen, die der Kunde eingereicht hat, Webseiten, die wiederholt von einem Kunden aufgerufen werden oder in Bereichen, in denen die Wahrscheinlichkeit, dass Kunden die Transaktion abbrechen, höher ist.

Wenn die Technik entscheidet, dass ein Kunde Unterstützung bekommen sollte, prüft sie die Wahrscheinlichkeit, dass ein Agent verfügbar ist. Wenn ein Agent verfügbar ist, erhält der Kunde auf seinem Bildschirm eine „Hilfe“-Option. Reagiert der Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens nicht auf diese „Hilfe“-Option, wird sie entfernt. Dadurch dass der geeignete Zeitpunkt für die „Hilfe“-Option dynamisch ermittelt wird und sie nur angezeigt wird, wenn ein Agent verfügbar ist, bietet die Erfindung eigeninitiativ sinnvollen Service zum entscheidenden Zeitpunkt an.

Die derzeitige Technik bei Web-basierter Hilfe verbindet den Kunden nicht immer sofort mit einem Agenten, so dass für Unternehmen je nach Grad der Unzufriedenheit der Kunden die Gefahr besteht, dass Transaktionen abgebrochen und Vertriebschancen verpasst werden.

„Aspect Software ist bestrebt, die Contact Center-Branche mit einem breiten Portfolio an Produkten anzuführen, deren Funktionalität und Leistungen Unternehmen größtmögliche Flexibilität für ihre Kundeninteraktionen bieten“, sagt Gary Barnett, Chief Technology Officer und Executive Vice President von Aspect Technical Services and R&D, Aspect Software. „Wir haben im ‚Aspect Contact Center Satisfaction Index‘ herausgefunden, dass Kunden den starken Wunsch äußern, dass die Technik es leichter machen soll, mit einem „echten“ Agenten in Kontakt zu treten, sei es aus einem automatischen Menü heraus oder direkt. Diese Innovation kann dabei helfen, dieses Ziel zu erreichen.“

„Mit über 540 Patenten in unserem Portfolio und weiteren 300 in Arbeit ist es immer unser Ansatz, die Bedürfnisse der Kunden und des Marktes einzuschätzen und dann zu überlegen, wie und wann Neuentwicklungen in den gesamten Produktplan passen“, erläutert Barnett. „Es ist unser erklärtes Ziel, unseren Kunden außergewöhnlichen Nutzwert zu bieten. Unsere Aufgabe ist es, auch bei Innovationen umsichtig vorzugehen und nicht einfach neue Techniken um der Technik willen zu entwickeln.“

Über Aspect Software

Aspect Software ist das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Produkte sowie Dienstleistungen konzentriert, die die Kerngeschäftsprozesse von Contact Centern ermöglichen. Als Pionier der Branche entwickelt Aspect Software seit über 30 Jahren Spitzentechnologie für den Einsatz im Contact Center: ACD-Anlagen, Dialer, Systeme für die Personaleinsatzplanung, Sprachdialogsysteme. Außerdem zählt Aspect Software zu den ersten Anbietern einer umfassend integrierten Multi Channel Contact Center Lösung. Aspect Software entwickelt innovative Produkte, die die Marktanforderungen nach verringerter Komplexität und größerer Leistungsfähigkeit von Contact Centern erfüllen: Täglich werden weltweit über 125 Millionen Kundeninteraktionen mit Hilfe von Aspect-Produkten ausgeführt. Der Hauptsitz von Aspect Software befindet sich in Westford, im amerikanischen Bundesstaat Massachusetts; die deutsche Zentrale befindet sich nahe Frankfurt in Neu-Isenburg. Über Niederlassungen ist das Unternehmen weltweit vertreten. Weitere Informationen finden Sie unter www.aspect.com

Kontakt:

Tatjana Wilczynski
Tel. +49 6102 - 567 7304

Tatjana.Wilczynski@aspect.com

Corinna v. Rotberg
PRAGMA PR, Tel. +49 228 - 4 21 41 21

aspect@pragma-pr.de

