

Aspect Software gibt allgemeine Verfügbarkeit von Aspect Enterprise Contact Server 6.2 bekannt

***Neue Version verbindet fortschrittliche Routing- und CTI-Fähigkeiten und bietet
erhöhte Verfügbarkeit und Sicherheit***

Neu-Isenburg, im September 2006 – Aspect Software, das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, gab die allgemeine Verfügbarkeit von Aspect® Enterprise Contact Server™ 6.2 bekannt. Die stabile Lösung verbindet Funktionen für die Anrufverteilung (ACD) und Computer-Telefonie-Integration (CTI), dabei bietet sie größeres Leistungsvermögen und erhöhte Verfügbarkeit und Sicherheit. Außerdem enthält die neue Version die fortschrittlichen Routing- und CTI-Fähigkeiten der Aspect® Uniphi Suite™. Durch diese zusätzliche Funktionalität erlebt der Kunde seinen Kontakt mit dem Contact Center positiver, denn er wird, egal ob sprach- oder internetbasiert, zu dem am besten geeigneten Agenten geleitet, egal ob der Agent sich in einer Single- oder Multisite Contact Center Umgebung befindet. Für Contact Center, die die Back-End Systemintegration nur für Screen Pop Funktionen benötigen, hat Aspect Software auch eine neue Version von Aspect Contact Server (6.2) herausgegeben.

Aspect Enterprise Contact Server 6.2 baut auf die Funktionalität im Aspect Contact Server und erweitert sie durch die Integration von Ressourcen und Daten aus dem ganzen Unternehmen. Es schafft einen zusammenhängenden Echtzeit-Blick auf das Contact Center, indem es sich Informationen aus mehreren Kanälen, Anlagen, Reporting- und Administrationsschnittstellen herauszieht. Die aktuellen Versionen beider Produkte bieten eingebaute Echtzeit-Displays und historisches Reporting mit standardisierten Vorlagen, die angepasst werden können. Erweiterungen für hohe Verfügbarkeit sorgen für automatische und schnelle Wiederherstellung für den Fall von Netzausfällen und Sicherheitserweiterungen, die IT Sicherheitsrichtlinien einhalten, schützen vor Bedrohungen.

„Diese neuesten Versionen besitzt noch mehr Funktionalität und bieten den Nutzern bisheriger Versionen von Aspect Contact Server, Aspect Enterprise Contact Server und Aspect Uniphi Suite einen nahtlosen Migrationspfad“, erklärt Steve Herlocher, Vice President Product Management, Aspect Software. „Verbraucher haben sehr deutlich zu erkennen gegeben,* dass es ihnen am wichtigsten ist, schnell mit einem sachkundigen und informierten Agenten verbunden zu werden. Mit diesen Produkten können Unternehmen sicher sein, dass sie in der Lage sind, das zu liefern, was ihre Kunden wollen – sie bieten eine Kundeninteraktion, die als positiv erlebt wird.“

Aspect Enterprise Contact Service 6.2 stellt Adapter zur Verfügung, die die Front Office-Integration mit Siebel- und SAP-Anwendungen für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM Customer Relationship Management) unterstützen. Auch die neue Version unterstützt Microsoft Exchange, so dass E-Mails mit den gleichen Workflows weitergeleitet und bearbeitet werden können, die für Sprach- und Webinteraktionen genutzt werden. Durch die Integration von Web Interaction können Agenten Kommunikation via Web Chats führen, mit White Boarding, Screen Sharing, Web Page und File Push. Zusätzlich ermöglicht ein leistungsstarkes Software Developer Kit eine breite Vielfalt maßgeschneiderter Integrationen. Diese 6.2 Versionen unterstützen die Integration mit Aspect® CallCenter® ACD, Support für Nortel und Avaya ACDs folgt im Verlauf dieses Jahres.

** 2005 Aspect Contact Center Satisfaction Index. Weitere Informationen unter www.aspectindex.com*

Über Aspect Software

Aspect Software, einer der Pioniere der Contact Center-Branche, ist das größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf bewährte und innovative Produkte sowie Dienstleistungen konzentriert, die Kerngeschäftsprozesse von In-house und ausgelagerten Contact Centern ermöglichen, einschließlich Kundenservice, Inkasso, Vertrieb und Telemarketing. Täglich führen Unternehmen auf der ganzen Welt über 125 Millionen Kundeninteraktionen mit Hilfe von Aspects flexiblen, zuverlässigen Lösungen aus. Seit über 30 Jahren entwickelt Aspect Spitzentechnologie für den Einsatz im Contact Center: ACD-Anlagen (Automatic Call Distributors), die zu den zuverlässigsten der Welt gehören, Dialer, denen weltweit vertraut wird, Systeme für die Personaleinsatzplanung (WFM, Workforce Management), die zu den am häufigsten eingesetzten und anerkanntesten Lösungen zählen sowie flexible sprachbasierte Self Service-Lösungen. Außerdem zählt Aspect zu den ersten Anbietern einer wirklich umfassenden integrierten Multi Channel Contact Center Lösung. Der Aspect-Hauptsitz befindet sich im amerikanischen Westford (Mass.); Aspect-Unternehmen gibt es in Nord-, Mittel- und Südamerika, Europa, Afrika, im Mittleren Osten und im Asiatisch-Pazifischen Raum. 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