

Integrierte Contact Center-Lösung von Aspect Software jetzt auch auf Deutsch verfügbar

Aspect Unified IP für den deutschsprachigen Contact Center-Markt

Chelmsford, Mass. / Neu-Isenburg, im Januar 2008 — Aspect Software, Inc., das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, hat zum Jahreswechsel bekannt gegeben, dass die integrierte Contact Center-Lösung Aspect® Unified IP™ jetzt auch in deutscher Sprache verfügbar ist. Außerdem gibt es mit dem aktuellen Release-Stand 6.5.1. auch eine spanische, portugiesische, japanische und koreanische Sprachfassung, so dass viele weitere wichtige Contact Center-Märkte weltweit die Lösung einsetzen können. Bis Ende des ersten Quartals 2008 werden die Anwender der Lösung auch die Real-Time Reporting Funktionen von Unified Command and Control™ nutzen können, d.h. ihnen steht dann über eine intuitive, grafische Anzeige ein konsolidiertes Reporting über mehrere Standorte und Anwendungen hinweg zur Verfügung.

Mit dem neuen Release unterstützt Aspect Unified IP die Server-Virtualisierung durch den Einsatz von VMWare, so dass Anwender, die auf kleinere physikalische Footprints und die damit verbundenen Vorteile setzen möchten, dies problemlos implementieren können. Die aktuelle Produktversion umfasst außerdem ein erweitertes Inbound Feature-Set, das die Besonderheiten der regionalen Märkte berücksichtigt.

„Die Verfügbarkeit von Aspect Unified IP auf Deutsch stellt für unsere Kunden im deutschen und europäischen Markt natürlich einen enormen Vorteil dar“, so Jürgen Wagner, Director Sales Central Europe, Aspect Software. „Wir sehen es an unserem eigenen Beispiel,“ ergänzt Serge Hyppolite, Director of Product Management, Aspect Software. „Wir setzen Aspect Unified IP jetzt weltweit in den eigenen Contact Centern ein und unser Kunden- und Partnerkontaktmanagement hat dadurch deutlich profitiert. Die Lösung hat die Komplexität des Management mehrerer Standorte verringert. Das schlägt sich nicht zuletzt in Produktivitätssteigerungen und Kostenvorteilen nieder.“

Zusätzlich zu den neuen Sprachfassungen, dem neuen Feature-Set und den Virtualisierungsmöglichkeiten bietet Aspect Unified IP 6.5.1 auch:

- die Funktion „Agent auf Abruf“ („Agent-on-Demand“ oder auch „Call by Call“ Agent), die es Contact Centern ermöglicht, einen Remote Agent ganz nach Bedarf einzubinden, ohne dass er permanent mit dem Unternehmen verbunden ist. Diese Funktion hilft Unternehmen, Kosten für Telefonverbindungen und IP-Bandbreite zu sparen und dabei auf Agenten an Heimarbeitsplätzen oder in Niederlassungen zugreifen zu können, wenn das Anrufaufkommen steigt.
- eine Web Services-Schnittstelle mit einem kompletten Simple Object Access Protocol-Softwareentwicklungspaket (SOAP-SDK). Mit diesem leistungsstarken Werkzeug kann eine Vielzahl von kundenspezifischen Anpassungen vorgenommen werden. Contact Center bekommen einen integrierten Agent Desktop und die Flexibilität, selber anzupassen, wie Anwendungen mit Aspect Unified IP zusammenarbeiten.

Aspect Unified IP ist eine integrierte Contact Center-Lösung. Die Lösung umfasst eine ACD für die automatische Anrufverteilung, Predictive Dialing, Sprachdialog-Fähigkeiten, Internet-Kontakt, Workflow Management, Multichannel Aufzeichnung und Qualitätsmanagement, sowohl in traditionellen TDM- als auch in SIP-basierten VoIP-Umgebungen. Sie hilft Unternehmen, ihre Ziele für Geschäftsprozesse im Kundenservice, Inkasso, Vertrieb und Telemarketing zu erreichen. Mit der Veröffentlichung von Aspect Unified IP 6.5.1 und zukünftigen Versionen werden Zuverlässigkeit und Sicherheit ebenso weiter ausgebaut, wie regionale Produktmerkmale und erweiterte Kommunikationsoptionen.

Aspect Software GmbH

Über Aspect Software

Aspect Software, einer der Pioniere der Contact Center-Branche, ist das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf IP-basierte und herkömmlich sprachbasierte Produkte sowie Dienstleistungen für Geschäftsprozesse im Kundenservice, Inkasso, Vertrieb und Telemarketing konzentriert. Täglich werden mit Hilfe von Aspect Software weltweit über 125 Millionen Kundeninteraktionen in tausenden von In-house und ausgelagerten Contact Centern ausgeführt. Die bahnbrechende Unified IP™ Contact Center-Produktfamilie konsolidiert Administration, Routing, Reporting und Arbeitsabläufe, indem sie ACD, Predictive Dialing, Sprachdialogsystem, E-Mail Management, Web Chat und Collaboration ebenso miteinander verknüpft wie Aufzeichnungen und Qualitätsmanagement. PerformanceEdge™, die erste vollständig synchronisierte Suite für Contact Center Optimierung, verbindet Personaleinsatzplanung, Aufzeichnung und Qualitätsmanagement, Performance Management, Kampagnenmanagement, Coaching und eLearning Anwendungen. Die bewährte Signature Produktfamilie steht für zuverlässige, „best-of-breed“ ACD, Predictive Dialer, CTI- und Sprachdialog-Fähigkeiten. Der Hauptsitz von Aspect Software befindet sich in Chelmsford nahe Boston, Massachusetts; die deutsche Zentrale befindet sich in Neu-Isenburg bei Frankfurt. Über Niederlassungen ist das Unternehmen weltweit vertreten. Weitere Informationen finden Sie unter www.aspect.com

Kontakt:

Tatjana Winn
Tel. +49 6102 567-7304
Tatjana.Winn@aspect.com

Corinna v. Rotberg
Pragma PR, Tel. +49 228 926 83 300
aspect@pragma-pr.de