

»Contact Center-Trends 2007«

Aspect Software stellt Marktbefragung auf der CallCenterWorld vor

Neu-Isenburg / Berlin, im Februar 2006 – Pünktlich zur Branchenmesse CallCenterWorld stellt Aspect Software am 27. Februar 2007 in Berlin die »Contact Center-Trends 2007« vor. Die Marktstudie, die bereits im fünften Jahr hintereinander im Aspect-Auftrag von der Unternehmensberatung Strateco durchgeführt wurde, hat sich als eines der wichtigsten Branchenbarometer für den deutschsprachigen Markt etabliert.

Die Studie erfasst Kennzahlen zur Größe und Struktur der befragten Unternehmen ebenso wie die bestehende technologische Infrastruktur und fragt nach der geplanten Weiterentwicklung:

Auf Bewegung im Markt deuten die Verschiebungen bei den Größenklassen hin: Die Zahl der Contact Center mit 150-500 Arbeitsplätzen ist gegenüber dem Vorjahr angestiegen, die Zahl der Center mit 21-40 Arbeitsplätzen ist dagegen gesunken.

In Bezug auf die Telefonie-Infrastruktur lässt sich festhalten, dass es zwar noch die Ausstattung mit reinen TK-Anlagen gibt, insbesondere in kleineren Contact Centern unter 40 Plätzen, das Bild insgesamt im Verlauf der letzten Jahre aber sehr heterogen geworden ist.

Die Befragung macht auch deutlich, dass inhaltliche und technische Trends oftmals Hand in Hand gehen. So nehmen Outbound-Aktivitäten zu, was sich auch im verstärkten Einsatz von Dialern spiegelt: Der prozentuale Anteil der Contact Center, die eine solche Lösung einsetzen, ist von etwas über 30 auf fast 40 Prozent gestiegen.

Die »**Contact Center-Trends 2007**« ist ab **27. Februar 2007** erhältlich. Messebesucher der CallCenterWorld können sich ihr kostenfreies Exemplar am **Messestand** von **Aspect Software, Halle 2 / A7**, abholen. Außerdem kann die Marktbefragung ab Anfang März über www.cc-trends.de angefordert werden.

Über Strateco

Die Strateco GmbH & Co. KG ist eine Unternehmensberatung mit Sitz in Bad Homburg. Beratungsschwerpunkte liegen neben Marketing und Business Development auch im Bereich Data Management Solutions. Die an der Marktbefragung beteiligten Partner und Berater können auf langjährige Expertise im Contact Center-Umfeld zurückgreifen. Weitere Informationen unter www.strateco.de.

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 einer der Pioniere der Branche entwickelt Aspect 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 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 Chelmsford, nahe Boston; 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 42141-21
aspect@pragma-pr.de