

## **Aspect Software und Microsoft schließen Bündnis für kosteneffiziente Sprachlösung**

### ***Zielgruppe kleine und mittlere Contact Center - Vorteile der Unified IP Contact Center Lösungen – Verbesserung des Kundendialogs***

Westford, Mass. / Neu-Isenburg, im März 2007 – Aspect Software Inc., das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, kündigt ein Bündnis für kleinere und mittlere Contact Center an. Im Rahmen dieser Initiative wird der Microsoft® Office Communications Server 2007 Speech Server als eingebaute Komponente von Aspect® Unified IP™ angeboten. Das Angebot ist so ausgelegt, dass Unternehmen die Vorteile hochwertiger sprachbasierter Self-Service Funktionen zu einem überzeugenden Preis nutzen können. Außerdem bietet die integrierte Lösung den Vorteil geringerer Komplexität bei mehr Steuerungsmöglichkeiten und umfangreicherer Contact Center-Funktionalität.

„Kleine und mittlerer Contact Center stehen vor besonderen Herausforderungen und sie brauchen Anwendungen, die auf ihre Anforderungen ausgerichtet sind“, so Mike Sheridan, Senior Vice President of Strategy bei Aspect Software. „Natürlich möchten sie nicht auf Funktionalität verzichten: Sie wollen alle Optionen, so wie große Contact Center auch. Durch die Zusammenarbeit mit Microsoft bringen wir nun eine entsprechende Lösung mit umfassenden hochwertigen Leistungsmerkmalen, einschließlich umfangreicher Sprachfähigkeiten, auf den Markt.“

Aspect Unified IP umfasst eine ACD-Anlage (Automatic Call Distributor), ein Sprachportal, Qualitätsmanagement, einen Predictive Dialer und Internet-Anbindung in einer Anwendung. Außerdem bietet die Lösung integriertes Reporting, Routing und Administrationsfunktionen sowie mandantenfähige gehostete Merkmale; sie kann sowohl VoIP-basiert (Voice over Internet Protocol) als auch TDM-basiert (Time Division Multiplexing) laufen.

Speech Server (2007) ist die VoiceXML 2.0-zertifizierte Sprach- und Telefonieplattform von Microsoft. Sie stellt die für sprachbasierte Telefonieanwendungen erforderlichen Tools, die Laufzeitumgebung und modernste Sprach- und Telefoniedienste auf einer einzigen, integrierten Plattform zur Verfügung. Mit Speech Server (2007) können die Komplexität und die Kosten für den Aufbau, den Einsatz und die Wartung sprachbasierter Self-Service Anwendungen ebenso reduziert werden wie für Benachrichtigungsdienste im Outbound.

Das Kombinationsangebot aus Microsoft Office Communications Server 2007, Speech Server und Aspect Unified IP 6.5, dessen Veröffentlichung für Juli 2007 geplant ist, ermöglicht es kleineren und mittleren Contact Centern, Self-Service Anrufe von Kunden leicht zu automatisieren, den Zeitaufwand der Call Center-Agenten pro Gespräch zu reduzieren, den Kundendialog zu verbessern und Branchenanwendungen um Sprachfunktionen zu erweitern. Da auf Standards wie z. B. VoiceXML aufgesetzt wird, können die Komponenten der Sprachanwendungen außerdem wiederverwendet werden, d. h. an neue Funktionalitäten angepasst werden.

#### **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 Westford, 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](http://www.aspect.com)

---

Aspect Software GmbH

Frankfurter Str. 233 • D-63263 Neu-Isenburg  
Geschäftsführer: David West \* Handelsregister: Amtsgericht Offenbach - HRB 11191  
Tel (49) 6102 567 7200 – Fax (49) 6102 567 7201  
[www.aspect.com](http://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