



Aspect kündigt Aspect Unified IP 6.6 für Dezember an

Neue Version der integrierten Contact Center-Lösung bietet neben „Expert Agent“ Funktion viele weitere neue Leistungsmerkmale

Chelmsford, Mass. / Neu-Isenburg, im Oktober 2008 — Aspect, Anbieter von Software und Services für Unified Communications und Contact Center, kündigt die allgemeine Verfügbarkeit der integrierten Contact Center-Lösung Aspect® Unified IP™ 6.6 für den Monat Dezember an. Die neue Produktversion verfügt über eine ganze Reihe wesentlicher neuer Leistungsmerkmale, dazu zählt eine „Ask-an-Expert“-Funktion, die die Instant Messaging und Präsenzfunktionen des Microsoft Office Communications Server 2007 nutzt. Mit dieser Funktion kann gezielt Echtzeit-Präsenzinformation über Spezialisten im ganzen Unternehmen abgefragt werden. So kann direkt im Kundendialog Hilfe geleistet und die Quote der Kundenanfragen, die beim ersten Kontakt zufriedenstellend abgeschlossen werden, erhöht werden. Aspect Unified IP 6.6 führt Inbound-, Outbound- und gemischte Kontakte (einschließlich Sprache, E-Mail, Web, Workflow und Fax) in einer einzigen, skalierbaren SIP (Session Initiation Protocol)-basierten VoIP (Voice over IP)-Softwareplattform zusammen.

Datapoint, ein englischer Systemintegrator für Unternehmens- und Call Center-Kommunikation, Kunde und Partner von Aspect, nutzt Aspect Unified IP 6.6 derzeit erfolgreich, um die Verfügbarkeit von Experten festzustellen, Anrufe an sie zu leiten und die Dialoge aufzuzeichnen und zu beobachten.

„Diese Version von Aspect Unified IP verändert die Art und Weise, wie wir in- und extern kommunizieren“, erläutert David du Toit, Chief Technology Office, Datapoint. „Durch die effizienteren Kommunikationsprozesse sind wir nun in der Lage, den Spezialisten mit dem passenden Wissen schnell im Unternehmen zu finden. Das ist ein unverzichtbares Tool, wenn es darum geht, die Anfragen unserer Kunden effizient zu klären. Wir haben bisher ausgezeichnete Erfahrungen mit Aspect Unified IP 6.6 gemacht und haben quasi umgehend positive Ergebnisse gesehen. Diese neuen Funktionen helfen uns dabei, Experten in die Kundenpflege mit einzubinden und es war kinderleicht, die Agenten auf diese neue Werkzeuge zu schulen. Wir sind davon überzeugt, dass Aspect Unified IP uns dabei hilft, einen Wettbewerbsvorsprung zu bekommen und wir gehen davon aus, dass wir zukünftig von niedrigeren Betriebskosten und höherer Kundenzufriedenheit profitieren.“

Zur Unterstützung der Ask-an-Expert Funktion wurde Aspect Unified IP 6.6 um eine neue Nutzerkategorie „Experte“ ergänzt. Unternehmen können Informationen über Experten, wie Namen und Telefonnummern in der Aspect Unified IP Datenbank ergänzen und ihnen ein oder mehrere Wissensgebiete oder Fertigkeiten zuordnen, um ihr Expertenprofil festzulegen. So können Agenten nach Experten suchen, die ihnen bei bestimmten Kundenanfragen helfen können und sie über Instant Message (IM) oder telefonisch einbinden.

Diese neuen Funktionen für Unified Communications (UC) innerhalb von Aspect Unified IP untermauern die Strategie von Aspect, Lösungen und Services anzubieten, die es Unternehmen erlauben, die Vorteile zu nutzen, die UC bieten kann, einschließlich Produktivitätssteigerung durch verbesserte Abläufe im Kundenkontakt.

„Unified Communications bietet die spannende Chance, die Art und Weise zu verändern, wie Unternehmen mit ihren Kunden und auch innerhalb des Unternehmens kommunizieren“, erklärt Serge Hyppolite, Director of Interaction Product Management, Aspect Software. „Mit dieser Version von Aspect Unified IP bieten wir eine Integration mit Microsoft Office Communications Server, wie es sie unseres Wissens nicht enger gibt. So können Contact Center Experten aus dem ganzen Unternehmen einsetzen, um ein optimales Kundenerlebnis zu bieten und höchst ertragreiche Geschäftsergebnisse zu erzielen.“

. /2

Aspect Software GmbH

Frankfurter Str. 233 • D-63263 Neu-Isenburg
Geschäftsführer: Shawn Martin Garrett, Mark Andrew King, Michael John Provenzano
Handelsregister: Amtsgericht Offenbach - HRB 11191
Tel (49) 6102 567 7200 - Fax (49) 6102 567 7201
www.aspect.com

„Führende Unternehmen wie Datapoint erkennen, dass Aspect Unified IP alle notwendigen Funktionen bieten kann, um die Geschäftsprozesse der Kommunikation effizienter zu gestalten, die Produktivität zu erhöhen und die Kundenzufriedenheit zu steigern“, ergänzt Hyppolite. „Diese Unternehmen können von allen Vorteilen profitieren, die eine logische, integrierte Kommunikationsstrategie in Verbindung mit einer führenden integrierten Lösung bietet.“

Zu den weiteren neuen Funktionen der neu erscheinenden Version von Aspect Unified IP 6.6 zählen:

- **Weitere regionale Anpassungen** – unterstützt traditionelles Chinesisch, Französisch, Thailändisch und Griechisch (nur Daten) – in Ergänzung zu den bereits verfügbaren Regionalisierungen in Deutsch, Englisch, Spanisch, Portugiesisch, Japanisch, Koreanisch und vereinfachtem Chinesisch.
- **Inbound Warteschleifenoptimierung** - um Kunden in der Warteschleife die Möglichkeit zu bieten, einen Rückruf auszumachen – entweder auf Basis ihrer Position in der Warteschleife oder zu einem alternativen Zeitpunkt.
- **Reactive Blending für ACDs von Nortel und Siemens** zum Schutz bestehender Investitionen in diese Plattformen und um Blending von Inbound und Outbound für Agenten zu ermöglichen (zur Zeit gibt es Reactive Blending für Aspect Signature ACDs und Avaya ACDs).
- **Ausbau der hohen Verfügbarkeit** durch Virtualisierung und Telefonie-Redundanzen.
- **Verbesserte Sicherheit und Einhaltung der Vorschriften** – Support für mehrere aktive Verzeichnisse und Domainumgebungen; Sicherheit für kundensensible Information in Systemlogs; die Möglichkeit, Anwender zum Schutz vor Betrug oder im Notfall zum Ausloggen zu zwingen.
- **Flexibilität bei der Lizenzierung für gehostete Umgebungen** – Application Service Provider (ASPs) können Lizenzen für jeden ihrer Kunden oder Mandanten einzeln verwalten und zuordnen.
- **Migration für Kunden von Aspect EnsemblePro 5.2** – bietet direktes Upgrade von Aspect® EnsemblePro™ 5.2 mit Datentransfer (in Englisch).

Über Aspect

Aspect bietet Software und Consulting Services, die das Potenzial von Unified Communications in echte Geschäftsergebnisse umsetzen, unternehmensweit und im Contact Center. Mit 35 Jahren Erfahrung hilft Aspect zwei Drittel der FORTUNE Global 100 Unternehmen ebenso wie kleinen und mittelständischen Unternehmen, Kommunikation in ihre Geschäftsprozesse zu integrieren.

Aspect, Unified IP, EnsemblePro und Aspect Software sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von Aspect Software, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Firmen oder Produktnamen können Handelsbezeichnungen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer sein.

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