

Aspect Software auf Platz #1 der Liste der weltweiten Anbieter von Personaleinsatzplanung

Aspect Software hebt sich durch Service und Produktmerkmale ab; höchster Marktanteil in allen geografischen Regionen der Welt

Chelmsford, Mass. / Neu-Isenburg, im Mai 2007 — Aspect Software, Inc., das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, ist im aktuellen "World Contact Center Workforce Management Systems Market Report" der PELORUS Gruppe auf Platz eins der weltweiten Anbieter von Lösungen für die Personaleinsatzplanung. Nach dem Bericht des unabhängigen Marktforschungs- und Consultingunternehmens entfallen 36 Prozent des weltweiten Verkaufs- und Serviceumsatzes der Branche auf Aspect Software. In Nordamerika hält Aspect Software einen Marktanteil von 38,9 Prozent, in EMEA 26 Prozent und 33,5 Prozent in der übrigen Welt.

„Aspect Software ist eindeutiger Marktführer im Bereich Personaleinsatzplanung auf der ganzen Welt“, sagt Dick Bucci von der PELORUS Gruppe. „Diesen hohen Marktanteil verdankt das Unternehmen seiner Innovationshistorie, seinem Bekenntnis zum Contact Center-Markt und seiner Reputation für herausragende Kundenbetreuung ebenso wie seiner breiten internationalen Präsenz. Durch das branchenweit wohl umfangreichste Portfolio von Supportdiensten sichert Aspect seinen Kundenstamm und gewinnt treue neue Kunden.“

Die Marktstudie "2007 World Contact Center Workforce Management Systems" beschreibt wichtige Trends, Markttreiber, Beschränkungen, Marktgröße, Wachstum und Marktanteile für den schnell wachsenden Markt der Personaleinsatzplanungssysteme.

„Der Markt für Personaleinsatzplanung wächst beständig mit hoher Geschwindigkeit, da Unternehmen weiterhin die Vorteile erkennen, die diese Lösungen dem Unternehmen und dem Contact Center bringen“, so Jim Foy, Präsident und CEO von Aspect Software. „Unternehmen müssen sich abheben und der Weg das zu tun, besteht darin, Agenten zu stärken und für eine produktive Belegschaft zu sorgen, die dabei hilft, die Kundenzufriedenheit und die Gesamtleistung des Contact Centers zu verbessern. Das versteht niemand so gut wie Aspect Software und wir freuen uns, dass die PELORUS Gruppe das erkennt und bestätigt.“

Die Lösung, Aspect® eWorkforce Management™, umfasst eine vollständige Palette an Funktionalitäten, die alle Anforderungen der Personaleinsatzplanung abdeckt, einschließlich Inbound-, Outbound- und Blending-Funktionen. Die Kernkomponente des Produkts bietet wesentliche Funktionalitäten für die Prognose, Zeitplanung und Nachverfolgung für unterschiedliche Contact Center-Umgebungen (Single Skill, Multi-Skill, Multi-Channel).

Um noch größere Effizienz zu erzielen, umfasst die Lösung auch ein Set vollständig integrierter Erweiterungspakete zur Unterstützung der Feinabstimmung der Agentenproduktivität, zur Befähigung von Agenten und Supervisoren, zur Optimierung der Gesamtleistung und zur Vereinfachung des Personalmanagements von Contact Centern mit mehreren Standorten oder ausgelagerten Contact Centern. Aspect eWorkforce Management ist in acht Sprachen erhältlich: Vereinfachtes Chinesisch, Traditionelles Chinesisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Japanisch, Koreanisch und Spanisch.

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

Die Personaleinsatzplanung gehört zur „Contact Center Performance Optimization“ Produktfamilie von Aspect Software, mit der die Leistung von Contact Center-Mitarbeitern maximiert werden kann und gleichzeitig Prozesse durch Qualitätssteigerung, Ausbau von Kundenkontakten und Ressourcenoptimierung verbessert werden. Die „Performance Optimization“ Produkte von Aspect Software – Aspect eWorkforce Management, Aspect® Analyzer™, Aspect® Campaign Optimizer™, Aspect® Enterprise Campaign Manager™, Aspect® Quality Management™ und Aspect® DataMart™ – sind so konzipiert, dass Arbeitskosten reduziert, Servicelevels verbessert und Leistung mit den Geschäftszielen in Einklang gebracht werden.

Über die PELORUS Gruppe

Die 1987 gegründete PELORUS Gruppe erstellt Analysen und Forschungsberichte, bietet individuelle Geschäftsplanungsservices und führt Branchenkongresse durch. Das Unternehmen ist spezialisiert auf die Märkte Stored Value, Directory Assistance und Contact Center. Weitere Informationen unter www.pelorus-group.com

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. Täglich werden weltweit über 125 Millionen Kundeninteraktionen mit Hilfe von Aspect-Produkten ausgeführt. Als einer der Pioniere der Branche entwickelt Aspect Spitzentechnologie für den Einsatz im Contact Center: Die Signature-Produktfamilie umfasst ACD-Anlagen, Dialer, Sprachdialogsysteme und CTI-Lösungen. Zu den Produkten der Contact Center Performance Optimization-Familie gehören Systeme für die Personaleinsatzplanung, das Qualitätsmanagement, Performance Management und Anwendungen für das Kampagnenmanagement. Die bahnbrechende Unified IP Contact Center-Produktfamilie bietet eine umfassende Multi Channel-Lösung. 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:

Aleassa Chambers
+1 630 227 7969
aleassa.schambers@aspect.com

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