

PerformanceEdge bietet erweiterte Funktionen für die Personaleinsatzplanung von Mitarbeitern im Front und Back Office

Aspect® eWorkforce Management™ 7.2 verringert den Platzbedarf im Büro und senkt so Arbeitsplatzkosten durch automatisierte, flexible Planung der Arbeitsplätze

Chelmsford, Mass. / Neu-Isenburg, im Oktober 2008 — Die PerformanceEdge Gruppe, eine Aspect Einheit, die sich auf Contact Center Performance Optimierung spezialisiert, kündigt die allgemeine Verfügbarkeit von Aspect eWorkforce Management Version 7.2 für den Dezember an. Diese neue Version der Personaleinsatzplanungssoftware bietet über 45 neue Leistungsmerkmale, die entwickelt wurden, um den Schichtplanungsprozess deutlich effizienter zu gestalten und dadurch die Betriebskosten zu senken. Außerdem bietet Aspect eWorkforce Management 7.2 ein neues Erweiterungspaket für die Arbeitsplatzplanung von Mitarbeitern im Front- und Back-Office, Funktionen für die Optimierung der Personalplanung sowie erweiterte Synchronisierungsmöglichkeiten mit den anderen Anwendungen der PerformanceEdge-Gruppe.

Das neue Erweiterungspaket „Aspect eWorkforce Management – Reserve“ erlaubt Anwendern die maximale Ausnutzung der zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze und Schulungseinrichtungen: Eine automatisierte Sitzplanung bringt die richtigen Arbeitsplätze mit den geeigneten Agenten zusammen und Aspect eWorkforce Management - Reserve kann Arbeitsplätze über Teams, Stockwerke, Gebäude und Standorte hinweg zuteilen. Durch eine solche flexible Arbeitsplatzzuteilung („Hotdesking“) können Unternehmen ihre Immobilien- und Verwaltungskosten reduzieren.

„Anbieter von Personaleinsatzplanung haben sich bisher auf die Optimierung der Schichtpläne konzentriert, da die Personalkosten den größten Posten eines Contact Center- oder Back Office-Budgets ausmachen. Dabei wird allerdings oft vergessen, wie schwierig es ist, physikalische Arbeitsplätze und die damit verbundenen Anlagekosten zu verwalten“, erläutert Robert Kelly, Vice President, PerformanceEdge Group. „PerformanceEdge gibt Kunden nun die Möglichkeit, ihre Anlagekosten zu reduzieren und dabei gleichzeitig die Leistung der Agenten und Teamleiter zu steigern und Verwaltungskosten zu senken. Im aktuellen unbeständigen Wirtschaftsklima kann so ein klarer Wettbewerbsvorteil geschaffen werden.“

Die neue Version von Aspect eWorkforce Management 7.2 bietet auch viele Funktionen, die von Kunden angeregt wurden, zum Beispiel:

- **Zusätzliche Möglichkeiten** zur Generierung von Schichtplänen für Teams, um z. B. Fahrgemeinschaften zu planen oder die Möglichkeit monatsweise zu planen.
- **Erweiterte Synchronisierung** über alle PerformanceEdge Produkte hinweg mit der Möglichkeit, Qualitätsbewertungen und andere Leistungsindikatoren (KPIs) zu nutzen, um Schulungen zu planen oder Aufgaben zu priorisieren.
- **Zusätzliche eSchedule Planner Erweiterungen** um Agenten eine neue, anschauliche Darstellung ihrer Schichtpläne zur Verfügung zu stellen, und Administratoren mehr Flexibilität bei der Veröffentlichung der Schichtpläne bietet.

./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

„Die neuen Funktionen von Aspect eWorkforce Management belegen, dass wir auf die Wünsche unserer Kunden nach noch mehr Nutzen eingehen, indem wir sie dabei unterstützen, noch mehr Sichtbarkeit in der Kapazitätsplanung und Schichteinteilung zu gewinnen“, ergänzt Kelly. „Durch den Einsatz von Aspect eWorkforce Management mit weiteren Anwendungen aus der Performance Optimization Produktfamilie erhalten Unternehmen einen ganzheitlichen Blick auf ihre Leistung. Sie bekommen das Wissen und die Werkzeuge, die sie brauchen, um die Änderungen vorzunehmen, die dazu führen, dass sie Verbesserungen im Service, Vertrieb und Forderungsmanagement leichter voranbringen.“

Aspect eWorkforce Management ist eine voll automatisierte Lösung mit den Funktionen für die Prognose, Schichtplanung und Nachverfolgung, die sicherstellen, dass die passenden Mitarbeiter mit den geeigneten Fähigkeiten zur richtigen Zeit im Contact Center sind. Das Ergebnis sind Produktivitäts- und Umsatzsteigerung, verbesserter Kundenservice, bessere Agentenleistung, verringerte Personal- und Betriebskosten sowie höherer Gewinn und höhere Kundenzufriedenheit.

Über PerformanceEdge

PerformanceEdge™ verbindet Personaleinsatzplanung, Aufzeichnung und Qualitätsmanagement, Performance Management, Kampagnenmanagement, Coaching und eLearning, um Unternehmen in die Lage zu versetzen, ganzheitlich auf sich verändernde Geschäftsbedingungen zu reagieren. Die PerformanceEdge Anwendungen interoperieren dynamisch und helfen Contact Center Managern dabei, alles zu berücksichtigen und sofort zu handeln. Das führt im Ergebnis dazu, dass es für Inbound, Outbound und gemischte Contact Center leichter ist, die Kosten unter Kontrolle zu halten, Service Levels zu verbessern und die Leistung mit den strategischen Zielen in Einklang zu bringen. Weitere Informationen finden Sie unter www.performanceedgesuite.com.

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. Weitere Informationen unter www.aspect.com

Aspect, PerformanceEdge, eWorkforce Management, and 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