

Aspect Software lässt Virtualisierung Realität werden mit "Unified Command and Control"

Contact Center können Reporting, Routing und Administration zentralisieren, um Komplexität zu verringern, Produktivität zu erhöhen und das Kundenerlebnis zu verbessern

Chelmsford, Mass. / Neu-Isenburg, im Dezember 2007 — Aspect Software, Inc., das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, gibt die Verfügbarkeit von „Unified Command and Control™“ bekannt. Diese hoch skalierbare Lösung ermöglicht es Contact Centern, das Reporting, das Routing, die Administration und das Workflow Management in einem Bedienungsfeld zu zentralisieren, was dazu führt, dass die Komplexität verringert wird, die Produktivität gesteigert und ein verbessertes Kundenerlebnis ermöglicht wird. Unified Command and Control kann bis zu 40 unterschiedliche Knotenpunkte für bis zu 40.000 Agenten managen – sei es an einem oder über mehrere Contact Center-Standorte hinweg.

Unified Command and Control, eine Kernkomponente der Strategie von Aspect Software für die Vereinheitlichung und Zusammenführung, öffnet die Tür zur weiteren Virtualisierung, indem es Unternehmen noch stärker in die Lage versetzt, mehrere Contact Center und Anwendungen zu verwalten und zu steuern. Contact Center können ihre bestehenden Investitionen in Lösungen von Aspect Software noch besser ausschöpfen und dabei gleichzeitig nahtlos auf neue SIP-basierte (Session Initiated Protocol) VoIP-Plattformen wechseln. Da Unified Command and Control auf einer service-orientierten Architektur aufsetzt (SOA), können Drittanbieter oder Partner von Aspect Software ihre eigenen Adapter in ihre eigenen Produkte integrieren oder in andere - ebenso offene-zukünftige Produkte einbauen.

„Mit Unified Command and Control haben wir Zugriff auf konsolidierte, detaillierte Informationen über unsere vier Contact Center und ihre Performance – im Moment des Geschehens,“ erläutert Mark Good, Vice President of Information systems, LCA-Vision, Inc. „Dass uns synchronisierte, leicht zu verwaltende Informationen vorliegen, hilft uns dabei, Entscheidungen zu treffen und zukünftig einen aktiveren Ansatz bei der Planung unserer Kundenpflegemaßnahmen zu verfolgen. Unified Command and Control gibt uns die Flexibilität und Steuerung, die wir brauchen, um unseren Betrieb an mehreren Standorten erfolgreich zu managen.“

Dieser erste Release von Unified Command and Control bietet Administration, Reporting und Routing für Aspect® CallCenter® ACD 9.3 und für Aspect® eWorkforce Management™ 7.1, die Personaleinsatzplanung von PerformanceEdge™. Nachfolgende Versionen von Unified Command and Control werden erweiterte Funktionen für Administration, Routing und Workflows bieten, die auf weitere Produkte von Aspect Software ausgerichtet sind, wie Aspect® Spectrum® ACD, Aspect® Unified IP™ und das Qualitäts- und Performance Management von PerformanceEdge.

Aspect CallCenter ACD 9.3 bietet verbesserte Betriebseffizienz, Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit. Durch erweiterte Funktionen und enge Integration mit Unified Command and Control sinken die Kosten für die unternehmensweite Administration. Zu den neuen Leistungsmerkmalen von Aspect CallCenter ACD 9.3 gehören die erweiterte Nutzung von SIP/VoIP für die Verbindung der Standorte untereinander, neue redundante und erweiterte Sprachsystem-Optionen, erheblich erhöhte Schwellenwerte für Call Control Tables und Applikationen sowie verbesserte Passwort-Flexibilität und –Komplexität. Zentralisiertes Management über mehrere Systeme hinweg, einschließlich Agentengruppen, Trunk-Gruppen und Supervisorenteams, kann von mehreren Aspect CallCenter ACD 9.3 Systemen untereinander kopiert werden.

Aspect Software GmbH

Über Unified Command and Control können jegliche Änderungen von Agentendaten und Schichtinformation automatisch an Aspect eWorkforce Management 7.1 geschickt werden. Als Enterprise Anwendung verfügt Aspect eWorkforce Management über Leistungsmerkmale für die Zusammenführung für seine Kunden mit mehreren Standorten und bietet das zentralisierte Agentenmanagement, unabhängig von ihrem Standort. Unified Command and Control erweitert diese Zusammenführung von Agenteninformation, nicht nur über mehrere Contact Center-Standorte hinweg, sondern auch über unterschiedliche Anwendungen für das Agenten Resource Management hinweg, einschließlich Personaleinsatzplanung, Routing Plattformen, Qualitäts- und Performance Management.

Indem Unified Command and Control Daten unterschiedlichster Contact Center-Anwendungen konsolidiert, können Doppelungen vermieden und Betriebskosten für das Managen der Agentenprofile gesenkt werden. Unified Command and Control erleichtert alle Agentenbewegungen, Ergänzungen und Änderungen an allen Standorten und ermöglicht lokale, überlebensfähige Knotenpunkte, so dass auch während eines lokalen Netzausfalls oder in einem Katastrophenfall die Kontinuität des Geschäftsbetriebs gewährleistet ist.

„Unsere Kunden suchen nach Wegen, noch mehr Steuerungs- und Kontrollmöglichkeiten zu gewinnen und die Skalierbarkeit und Verteilung der Workloads im ganzen Unternehmen zu verbessern“, sagt Gary Barnett, Chief Technology Officer und Executive Vice President, Aspect Software. „Unified Command and Control liefert diese Leistungsmerkmale für die Virtualisierung und wird die Art und Weise, wie Unternehmen ihre Contact Center-Prozesse managen, verändern. Unsere Kunden, von großen multinationalen Unternehmen mit vielen Contact Centern auf der ganzen Welt bis hin zu kleinen und mittelgroßen Unternehmen mit virtuellen Remote Agents, mehreren ACDs und Produkten für Performance Optimization, profitieren von den Vorteilen, die SIP-basierte VoIP-enabled Lösungen bei der Erzielung von Wettbewerbsvorsprüngen bieten.“

Über Aspect Software

Aspect Software, einer der Pioniere der Contact Center-Branche, ist das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf IP-basierte und herkömmlich sprachbasierte Produkte sowie Dienstleistungen für Geschäftsprozesse im Kundenservice, Inkasso, Vertrieb und Telemarketing konzentriert. Täglich werden mit Hilfe von Aspect Software weltweit über 125 Millionen Kundeninteraktionen in tausenden von In-house und ausgelagerten Contact Centern ausgeführt. Die bahnbrechende Unified IP™ Contact Center-Produktfamilie konsolidiert Administration, Routing, Reporting und Arbeitsabläufe, indem sie ACD, Predictive Dialing, Sprachdialogsystem, E-Mail Management, Web Chat und Collaboration ebenso miteinander verknüpft wie Aufzeichnungen und Qualitätsmanagement. PerformanceEdge™, die erste vollständig synchronisierte Suite für Contact Center Optimierung, verbindet Personaleinsatzplanung, Aufzeichnung und Qualitätsmanagement, Performance Management, Kampagnenmanagement, Coaching und eLearning Anwendungen. Die bewährte Signature Produktfamilie steht für zuverlässige, „best-of-breed“ ACD, Predictive Dialer, CTI- und Sprachdialog-Fähigkeiten. 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 Winn
Tel. +49 6102 567-7304
Tatjana.Winn@aspect.com

Corinna v. Rotberg
Pragma PR, Tel. +49 228 42141-21
aspect@pragma-pr.de