

Sprachdialogsystem Aspect Customer Self Service 7.2 ist „Product of the Year“

Neu-Isenburg, im Februar 2007 – Das Sprachdialogsystem Aspect® Customer Self Service™ 7.2 wurde vom amerikanischen Fachmagazin „Customer Inter@ction Solutions“ zum „Product of the Year 2006“ gekürt. Die Lösung aus der Signature-Produktreihe von Aspect Software nutzt Internet-basierte oder herkömmliche Sprachverbindungen, sie bietet fortschrittliche Spracherkennung und Sprachsynthese (Text-to-Speech).

Als „Product of the Year“ zeichnet das Fachmagazin Produkte aus, die das Potenzial haben, die Call Center- und CRM-Branche weiter nach vorne zu bringen. „Die Auswahl der Gewinner war ein aufwendiges Verfahren,“ so Nadij Tehrani, Herausgeber und Chefredakteur von Customer Inter@ction Solutions. „Mit dieser neuen Version von Aspect Customer Self Service hat Aspect Software erneut Weitblick, Führerschaft und Aufmerksamkeit für's Detail unter Beweis gestellt. Wir sind stolz darauf, diese harte Arbeit und ihre Errungenschaften anzuerkennen und freuen uns auf weitere innovative Lösungen von Aspect Software in der Zukunft.“

Neben der fortschrittlichen Sprachtechnologie bietet Aspect Customer Self Service 7.2 eine flexible Nutzerschnittstelle. Sie erlaubt Automatisierungen, die es den Verbrauchern leicht machen, das System zu nutzen, was wiederum die Kundenzufriedenheit erhöht. Die Lösung, die auf einer hochskalierbaren Plattform aufsetzt, die bis zu tausende Sprachports unterstützt, ermöglicht durch ihre verteilte Architektur redundante Konfigurationen für Hochverfügbarkeit. Aspect Customer Self Service 7.2 nutzt handelsübliche Hardware und unterstützt VoiceXML 2.0 und 2.1.; Unternehmen können mit der Lösung ihre TCO (Total Cost of Ownership) senken.

„Durchdachte Automatisierung im Contact Center ist ein wertvolles Instrument, das Unternehmen zunehmend dabei unterstützt, sich vom Wettbewerb abzusetzen,“ so Steve Herlocher, Vizepräsident Produktmanagement, Aspect Software. „Aspect Customer Self Service bietet, neben allen Vorteilen des klassischen Self-Service, Spracherkennung, Text-to-Speech-Technologie, Funktionen für die Stimmenidentifizierung und VoIP-Unterstützung. Mit Aspect Customer Self Service können Unternehmen ihren Kunden anspruchsvolle Self-Service-Kontakte anbieten, dabei kann die Lösung in einer modernen VoIP-Netzwerkstruktur ebenso eingesetzt werden wie in einer klassischen Contact Center-Architektur.“

Weitere Auszeichnungen, die Aspect Software in jüngster Zeit erhalten hat, sind der Innovation Award 2006 von TMC Labs, der Excellence Award 2006 von INTERNET TELEPHONY und der Growth Strategy Leadership Award von Frost & Sullivan.

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, im amerikanischen Bundesstaat Massachusetts; 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

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

Aspect Software GmbH

Frankfurter Str. 233 • D-63263 Neu-Isenburg
Tel (49) 6102 567 7200 - Fax (49) 6102 567 7201
www.aspect.com