

## **PerformanceEdge gewinnt Auszeichnung »2007 Product of the Year«**

***Produktsuite für Performance Optimization wird für Innovationsleistung und wirtschaftlichen Nutzen ausgezeichnet***

**Chelmsford, Mass. / Neu-Isenburg, im Januar 2008 — Die PerformanceEdge Group von Aspect Software, dem weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, wurde vom US-Fachmagazin *Customer Interaction Solutions* mit dem *Product of the Year 2007 Award* ausgezeichnet. Die PerformanceEdge Lösung erhält diesen Preis für den technischen Fortschritt, die innovativen Leistungsmerkmale und den wirtschaftlichen Nutzen, den sie der Contact Center-Branche bringt.**

PerformanceEdge wurde im September 2007 auf den Markt gebracht und ist die erste Produktsuite für die Optimierung von Contact Centern, die Personaleinsatzplanung, Aufzeichnung und Qualitätsmanagement, Performance Management, Kampagnenmanagement, Coaching und eLearning synchronisiert, um die Leistungsstärke ganzheitlich zu verbessern. Durch die Zusammenführung wesentlicher Funktionalitäten der Leistungsoptimierung versetzt PerformanceEdge Unternehmen in die Lage, die Kosten zu kontrollieren, Service Level zu verbessern und die Leistungsstärke des Contact Centers mit den strategischen Unternehmenszielen in Einklang zu bringen.

„Contact Center sind keine wohl oder übel erforderlichen ‚Cost Center‘, sondern werden für Unternehmen immer wichtiger, um sich vom Wettbewerb abzuheben. In Verbindung mit zunehmend anspruchsvollen Kunden erwächst aus diesem Bedeutungswandel auch ein zunehmender Druck auf Contact Center-Manager, die Leistung ihrer Agenten zu maximieren und ihre Abläufe zu verbessern“, erläutert Robert Kelly, Vice President, PerformanceEdge Group. „Branchenauszeichnungen wie diese unterstreichen, dass Aspect Software mit PerformanceEdge eine wichtige Lösung anbietet, die Contact Center-Managern dabei hilft, Mitarbeiter, Anwendungen und Prozesse aufeinander abzustimmen und so einen echten Mehrwert für das Unternehmen beizusteuern.“

„Aspect Software hat erneut unter Beweis gestellt, dass sie mit ihren Lösungen einer Qualität und Leistung verpflichtet sind, von denen Contact Center und die Kundenerfahrung ebenso profitieren wie der ROI der Unternehmen, die die Lösungen einsetzen. Ich freue mich sehr, ihre Arbeit und ihre Leistung auszuzeichnen und bin gespannt auf weitere innovative Lösungen von Aspect Software in der Zukunft“, so Nadji Tehrani, Executive Group Publisher und Editor-in-Chief von *Customer Interaction Solutions*.

### **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](http://www.performanceedgesuite.com).

### **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

---

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](http://www.aspect.com)

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](http://www.aspect.com)

Kontakt:

Aleassa Chambers  
+1 630 227 7969  
[aleassa.schambers@aspect.com](mailto:aleassa.schambers@aspect.com)

Tatjana Winn  
Tel. +49 6102 567-7304  
[Tatjana.Winn@aspect.com](mailto:Tatjana.Winn@aspect.com)

Corinna v. Rotberg  
Pragma PR, Tel. +49 228 926 83 300  
[aspect@pragma-pr.de](mailto:aspect@pragma-pr.de)