

Aspect Software erhält Auszeichnung für Aspect Quality Management

Chelmsford, Mass. / Neu-Isenburg, im August 2007 — Aspect Software, Inc., das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, wurde vom amerikanischen Fachmagazin *Customer Interaction Solutions* für Aspect® Quality Management™ mit dem „Speech Technology Excellence Award“ ausgezeichnet. Damit werden die Neuerungen und technologischen Fortschritte anerkannt, die Aspect zur Verbesserung der Sprachtechnologie beigetragen hat.

Aspect Quality Management bietet Anruferfassung, hundertprozentige Gesprächsaufzeichnung und Qualitätsmonitoring-Funktionen, die es Unternehmen ermöglichen, behördliche Anforderungen zu erfüllen, Kundeninteraktionen zu belegen und den Service zu verbessern. Durch eine innovative Partnerschaft mit CallMiner, einem führenden Anbieter von Lösungen für die Sprachanalyse, bietet Aspect Quality Management auch Sprachanalyse-Fähigkeiten, die es Nutzern durch die enge Integration mit ACDs, Predictive Dialern und Nebenstellenanlagen erlauben, Reports mit Bezug zum Inhalt, Kontext, Absicht und Ergebnis jedes aufgezeichneten Gesprächs zu analysieren und zu erstellen.*

„Die Sprachtechnologie hat sich in den letzten Jahren sehr entwickelt und wir sehen langsam einen deutlichen Zuwachs bei der Zahl der Kunden, die diese Technologie in ihren Contact Centern einsetzen“, sagt Brian Derr, Vice President of Quality Management Solutions bei Aspect Software. „Durch unsere Partnerschaft mit CallMiner sind wir in der Lage Aspect Quality Management um Sprachfunktionalität zu ergänzen. Eine wichtige Funktionalität, wenn es darum geht, Contact Center dabei zu unterstützen, positive Kundenerfahrungen zu bieten. Die Auszeichnung von *Customer Interactions Solutions* bestätigt die Strategie von Aspect Software und spiegelt unsere unablässigen Bemühungen, unseren Kunden zuzuhören, unsere Beziehungen mit innovativen Technologiepartnern wirksam einzusetzen und Produkte anzubieten, die helfen, Contact Center Ziele zu erreichen.“

Aspect Quality Management hilft dabei, die am besten zur Analyse geeignete Kundeninteraktion festzulegen und ermöglicht die Evaluierung dieser Interaktionen, um Unternehmen zu helfen, Bereiche für Verbesserungen zu identifizieren – in Bezug auf Menschen und Abläufe. Die Lösung erkennt Leistungs- und Kundenzufriedenheitstrends und schlüsselt die Analyse dann auf, um die Ursache des Trends herauszufinden und entsprechende Maßnahmen ergreifen zu können. Dies erfolgt mit der automatisierten Sprachanalysekomponente quasi in Echtzeit. Durch regelmäßige Sprachanalytik-gesteuerte Monitoring- und Leistungsanalysen werden Contact Center mit den Tools und der Information ausgerüstet, die sie benötigen, um innerhalb des Unternehmens Feedback zu geben und zusätzliche Schulungen oder andere geeignete Maßnahmen zu empfehlen.

„Aspect Software hat der Redaktion von *Customer Interaction Solutions* bewiesen, dass es ein innovatives Unternehmen ist, das zu den führenden in der Sprachtechnologie zählt. Aspect Quality Management hat seine herausragenden Leistungsmerkmale unter Beweis gestellt und verbessert das Endergebnis für seine Kunden“, betont Nadji Tehrani, Executive Group Publisher und Chefredakteur von *Customer Interaction Solutions*.

* derzeit für Englisch verfügbar

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; VoIP-basiert (Voice over Internet Protocol) ebenso wie herkömmlich leitungsgestützt. 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 Multichannel-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. Rötberg
Pragma PR, Tel. +49 228 42141-21
aspect@pragma-pr.de