

## **Aspect Software unterstützt Residential Credit Solutions mit Aspect EnsemblePro und Asterisk IP PBX beim Ausbau des Wohnkreditgeschäfts**

### ***Open Source-Lösung erhöht Flexibilität und verbessert die Abläufe im Kundenservice und Inkasso***

**Chelmsford, Mass. / Neu-Isenburg, im Mai 2007 – Aspect Software, Inc., das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, gibt bekannt, dass die Residential Credit Solutions, Inc., ihre Contact Center-Infrastruktur mit Hilfe von Aspect erweitert. Der Anbieter von Wohnbaukrediten wird in der Firmenzentrale in Fort Worth, Texas, und der zukünftigen Niederlassung in Los Angeles die Asterisk Business Edition™ Internet Protocol (IP) Nebenstellenanlage (PBX) einsetzen.**

Die Residential Credit Solutions (RCS) wird die Asterisk Business Edition zusammen mit ihrer integrierten IP Contact Center-Plattform, Aspect® EnsemblePro™, einsetzen, um die Inkasso- und Kundenservice-Kontakte zu verwalten.

Aspect Software bietet den Kunden seiner Unified- und Signature-Produktlinien die Digium Asterisk Business Edition an und unterstützt diese mit entsprechendem Support. Asterisk Business Edition ist eine Profi-Version der ersten Open Source Internet Protocol (IP) Nebenstellenanlage (PBX).

Das Paket von Aspect Software für die Implementierung bei RCS umfasst: die Asterisk Business Edition Lizenz, SIP Phones und IP Gateways, Interoperabilität mit Aspect EnsemblePro, Installation und Einsatz der Lösung sowie Support nach dem Einsatz.

„Durch die Implementierung der Open Source VoIP-Merkmale der Asterisk Business Edition sparen wir Geld, das wir an anderer Stelle im Unternehmen investieren können, um unseren Kunden eine bessere Kontaktqualität zu bieten,“ erläutert Mark Rogers, Executive Vice President bei Residential Credit Solutions, Inc. „Das gegenwärtige Hypothekenklima verlangt ein hohes Verständnis für die individuelle Situation unserer Kreditnehmer. Es ist sehr wichtig, dass wir in der Lage sind, Anrufe an RCS-Spezialisten zu leiten, die darauf geschult sind, mit unseren Kunden eine Lösung zu entwickeln, die ihren besonderen Bedürfnissen entspricht. Die Verbindung von Aspect EnsemblePro mit Asterisk Business Edition wird es uns ermöglichen, dies sehr erfolgreich zu tun.“

Asterisk Business Edition und Aspect EnsemblePro werden es der Residential Credit Solutions ermöglichen, Kundenanrufe effizient zu verwalten und auf Basis des jeweiligen Kundenprozesses – Kundenservice oder Inkasso, an die am besten geeigneten Contact Center-Gruppen zu leiten. Die Inkasso-Gespräche werden dabei noch weiter segmentiert und an den am besten geeigneten Agenten geleitet.

Die Asterisk Business Edition IP PBX bietet geprüfte Zuverlässigkeit kritischer Funktionen und Leistungsmerkmale und umfasst Support sowie eine komplette Dokumentation. Das Produkt, das auf der Asterisk Open Source PBX aufsetzt, bietet Unternehmen die gleichen Möglichkeiten für die Anrufbearbeitung, wie sie von nicht offenen PBX-Lösungen erwartet werden - zu erheblich niedrigeren Kosten.

Mit Aspect EnsemblePro, der integrierten Lösung, die die kompletten Contact Center-Leistungen ermöglicht, kann Residential Credit Solutions:

- **Inbound- und Outbound-Gespräche mischen.** Mit der automatischen Verteilfunktion (ACD) können Agenten eingehende Anrufe bearbeiten, mit dem Predictive Dialer können sie ausgehende Gespräche führen. Das Mischen erhöht die Agentenproduktivität und bietet ein besseres Kundenerlebnis, denn Administratoren können bei der Verwaltung der Service Level dynamische Änderungen an Systemeinstellungen wie Call Flows oder Agentenmerkmale durchführen.

---

#### **Aspect Software GmbH**

- **Automatische Benachrichtigungen für das Outbound erstellen.** Über das Sprachdialogsystem und den Predictive Dialer kann Residential Credit Solutions ausgehende Benachrichtigungen erstellen, um Kunden im Zahlungsverzug früh anzusprechen. Das Sprachdialogsystem bietet auch Funktionen, um eingehende Anrufe richtig weiterzuleiten, indem Kundeninformationen eingeholt werden, und stellt Kunden auch Basisinformationen zu Konten zur Verfügung.
- **Qualitätsmonitoring durchführen.** Das Qualitätsmanagement wird sicherstellen, dass die Agenten höchstmögliche Servicequalität bieten, und wird auch dabei helfen, die Bereiche festzustellen, in denen Agenten sich verbessern könnten.
- **Integrierte Berichte erstellen und die Administration zentralisieren.** Erlaubt Residential Credit Solutions den umfassenden Blick auf die Leistung des Contact Centers und hilft dadurch, eine einheitlichere Erfahrung zu schaffen.

„Wir hatten in den letzten Monaten viel Positives über Aspect Software und seine Angebote gehört. Verbunden mit unseren eigenen vorhergehenden Erfahrungen mit anderen Anbietern, hat uns dieses Ansehen deutlich gemacht, dass es für uns nur einen Weg gab“, so Rogers. „Aspect bot die umfassendste und kosteneffizienteste Lösung, die uns in die Lage versetzen wird, unser Geschäft auszubauen.“

„Immer mehr Unternehmen erkennen den Wert von Open Source IP PBX. Sie sehen, dass sie mit Asterisk den gleichen Service zu deutlich niedrigeren Kosten bekommen, so dass sie mehr Spielraum für strategische Investitionen in ihr Unternehmen gewinnen“, sagt Ralph Breslauer, Executive Vice President of Sales and Marketing, Aspect Software. „Der echte Nutzen liegt in der engen Interoperabilität zwischen der Asterisk Lösung und Aspect EnsemblePro, die es ihnen ermöglicht, Service auf höchstem Niveau zu bieten. Das ist ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal in der hart umkämpften Kredit- und Darlehensbranche.“

Aspect EnsemblePro ist eine umfassende Contact Center-Lösung, die Inbound-, Outbound- und Blending-Funktionalitäten für alle Kommunikationskanäle (Sprache, E-Mail, Web und Fax) verbindet. Außerdem bietet sie Leistungsmerkmale für Sprachdialogsysteme, Aufzeichnungen und Qualitätsmanagement sowie integriertes Reporting und Verwaltung. Die Lösung, die für Größenordnungen von 10 bis zu Tausenden von Arbeitsplätzen entwickelt und gebaut wurde, umfasst ein robustes Set an Kernfunktionen, die ausgefeilte Kontaktstrategien unterstützt, sowohl für herkömmliche Sprache als auch SIP-basiertes VoIP.

### **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. 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 Optimisation-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 Multi Channel-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](http://www.aspect.com)

#### **Kontakt:**

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

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

Corinna v. Rotberg  
Pragma PR, Tel. +49 228 42141-21  
[aspect@pragma-pr.de](mailto:aspect@pragma-pr.de)