

## **Aspect Software ausgezeichnet als »IP Contact Center Technology Pioneer«**

***Überzeugende Produktzusammenstellung und Support der Asterisk Business Edition IP PBX machen den Weg zur Implementierung „frei“***

**Neu-Isenburg, im September 2006** – Das Fachmagazin „Customer Interaction Solutions®“ hat Aspect Software, das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, als „IP Contact Center Technology Pioneer 2006“ ausgezeichnet. Die Auszeichnung gilt der Produktzusammenstellung und dem Support der Asterisk Business Edition IP TK-Anlage, einer Profi-Version der ersten Open Source Internet Protocol (IP) Nebenstellenanlage (PBX).

Das preisgekrönte Aspect-Angebot schafft das Risiko ab, das mit der Implementierung einer Open Source IP TK-Anlage verbunden ist und umfasst:

- die Asterisk Business Edition Lizenz
- SIP Phones
- Applikationsserver und IP Gateways
- Interoperabilität mit den Aspect Contact Center-Produkten
- Installation und Einsatz der Lösung sowie
- Support nach dem Einsatz

Mit dem IP Contact Center Pioneer Award zeichnet Customer Interaction Solutions Unternehmen aus, die erfolgreiche Produkte und Services für IP Contact Center entwickelt haben, die wirklich innovativ sind.

„Bei dem Angebot von Aspect handelt es sich um ein Tool, das Grenzen aufhebt und die Tür zu IP-Implementierungen öffnet. Der herausragende Support ebnet den Weg, der danach folgt“, sagt Nadji Tehrani, Executive Group Herausgeber und Chefredakteur der Zeitschrift. „Mit der Unterstützung von Aspect, die über mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Entwicklung, Umsetzung und dem Support von Contact Center-Technologie besitzen, können Unternehmen leichter die Vorteilspalette nutzen, die Open Source IP im Bereich Kostensenkung, Flexibilisierung und Ablauf- sowie Leistungsoptimierung zu bieten hat.“

„Aspect freut sich über diese Anerkennung für den Mehrwert, den wir der Asterisk Business Edition IP PBX hinzufügen“, sagt Gary Barnett, Chief Technology Officer und Executive Vice President, Technische Services und Forschung und Entwicklung bei Aspect. „Unternehmen, die Open Source Telefonie einsetzen möchten, sehen sich mit Hindernissen konfrontiert, einschließlich mangelnder Anleitung bei der Installation und mangelndem laufendem Support. Diese Hindernisse hat Aspect aus dem Weg geräumt und dabei für reibungslose Integration mit unseren Contact Center-Produkten, die zu den marktführenden Angeboten zählen, gesorgt. Unternehmen können nun die Vorteile von Open Source-Telefonie nutzen, ohne zu befürchten, dass der Service für ihre Kunden gestört wird.“

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 reduzierten Kosten, einschließlich Merkmalen wie Datenvermittlung bzw. -übertragung und Voice Mail.

Customer Interaction Solutions, eine der führenden US-amerikanischen Publikationen für CRM, Call Center und Teleservices seit 1982, erkannte das außergewöhnliche Potential des Internet Protocols zur Revolutionierung des Contact Centers bereits, als die Technik noch in den Kinderschuhen steckte. Der Herausgeber, die Technology Marketing Corporation (TMC), ist der erste Herausgeber, der neue Produkte in eigenen Laboren, den TMC Labs auf dem Gelände, testet.

./2

### **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 Pionier der Branche entwickelt Aspect Software 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 Software 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](http://www.aspect.com)

#### Kontakt:

Tatjana Wilczynski  
Tel. +49 6102 - 567 7304  
Tatjana.Wilczynski@aspect.com

Corinna v. Rotberg  
PRAGMA PR, Tel. +49 228 - 4 21 41 21  
aspect@pragma-pr.de