

Aspect Software und OpenSpan weiten Quality Management auf das ganze Unternehmen aus

Partnerschaft ermöglicht Informationen über die komplette Kundenerfahrung vom Contact Center bis zum Back Office

Chelmsford, Mass. / Neu-Isenburg, im September 2007 — Aspect Software, Inc., das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, hat eine Partnerschaft mit OpenSpan geschlossen. Das ermöglicht Aspect die OpenSpan Plattform als Teil seiner Aufzeichnungs- und Qualitätsmanagement-Lösung Aspect® Quality Management™ einzusetzen und zu verkaufen.

Die Partnerschaft bietet Aspect Software die Möglichkeit, Funktionen des Aspect Qualitätsmanagements wie Screen Capture und Call Tagging auszuweiten und auch alle Back Office-Interaktionen mit Applikationen wie CRM-, E-Mail- oder anderen eigenentwickelten Systemen aufzuzeichnen.* So können Unternehmen Erkenntnisse über die komplette Agentenleistung gewinnen und handlungsorientierte Pläne entwickeln, um die von ihnen gebotene Kundenerfahrung zu verbessern und die Unternehmensleistung zu evaluieren.

Die OpenSpan Plattform liefert Ereignisse, Benachrichtigungen und Datenelemente an Aspect Quality Management, um unterschiedliche Aufzeichnungsfunktionen auszulösen. So können Contact Center eine Bildschirmaufzeichnung veranlassen, wenn Agenten bestimmte Buttons anklicken oder Daten in Schlüsselfelder eingeben. OpenSpan arbeitet mit Aspect Quality Management, um Aufzeichnungen auf der Grundlage von Aktivitäten am Agent Desktop zu beginnen, aufzuhören, zu pausieren und wieder aufzunehmen. Das kann die Markierung eines Anrufes als hochprioritär im CRM-System durch den Agenten oder das Erstellen und Versenden einer E-Mail sein.

Dies ermöglicht es, Interaktionen noch vielfältiger zu kategorisieren, beschleunigt den Zugang zu Aufzeichnungen bei Recherchen und verknüpft Interaktionen, die in Bezug zueinander stehen, um die gesamte Historie einer Kundeninteraktionen zu sehen – alles ohne Programmierung. So können Contact Center die Agenteneffizienz steigern, den Kundenservice verbessern und sicherstellen, dass ihre Qualitätslevel in Multichannel- und Back Office Umgebungen eingehalten werden.

Gesprächsaufzeichnungen können auch mit Informationen aus bestimmten Feldern versehen werden. Beispielsweise könnte eine Aufzeichnung markiert werden, wenn der Agent „Goldkunde“ in ein Feld in der CRM-Anwendung einträgt. Supervisoren und Mentoren könnten dann den Aufzeichnungen der Goldkunden besondere Aufmerksamkeit widmen, um sicherzustellen, dass ihre wertvollsten Kunden herausragenden Service erhalten.

„Zusammen bieten OpenSpan und Aspect Software Contact Centern einen Mehrwert, indem wir den Einsatzbereich von Qualitätsmanagement auf das gesamte Unternehmen ausweiten. Das führt zu schlankeren Prozessen und verbesserter Produktivität“, so Francis Carden, CEO, OpenSpan Inc. „Die OpenSpan Plattform ist eine ideale Ergänzung zu Aspect Quality Management, denn sie treibt die Anwendungsintegration, die Automatisierung der Geschäftsprozesse und die Erweiterungsmöglichkeiten der Funktionalität voran, die den Kunden von Aspect Software die Erkenntnisse und betriebliche Effizienz liefert, die ihnen hilft, ihre Ziele im Kundenkontakt zu erreichen.“

./2

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

„Wir wissen, dass unsere Kunden immer auf der Suche nach noch mehr Informationen über die Gesamtleistung ihrer Contact Center sind und darüber, wie sich diese auf die Geschäftsprozesse im Kundenservice, Vertrieb und Inkasso auswirkt“, sagt Brian Derr, Vice President of Quality Management Solutions, Aspect Software. „Durch unsere Partnerschaft mit OpenSpan können wir unsere Kunden in die Lage versetzen, alle Aspekte der Kundenerfahrung aufzuzeichnen. Nicht nur das, was innerhalb der Contact Center-Anwendungen passiert, sondern über die gesamte Palette der Anwendungen, die der Agent im Rahmen der Interaktion nutzt, hinweg. Der Einsatz der OpenSpan Plattform mit unseren Produkten maximiert den Wert, den Qualitätsmonitoring unseren Kunden bringt.“

Aspect Quality Management aus der “Contact Center Performance Optimization” Produktlinie vereinfacht den Prozess der Gesprächsaufzeichnung und des Qualitätsmanagements. Aspect Quality Management hilft dabei, die am besten für eine Aufzeichnung geeigneten Kundeninteraktionen zu bestimmen und ermöglicht die Evaluierung dieser Interaktionen, um Unternehmen dabei zu helfen, Bereiche mit Optimierungspotenzial zu identifizieren.

** derzeit für Englisch verfügbar*

Über OpenSpan

OpenSpan ist ein von Risikokapitalgebern finanziertes Softwareunternehmen, das auf Enabler für den New Enterprise Desktop spezialisiert ist. Kunden wie Alltel Wireless, Afni, Charter Communications und JC Penney setzen die OpenSpan Plattform, um Applikationen zu integrieren, Geschäftsprozesse zu automatisieren, Funktionalität zu erweitern und neue zusammengesetzte Applikationen zu bauen, um schnellen Realisierungsgewinn auf ihre IT-Investitionen zu erzielen. Von Gartner wurde OpenSpan für seinen einzigartigen Ansatz, mit den schwierigen Herausforderungen bei der Applikationsintegration umzugehen, mit dem „2006 Cool Vendor Award“ ausgezeichnet. Die Zentrale von OpenSpan befindet sich in Alpharetta, GA. Weitere Informationen unter www.openspan.com.

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

Joe McGonnell
+1 678 527 5405
joe.mcgonnell@openspan.com

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