

Aspect Software präsentiert das vom Voice XML-Forum zertifizierte Sprachdialogsystem Aspect Customer Self Service 7.2

Gut gestaltete Systeme können positiven Umschwung in der öffentlichen Wahrnehmung von sprachbasiertem Self-Service bewirken

Neu-Isenburg, im September 2006 – Aspect Software, das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Contact Center-Lösungen konzentriert, gab auf der diesjährigen Speechtek in New York bekannt, dass das Sprachdialogsystem Aspect® Customer Self Service™ 7.2 die Zertifizierung des VoiceXML-Forum erhalten hat. Die neue VoiceXML 2.1-kompatible Softwarelösung kann ohne spezielle Hardware auf Standardservern implementiert werden und bietet weiter alle Vorteile von herkömmlichen IVR-Lösungen auf dem aktuellsten Stand der Technik. Sie lässt sich leicht mit Contact Center-Produkten von Aspect und anderen Anbietern integrieren. Die Lösung ist ab sofort allgemein verfügbar.

Aspect Self Service 7.2 bietet kompletten CTI-Support sowohl für TDM- als auch für IP-Umgebungen und ein VoiceXML Studio Modul, das den Zeitaufwand für Entwurf und Programmierung von VoiceXML-basierten Sprachanwendungen erheblich reduziert. Diese wesentlichen Verbesserungen können Entwicklungs- und Implementierungskosten von VoIP senken, gleichzeitig erhöhen sie durch die Integration von sprachbasiertem Self-Service die Skalierbarkeit und verbessern die Kundenzufriedenheit in Contact Centern.

„Diese Lösung und das technische Können machen Aspect zu einem starken Wettbewerber im Markt für sprachbasierten Self-Service. Außerdem vervollständigt diese Lösung das umfassende Lösungsangebot“, so Alpa Shah, Research Vice President von Frost & Sullivan, einem auf globales Wachstum spezialisiertes Beratungsunternehmen.

Aspect Customer Self Service erfüllt das Bedürfnis nach einer kundenfreundlichen Lösung im Bereich des automatisierten Self-Service, der bisher in der öffentlichen Wahrnehmung eher negativ besetzt ist. Ein Irrgarten komplizierter Menüs und keine Möglichkeit, leicht mit einem Agenten verbunden zu werden, kann Kunden frustrieren. Gut gestaltete sprachbasierte Nutzerschnittstellen jedoch können Anrufzeiten bis zu 30 Prozent verringern, Opt-Out-Quoten signifikant senken und gleichzeitig die Abschlussquoten erhöhen. Außerdem ermöglichen sie es, einen Anruf reibungslos so an einen Agenten zu übergeben, dass der Kunde die Informationen, die er einem automatisierten System bereits gegeben hat, nicht noch einmal wiederholen muss.

„Wirkungsvoll eingesetzt kann Aspect Customer Self Service 7.2 Entwicklungs- und Betriebskosten senken und die Zahl der positiven Kundenerfahrungen erhöhen“, erklärt Produktmanager Norm Kayserman von Aspect. „Entwickler müssen sich nicht mit Zeilenprogrammierungen herumschlagen, sondern können mit Hilfe von Drag-and-Drop Nutzerschnittstellen standardbasierte Sprach- und Touchtone-Anwendungen schnell erstellen und leicht warten. Anwendungen, die es dem Kunden ermöglichen, mehr Dinge selbst zu erledigen. Für Unternehmen, also für unsere Kunden, ist die enge Integration mit unserer Produktlinie äußerst vorteilhaft. Sie bietet Anwendern zum Beispiel den Vorteil, dass sie mit nur einem Anbieter zusammenarbeiten, wenn es um die Implementierung eines ganzheitlichen Ansatzes der Kundeninteraktionen geht.“

Das Aspect Customer Self Service Sprachdialogsystem ermöglicht es Unternehmen, ihren Kunden einen schnellen und einfachen Weg anzubieten, Antworten auf einfache Fragen zu bekommen und lange Wartezeiten zu vermeiden. Auch Kunden, die Unterstützung von einem Agenten benötigen, können von schnellerem Service profitieren, denn durch die Entlastung bei Routineanfragen haben Agenten nun mehr Zeit, um schwierigere Anfragen zu lösen. Spracherkennung und Sprachsynthese (Text-to-Speech)-Anwendungen erleichtern die Nutzung sogar noch mehr und ermöglichen die Automatisierung weiterer Prozesse.

Da das Voice Portal in die gesamte Contact Center-Umgebung integriert ist, haben Agenten Zugriff auf Daten aus den Back-Office-Anwendungen, um effektiver auf Kundenwünsche zu reagieren. Das Ergebnis ist eine effizientere Bearbeitung der Kundenkontakte. Aspect Customer Self Service 7.2 nutzt handelsübliche Hardware und unterstützt VoiceXML 2.0 und 2.1.; außerdem können Unternehmen mit der Lösung ihre TCO senken.

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

Kontakt:

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

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