

企业最佳解决方案 联系中心

企业亮点

创建
1973

员工
~1,300

合作伙伴
~200

领导团队

Patrick Dennis
总裁兼CEO

Ed Berndt
首席客户官

Michael Harris
首席产品官兼首席营销官

David Funck
首席技术官

Sherri Moyon
首席财务官



Aspect公司致力于帮助大型联络中心简化与改善客户及座席交互, 覆盖互动中的每个环节, 跨越各个渠道与接触点。

在竞争日益加剧的客户体验主导型市场中, 企业依赖于极具关键性的呼叫中心, 必须以最佳技术组合来建构。客户满意度是所有行业和领域顶级品牌取得成功的关键。这需要经验丰富、技术娴熟的合作伙, 提供符合当今消费者期待的服务。

研究显示, 在接受调查的客户中有80%都感觉到企业所提供的体验与其提供的产品同等重要¹。从呼入型和呼出型语音联络到自动化和自助式交互, 消费者现在越来越偏好这样的

企业——提供个性化的选择, 满足独特的需求。同样, 当今的座席人员对于自己的工作期待更高的灵活性和满意度, 优先选择这样的企业雇主——运用现代化、直观的移动工具, 让工作任务更加轻松、更加贴心、更有获得感。

Aspect公司提供了一整套联络中心和劳动力优化解决方案, 可在云端、托管或现场环境中部署, 帮助企业提高客户体验的质量, 减少客户流失。这是您的最佳选择!

Aspect公司专注于“客户第一”

45年来, Aspect帮助联络中心顺畅地管理企业的人员、流程和目标, 以提供卓越的客户体验。只有客户取得成功, 我们才能取得成功, 这就意味着, 只有通过支持世界一流企业达成他们的目标, 我们才能达成自己的目标。

从产品的开发开始, 我们就以客户为中心, 贯穿于我们技术支持, 我们将自己所做的每一件事都与客户关怀的品质紧密相连。我们熟练的专业服

务团队不仅支持每一个软件实现和部署，我们还锐意创新，以定制满足特定业务需求和目标的解决方案。

通过优化绩效提高客户忠诚度

客户们坚定不移地将效率列为客户服务最重要的因素2。配备齐全、交互贴心的座席人员就能够更加轻松地提供快速、有效、周到的客户体验，同时直观简便的自助服务应用系统可以让客户更加便捷地得到答复。

• 提高顾客满意度。

提供沟通渠道选择，确保一致的全渠道体验，部署符合要求的呼出推广活动，并确保每种体验的品质。

• 保持员工的积极性。

激励和支持员工，提供灵活的排班以满足员工与业务需求，对出色的绩效给与奖励和回报，改善员工自助选项，同时提供培训、指导和练习。

• 改善运营效率

提高呼出连接速率、自动化列表和推广活动管理，将简单和常规性事务转换为自助服务，实现业务SLA和KPI目标。



值得信赖、业界领先的解决方案以及持续创新

Aspect公司为全球80多个国家的150多万座席人员提供客户联络和劳动力优化解决方案。每天，我们帮助企业处理上亿次客户交互，每年处理

的客户交互次数超过300亿。我们的年度研发投入比例为12%，拥有700多项全球专利以及正在申请的专利。

我们致力履行客户第一的承诺，赢得了客户联络与劳动力优化解决方案领先提供商的美誉，以及许多业界最大最主流企业的肯定。Aspect软件公司：

- 支持世界最大航空公司将旅行者与客服座席人员融为一体。
- 帮助全球许多顶级金融机构在最佳的时间点配备最适当的客服座席人员，顺畅完成客户的金融交易。
- 为拥有5万名座席人员的企业客户联络中心提供世界级的支持，以及精准顺畅的自助服务自动化系统。
- 连续多年获得行业分析师和其他独立专家的认可，包括Forrester、Ventana Research、Destination CRM、Frost&Sullivan等。

Aspect推动客户联络与劳动力优化：



5家中有4家
顶级商业银行



10家中有8家
顶级电信提供商



6家中有6家
顶级航空公司



4家中有4家
领先科技企业



7家中有5家
福布斯全球领先企业

来源

1. 销售，消费者互连现状，2019
2. 2018年度Aspect客户体验指数

企业及美洲总部

技术公园5路9号
韦斯特福德，MA 01886
+(1) 978 250 7900 电话
+(1) 978 244 7410 传真

欧洲与非洲总部

The Record Store, 15 Pressing Lane
英国Hayes UB3 1EP
+(44) 20 8589 1000 电话
+(44) 20 8589 1001 传真

亚太地区&中东地区

3 Temasek Avenue Centennial Tower, #21-00
新加坡039190
+(65) 6590 0399 电话
+(65) 6324 1003 传真

Aspect公司简介

Aspect的使命是简化并改善客户融合 Customer Engagement。我们的大型企业客户联络中心软件每年都被数百万座席人员所采用，在全球范围内支持着数十亿次与消费者的互动沟通。高度的灵活性、可扩展性以及包括自助服务、人工联络管理以及劳动力优化在内的业界最佳应用组合，帮助企业始终保持着座席人员的工作热忱，同时提供了卓越的客户服务体验。既可现场部署，又可选择托管在私有云或公有云环境之中。如欲了解更多信息，请访问 www.aspect.com/chs。的Twitter账号@[aspectsoftware](https://twitter.com/aspectsoftware)。您也可阅读我们的博客 <http://blogs.aspect.com>。

