

Best-of-Breed- Lösungen für Enterprise Contact Center

UNTERNEHMENSHIGHLIGHTS

Gegründet
1973

Mitarbeiter
~1,300

Partners
~200

FÜHRUNGSTEAM

Patrick Dennis
Präsident und CEO

Ed Berndt
Chief Customer Officer

Michael Harris
Chief Product Officer
und CMO

David Funck
Chief Technology Officer

Sherri Moyon
Chief Financial Officer



Aspect hat es sich zur Aufgabe gemacht, großen Contact Centern zu helfen, die Einbindung von Kunden und Agenten in jeder Phase der Interaktion zu vereinfachen und zu verbessern, und zwar über jeden Kanal und Kontaktpunkt hinweg.

In einem zunehmend wettbewerbsintensiven Markt, der vom Kundenerlebnis dominiert wird, können es sich Unternehmen nicht länger leisten, bei kritischen Call Center-Betriebsabläufen auf etwas anderes als Best-of-Breed Technologie zu setzen. Kundenzufriedenheit ist der Schlüssel zum Erfolg für führende Marken aller Branchen. Um die Art von Service zu bieten, die die Verbraucher heute erwarten, braucht es einen erfahrenen und kompetenten Partner.

Untersuchungen zeigen, dass 80% der befragten Kunden die Erfahrung, die ein Unternehmen bietet, für genauso wichtig halten wie seine Produkte oder Dienstleistungen.¹ Vom eingehenden und ausgehenden Sprachkontakt bis

hin zu automatisierten und Self-Service-Interaktionen zieht es Verbraucher heute zu solchen Unternehmen, die im Hinblick auf Komfort, Auswahl und Personalisierung individuelle Präferenzen berücksichtigen. Ebenso streben die Agenten von heute nach mehr Flexibilität und Zufriedenheit in ihrem Arbeitsleben und ziehen Arbeitgeber vor, die moderne, intuitive und mobile Tools einsetzen, um Aufgaben einfacher, motivierender und lohnenswerter zu gestalten.

Aspect unterstützt Unternehmen dabei, die Qualität ihrer Kundenerlebnisse zu verbessern und die Kundenabwanderung zu reduzieren, und zwar mit einer umfassenden Palette von Contact Center- und Workforce

Optimization-Lösungen, die in Cloud-, gehosteten oder On-Premise-Umgebungen verfügbar sind. Sie entscheiden.

Der Aspect Fokus: Kundenorientierung

Seit über 45 Jahren unterstützt Aspect Contact Center dabei, ihre Mitarbeiter, Prozesse und Ziele nahtlos aufeinander abzustimmen, um bemerkenswerte Kundenerlebnisse zu schaffen. Wir sind nur dann erfolgreich, wenn unsere Kunden erfolgreich sind, d.h. unsere Ziele werden erreicht, indem wir Unternehmen von Weltformat dabei unterstützen, ihre Ziele zu erreichen.

Von unserem Engagement für eine kundenorientierte Produktentwicklung bis hin zu reaktionsschnellem Kunden- und technischem Support - wir wissen, wie wichtig hochwertige Kundenbetreuung in allem, was wir tun, ist. Unsere qualifizierten Professional Services-Teams stehen nicht nur hinter jeder Software-Implementierung und -Bereitstellung, sondern entwickeln auch Innovationen, um eine Lösung auf spezifische Geschäftsanforderungen und -ziele zuzuschneiden.

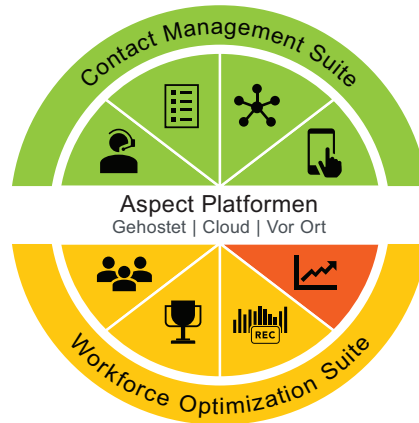
Steigerung der Kundenbindung durch optimierte Leistung

Effektivität wird von den Kunden mit überwältigender Mehrheit als wichtigste Komponente eines großartigen Kundenservice eingestuft.² Befähigte, motivierte Mitarbeiter sind besser gerüstet, um die schnellen, effektiven Lösungen zu liefern, die Kunden erwarten, während intuitive Self-Service-Anwendungen es den Kunden ermöglichen, schnell und einfach Antworten zu finden.

- **Steigern Sie die Kundenzufriedenheit.** Bieten Sie eine Kanalauswahl, bieten Sie konsistente Omnichannel-Erlebnisse, setzen Sie konforme Outbound-Kampagnen ein und sichern Sie die Qualität bei jedem Erlebnis.
- **Sorgen Sie für anhaltendes Mitarbeiterengagement.** Motivieren und befähigen Sie Ihre Mitarbeiter, bieten Sie flexible Arbeitszeitplanung, um den Bedürfnissen von Mitarbeitern

und Unternehmen gerecht zu werden, belohnen und motivieren Sie herausragende Leistungen, verbessern Sie die Self-Service-Optionen für Mitarbeiter und bieten Sie Coaching, Mentoring und Schulungen an.

- **Verbessern Sie die betriebliche Effizienz.** Verbessern Sie die Quote erfolgreich hergestellter Verbindungen bei ausgehenden Kontakten, automatisieren Sie das Listen- und Kampagnenmanagement, verlagern Sie einfache und routinemäßige Transaktionen in den Self-Service und erfüllen Sie die Geschäftsziele für SLA und KPI.



Bewährte, branchenführende Lösungen und kontinuierliche Innovationen

Aspect stärkt den Kundenkontakt und die Workforce Optimization für mehr als 1,5 Millionen Agenten weltweit in über 80 Ländern. Täglich

unterstützen wir Unternehmen bei der Bearbeitung von über 100 Millionen Kundeninteraktionen, über 30 Milliarden Interaktionen pro Jahr. Wir investieren jährlich 12 Prozent in Forschung und Entwicklung und haben über 700 weltweite Patente oder angemeldete Patente.

Unser Engagement für unsere Kunden hat uns die Anerkennung als führender Anbieter von Lösungen zur Kunden- und Mitarbeiterbindung für viele der größten und bekanntesten Unternehmen der Branche eingebracht. Aspect Software:

- Verbindet Reisende mit Kundenservice-Mitarbeitern der größten Fluggesellschaften der Welt.
- Hilft sicherzustellen, dass die richtigen Agenten zur richtigen Zeit im Einsatz sind, um Kunden bei der Abwicklung von Transaktionen bei vielen der führenden globalen Finanzinstitute zu unterstützen.
- Bietet weltweiten Support für Enterprise Contact Center mit Pools von über 50.000 Agenten und ausgefeilter Self-Service-Automatisierung.
- Erlangt regelmäßig Anerkennung von Branchenanalysten und anderen unabhängigen Experten, darunter Forrester, Ventana Research, Destination CRM, Frost & Sullivan und andere.

Aspect fördert den Kundenkontakt und die Optimierung der Mitarbeiterzahl für:



4 der 5
Führenden
Geschäftsbanken



8 der 10
Führenden
Telekommunikationsanbieter



6 der 6
Führenden
Fluggesellschaften



4 der 4
Top Technologie
Unternehmen



5 der 7
Top FORBES Globale
Unternehmen

Quellen

1. Salesforce, State of the Connected Consumer, 2019
2. Aspect Customer Experience Index, 2018

Unternehmens- und Amerika-Zentrale

5 Technology Park Drive, Suite 9
Westford, MA 01886
+(1) 978 250 7900 BÜRO
+(1) 978 244 7410 FAX

Hauptsitz Europa & Afrika

The Record Store, 15 Pressing Lane
Hayes UB3 1EP, Großbritannien
+(44) 20 8589 1000 BÜRO
+(44) 20 8589 1001 FAX

Hauptsitz Asien-Pazifik & Mittlerer Osten

3 Temasek Avenue Centennial Tower, #21-00
Singapur 039190
+(65) 6590 0399 BÜRO
+(65) 6324 1003 FAX

Über Aspect

Aspect hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Kundenbindung zu vereinfachen und zu verbessern. Unsere Contact Center-Software für Großunternehmen wird jedes Jahr von Millionen von Agenten verwendet und unterstützt Milliarden von Kundeninteraktionen weltweit. Flexible, hoch skalierbare, branchenführende Lösungen für Self-Service, Live-Kontaktmanagement und Personaloptimierung helfen Unternehmen dabei, ihre Agenten optimal auszulasten und außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu ermöglichen. Wir bieten die Lösungen sowohl für die Installation in Ihrem Unternehmen, als auch in einer von Aspect gehosteten, einer privaten oder öffentlichen Cloud Umgebung an. Weitere Informationen finden Sie unter www.aspect.com/de. Folgen Sie Aspect auf Twitter unter [@Aspect_Europe](https://twitter.com/Aspect_Europe). Lesen Sie unsere Blogs unter <http://blogs.aspect.com>. #GUTEWAHL

