

Link: <https://www.computerwoche.de/a/kundenanfragen-an-den-richtigen-experten-weiterleiten,1882429>

Contact-Center

Kundenanfragen an den richtigen Experten weiterleiten

Datum: 19.12.2008
Autor(en):Diego Wyllie

Die Firma Aspect Software GmbH, Anbieter von Software und Services für Unified-Communications und Contact-Center, präsentiert die aktuelle Version 6.6 ihrer integrierten Contact-Center-Lösung "Aspect Unified IP". Mit Hilfe einer neuen Funktion sollen Experte im Unternehmen schnell identifiziert und Kundenanfragen direkt an sie weitergeleitet werden.

Bei der **Unified-Communications¹-Lösung Aspect Unified IP 6.6²** handelt es sich um ein integriertes Contact-Center-System, bei dem Kundenanfragen per Telefon, Chat oder E-Mail bearbeitet werden können. Wie der Anbieter erklärt, versorgt die Lösung durch die nahtlose Integration mit dem **Office Communications Server 2007³** Contact-Center-Agenten mit Präsenz- und Präferenz-Informationen über Experten im Unternehmen. In Verbindung mit Routing- und Priorisierungsfunktionen ermöglicht diese "Ask-an-Expert"-Funktion es Anwendern, geeignete und verfügbare Experten zur Unterstützung bei einer Kundenanfrage einzubinden.

Mit dem "Advanced List Management 3.0" bietet das aktuelle Release der Software zudem erweiterte Funktionen für Outbound-Kampagnen. Damit sollen Unternehmensanwender in die Lage versetzt werden, ihre Geschäftsprozesse im Service, Forderungsmanagement und Telemarketing effizienter gestalten zu können. Die Anwendung erlaubt es ihnen, Kontaktstrategien zu entwickeln, einzusetzen und zu analysieren, um die Zahl der Kontakte mit den richtigen Ansprechpartnern deutlich zu verbessern, so der Anbieter. Zu den weiteren Neuerungen der Aspect-Lösung zählen verbesserte Sicherheit und Ausfallsicherheit sowie Lizenzkontrolle für gehostete mandantenfähige Umgebungen.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/u/unified-communications.html>

² <http://www.aspect.com/UnifiedContactCenters>

³ <http://office.microsoft.com/de-de/communicationsserver/FX101729111031.aspx>