

DE TOEKOMST VAN UW KLANTCONTACTEN

Het bedrijf van de 21e eeuw heeft te maken met tal van nieuwe uitdagingen. Klanten vragen om betere service, zeven dagen per week, 24 uur per dag. Bovendien hebben uw klanten allerlei nieuwe kanalen tot hun beschikking om contact te zoeken met uw bedrijf, zoals e-mail en het Internet. Voor uw klant is het nu eenvoudiger dan ooit om over te stappen naar uw concurrent ...

Het effectief managen van uw klantrelaties (CRM) staat dan ook bovenaan de lijst van prioriteiten.



Deze oplossingen hebben zich bewezen bij meer dan 8.000 bedrijven wereldwijd, voor meer dan drie miljoen contact center medewerkers op het gebied van verkoop en klantenservice.

Deze bedrijven hebben voor de Aspect oplossingen gekozen vanwege de bewezen functionaliteit, flexibiliteit en betrouwbaarheid, juist waar het gaat om mission critical systemen. De Aspect oplossingen kunnen centraal worden beheerd en groeien mee met de volumes en aard van de klantcontacten van een organisatie (schaalbaarheid).

Maak uw investeringen toekomstvast

Aspect loopt al 17 jaar voorop op het gebied van contact center technologie. Het volledige Aspect aanbod omvat oplossingen voor telefonisch contact, e-mail, voicemail, het Internet, fax en draadloze communicatie. Deze oplossingen kunnen worden geïntegreerd met verschillende front-office en back-office systemen.

Met de nieuwste generatie software biedt Aspect niet alleen een IP-gebaseerd contact center, maar ook de software voor de gelijktijdige aansturing van zowel IP-contact centers als traditionele contact centers.

De Aspect oplossingen zijn gebaseerd op open platformen en standaarden. Nieuwe functionaliteit die u aan uw contact center toevoegt, wordt hiermee waarde vast. Zonder dat u hierbij het gevaar loopt om uw investeringen teniet te doen. Dit geldt overigens ook voor organisaties die al werken met de oplossingen van Aspect: voor deze organisaties heeft Aspect een migratietraject beschikbaar waarmee stapsgewijs nieuwe functionaliteit wordt toegevoegd aan de bestaande oplossing.

Kortom: met de contact center oplossingen van Aspect stelt u de toekomst van uw klantcontacten veilig.

Meer informatie

Wilt u meer weten over de manier waarop de oplossingen van Aspect u kunnen ondersteunen in uw CRM strategie? Vraagt u dan de gratis brochure 'CRM: Effective business communications in the 21st century' aan, via het e-mail adres info.nl@aspect.com. U kunt ons natuurlijk ook bellen of e-mailen voor meer informatie.

Op de achterzijde van deze folder vindt u meer informatie over de Aspect oplossingen.

Technologie als ondersteuning van uw CRM strategie

De technologie die u kiest om u in deze strategie te ondersteunen, moet meer doen dan informatie beheren. Het moet de basis vormen voor goede klantrelaties en klantloyaliteit, maar ook voor de efficiënte inzet van uw medewerkers.

De vier kernvragen zijn:

- Hoe draagt het contact center bij aan het werven van nieuwe klanten?
- Hoe kan ik de tevredenheid van mijn klanten verhogen?
- Hoe kan ik cross-sell en up-sell mogelijkheden herkennen en benutten?
- Hoe bereik ik optimale operational efficiency binnen het contact center?

Aspect biedt de oplossingen die u ondersteunen in het beantwoorden van deze vragen.

WAAROM KIEST U VOOR DE OPLOSSINGEN VAN ASPECT?

- 17 jaar vooraanstaande contact center technologie
- bewezen oplossingen bij meer dan 8.000 bedrijven wereldwijd
- mission critical systemen
- centrale beheermogelijkheden
- schaalbaarheid
- geïntegreerde totaaloplossing voor klantcontacten
- alle contact center kanalen: telefoon, e-mail, fax, voicemail, Internet, draadloze communicatie
- open platformen en standaarden

Partners van Aspect Communications in Nederland zijn onder andere:



DE TOEKOMSTVASTE OPLOSSINGEN VAN ASPECT COMMUNICATIONS

Aspect oplossingen zijn gebaseerd op open platformen en standaarden, zoals Microsoft .NET, SOAP en WSDL. In Nederland is Aspect één van de eerste bedrijven met de status .NET Connected.

De geïntegreerde Aspect oplossingen zijn ontwikkeld rond het Aspect Contact Server platform en kunnen worden ingezet in combinatie met uw huidige contact center technologie.

Het Aspect Business Communications Platform

De **Aspect Contact Server** is het hart van de architectuur en kan worden geïntegreerd met uw CRM en business communications systemen. Het platform zorgt voor de routing van contacten en maakt informatie real-time beschikbaar.

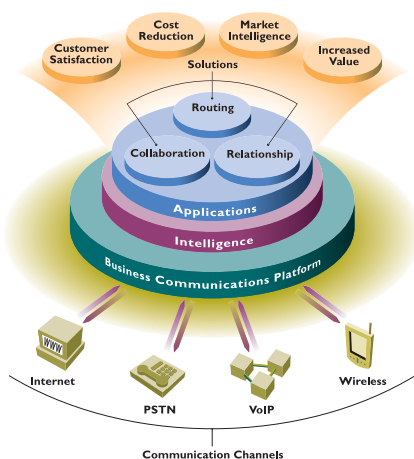
De **Aspect Enterprise Contact Server** biedt u daarnaast mogelijkheden voor skills-based routing, multichannel queuing en het centraal beheren van multisite contact centers.

Beide platforms maken gebruik van **Aspect eBusiness Architect**, de ontwikkeltool die werkt middels eenvoudige drag-and-drop acties en daarmee een aanzienlijke tijdsbesparing oplevert bij de ontwikkeling en het beheer van applicaties.

De **Aspect Adapters** zorgen voor de integratie van applicaties van derde partijen, zoals Siebel, Vantive (PeopleSoft), Clarify en SAP, met uw Aspect contact server platform.

Geconsolideerde rapportage en analyse

Aspect Customer Datamart consolideert informatie uit de verschillende systemen die binnen uw contact centers worden gebruikt.



Aspect Communications B.V.

Wegalaan 14
 Postbus 3014
 2130 KA Hoofddorp
 Nederland
 Tel: +31 (0) 23 5675666
 Fax: +31 (0) 23 5623408

Hiermee bent u in staat om uw multisite contact center te benaderen als één enkel virtueel contact center. Aspect Customer Datamart maakt het mogelijk om patronen en trends te herkennen, zodat u de acties kunt ondernemen om uw operationele efficiency te verhogen en uw CRM strategie te optimaliseren.

Applicaties voor contact routing

Enterprise routing maakt het mogelijk om contacten te routeren, gebaseerd op een combinatie van klant informatie, business rules en meervoudige agent-skills. Daarnaast biedt Enterprise routing opties voor gecentraliseerd beheer van meerdere contact center locaties.

Met **Multichannel routing** kunt u telefoon, e-mail en interactieve Internet contact kanalen zien als componenten van één enkel multichannel contact center.

Interactieve applicaties

Aspect Customer Self-Service biedt uw klanten het gemak dat ze zelf transacties met uw organisaties kunnen doen, op elk tijdstip van de dag. De software biedt mogelijkheden als Interactive Voice Response (IVR), fax-back en geavanceerde opties als spraakherkenning en text-to-speech.

Aspect Web Interaction is de Aspect applicatie die er voor zorgt dat het Internet een integraal deel vormt van uw contact center, doordat klanten direct in contact kunnen treden met contact center medewerkers. Het systeem biedt onder meer opties voor shared browsing, pagina-markering (page markup), text chat en het gezamenlijk invullen van formulieren. Deze opties maken het voor uw (potentiële) klant nog eenvoudiger om de informatie te ontvangen waarnaar hij/zij op zoek is, waardoor u uw verkoopkansen vergroot.

Call center

Aspect Call Center is een bewezen oplossing voor het routeren van telefonische contacten, gebaseerd op open standaarden. Met Aspect Call Center kunt u de telefonische contacten doorverbinden met de beste beschikbare medewerker, gebaseerd op de waarde van dat contact voor uw organisatie. Aspect Call

Center verwerkt zowel inkomende als uitgaande gesprekken en maakt het mogelijk om verschillende locaties te integreren. Met **Aspect TeleCall** automatiseert u de outbound contacten met uw klanten.

Operational efficiency

Voor de efficiënte planning van de contact center medewerkers is er **Aspect eWorkforce Management (eWFM)**. eWFM stelt managers in staat om workloads te voorspellen en personeelsplanningen te ontwikkelen die optimaal zijn afgestemd op het aanbod van klantcontacten. Zo bewaakt u het niveau van service aan uw klanten, terwijl u de personeelskosten zo laag mogelijk houdt.

IP-gebaseerde Aspect oplossingen

Een contact center dat gebruik maakt van **Aspect IP Contact Suite (IPCS) Enterprise** kan alle communicatie laten verlopen via het IP data netwerk. Daarnaast maakt IPCS Enterprise integratie mogelijk tussen IP-gebaseerde PBX- en PSTN-switch apparatuur. Hierdoor worden de processen gestroomlijnd en kan op ieder moment elke medewerker in de organisatie worden aangestuurd vanuit het contact center. Dit levert een aanzienlijke kostenbesparing op.

IP-gebaseerde contact centers kunnen ook kostenbesparingen realiseren, doordat dure PSTN switch apparatuur niet meer nodig is. De traditionele spraakrouterings-mogelijkheden kunnen eenvoudig worden uitgebreid en gecombineerd met e-mail en (mobiele) Internet kanalen.

"CRM is niet een op zichzelf staand begrip. Het vereist effectief management van alle communicatiestromen van een organisatie. Vragen van klanten, de manier waarop ze contact kunnen leggen met een organisatie, het beheer van de klantgegevens en vraagstukken rond de inzet van medewerkers – al deze zaken moeten worden geïntegreerd. De manier om dit te bereiken is via een Contact Server."

– Katrina Howell, Frost & Sullivan –