

## Anmeldung

Auf der Infotage-Homepage können Sie sich für die Veranstaltung/en Ihrer Wahl anmelden.

Dort finden Sie auch aktuelle Informationen zur jeweils bevorstehenden Veranstaltung.

### Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Ines Sljavic

Tel. +49 (0)6102 567 7359

Fax +49 (0)6102 567 1103

## Anmeldung unter:

[www.aspectevents.com/infotage](http://www.aspectevents.com/infotage)

Diese Veranstaltung ist für Sie kostenfrei!



Partner:



# Über Aspect Software

Aspect Software, einer der Pioniere der Contact Center-Branche, ist heute das weltweit größte Unternehmen, das sich ausschließlich auf Unified Communications für das Contact Center konzentriert.

Unsere „all-in-one“ IT-Ready Kommunikationslösungen ermöglichen es, alle Geschäftsprozesse und Anforderungen im modernen Kundendialog abzudecken. Die flexiblen und hoch skalierbaren Aspect-Lösungen sorgen im Mittelstand und bei zwei Drittel der FORTUNE Global 100 Liste im täglichen Einsatz für den effizienten Betrieb der Contact Center.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.aspect.com](http://www.aspect.com)

Aspect Software GmbH  
Frankfurter Straße 233  
63263 Neu-Isenburg  
Tel. +49 (0)6102 567 7200  
Fax +49 (0)6102 567 7201

[www.aspect.com](http://www.aspect.com)

# Aspect Infotage

2. Halbjahr 2008  
München / Raum Köln-Düsseldorf

## Unified Communications for the Contact Center

Personaleinsatzplanung

Qualitätsmanagement

Performance Management

Unified Contact Center



# Personaleinsatzplanung

## Unified Contact Center

# Qualitätsmanagement

## Performance Management

## Aspect Infotage

### Aus der Praxis für die Praxis

Als einer der Pioniere der Contact Center-Branche bietet Aspect Software fortschrittliche Lösungen, die die Agentenproduktivität erhöhen, Ertragschancen maximieren, Flexibilität beim Managen der Betriebskosten gestatten und Investitionen in bestehende Technologie, Anwendungen und Infrastruktur wirksam einsetzen. Auf den Aspect Infotagen stellen wir Ihnen jeweils einen Lösungsbereich im Detail vor.

An jeweils zwei Terminen im Monat bieten unsere Experten Ihnen Grundlageninformationen rund um die Themenkomplexe Unified Communications bzw. Performance Optimierung im Contact Center und zeigen Ihnen auf, wie wir Sie dabei unterstützen können, Ihr Contact Center erfolgreich auf-, um- und auszubauen.

Neben der Vorstellung einer Lösung aus dem Hause Aspect Software wird das Thema der Veranstaltung auch von einem **unabhängigen Consultant** unter allgemeinen Marktaspekten und mit Trendanalysen beleuchtet. **Praxisberichte** runden die halbtägigen Veranstaltungen ab.

Anschließend laden wir Sie gerne zu einem Business-Lunch ein. Hier haben Sie noch einmal die Gelegenheit, sich mit anderen Teilnehmern und natürlich auch mit unserem Aspect Expertenteam auszutauschen.



## Die Schwerpunkte im Einzelnen

### Performance Optimierung

Strategie- und Prozessoptimierung sowie das Qualitätsmanagement zählen zu den zentralen Herausforderungen heutiger Contact Center-Manager. Diese strategischen Herausforderungen lassen sich nur auf Basis geeigneter Werkzeuge und Lösungen bewältigen.

PerformanceEdge™ verbindet Personaleinsatzplanung, Qualitäts- und Aufzeichnungsmanagement, Performance Management, Kampagnenmanagement, Coaching und eLearning, um Unternehmen in die Lage zu versetzen, ganzheitlich auf sich verändernde Geschäftsbedingungen zu reagieren. Die PerformanceEdge Anwendungen arbeiten dynamisch mit- und untereinander und helfen Contact Center Managern dabei, alles zu berücksichtigen und sofort zu handeln. Das führt im Ergebnis dazu, dass es für Inbound, Outbound und gemischte Contact Center leichter ist, die Kosten zu steuern, Service Levels zu verbessern, die Leistung mit den strategischen Zielen in Einklang zu bringen und diese Vorteile auch im ganzen Unternehmen zu nutzen.

### Gewappnet für (fast) alles: Integrierte Contact Center-Lösungen

Das perfekte Zusammenspiel von Computer- und Telefoniekomponenten im Contact Center garantiert eine Lösung, die alle(s) in sich trägt. Aspect Unified IP integriert mehrere Anwendungen in einer Lösung und bietet Inbound-, Outbound- und Blending-Funktionalitäten für alle Kommunikationskanäle bei voller Flexibilität.

Unternehmen können Funktionalitäten Schritt für Schritt freischalten und nutzen – termingenuau für ihre neuen Anforderungen.

Aspect® Unified IP™, für heutige Enterprise Architekturmodelle entwickelt, ist ein SIP (Session Initiation Protocol)-basiertes VoIP (Voice over Internet Protocol)-Produkt, das automatisierte Anrufverteilung (ACD) mit allen Leistungsmerkmalen, Predictive Dialing, Voice Portal, Internetkontakt via E-Mail oder Chat, Aufzeichnung und Anwendungen für das Qualitätsmanagement in einer einzigen Softwareplattform verbindet.

## Termine und Veranstaltungsorte

### München (jeweils 9.45 - 13.00 Uhr):

Dienstag, 26. August 2008:

**Personaleinsatzplanung**

Dienstag, 7. Oktober 2008:

**Qualitätsmanagement**

Dienstag, 11. November 2008:

**Performance Management**

Dienstag, 2. Dezember 2008:

**Unified Contact Center**

### Raum Köln/Düsseldorf (jeweils 9.45 - 13.00 Uhr):

Donnerstag, 28. August 2008:

**Personaleinsatzplanung**

Donnerstag, 09. Oktober 2008:

**Qualitätsmanagement**

Donnerstag, 13. November 2008:

**Performance Management**

Donnerstag, 04. Dezember 2008:

**Unified Contact Center**