

Aspect Software Recibe de Frost & Sullivan el Premio al Liderazgo en el Mercado en Manejo de la Fuerza de Trabajo

La Capacidad de Manejo de la Fuerza de Trabajo de PerformanceEdge™ Lidera el Mercado en Norte América con 29.4 % de Participación

CHELMSFORD, Mass. – Aspect Software, Inc. la organización mundial más grande concentrada únicamente en el centro de contacto, anunció haber recibido de Frost & Sullivan - empresa consultora de crecimiento global, la Premiación al Liderazgo en el Mercado en Manejo de la Fuerza de Trabajo. En un reciente estudio de investigación, la capacidad de manejo de la fuerza de trabajo de PerformanceEdge™ lidera con casi un tercio del Mercado norteamericano, basado en el total de ganancias de sus productos Aspect® eWorkforce Management™ y servicios relacionados.

El premio Frost & Sullivan para Liderazgo en el Mercado reconoce a las organizaciones que hayan demostrado liderazgo de participación en el Mercado, a través de estrategias exitosas de Mercado, así como que también hayan mostrado excelencia en todas las áreas del proceso de liderazgo en el Mercado, incluyendo la identificación de retos en el Mercado, los manejadores y las restricciones y la creación de soluciones para direccionar estos retos. Para identificar al galardonado con este premio, Frost & Sullivan selecciona la organización que ha incrementado substancialmente su participación en el Mercado, las tasas de crecimiento de los ingresos, la rentabilidad y / o la innovación en el mercado y tecnológica.

Keith Dawson, analista de la industria para Frost & Sullivan declaró: " Aspect Software ha sido el líder en el manejo de la fuerza de trabajo por más de 25 años y tiene la base instalada más grande que cualquier competidor. La empresa ha asegurado su permanencia continua en el Mercado de Manejo de la Fuerza de Trabajo a través de una combinación de calidad del producto, retención de los clientes existentes, y expansión a través de su más reciente oferta PerformanceEdge. Aspect Software se ha diferenciado asimismo de la competencia encontrando maneras innovadoras de satisfacer los únicos y siempre cambiantes requerimientos de sus clientes".

PerformanceEdge ayuda a los centros de contacto a direccionar los crecientes retos del Mercado creando una gama de aplicaciones de optimización de desempeño que combina el manejo de la fuerza de trabajo, el manejo del desempeño, el manejo de la calidad y las capacidades del manejo de la campaña, así como la guía y entrenamiento "coaching" e eLearning para habilitar a las organizaciones a responder holísticamente a las condiciones cambiantes del negocio. Las aplicaciones PerformanceEdge interoperan dinámicamente para ayudar a los gerentes del centro de contacto a considerar todo y actuar de manera inmediata, facilitando rápidamente a los centros de contacto entrantes "inbound", salientes "outbound" y mixtos "blended" el control de los costos, la mejora en los niveles de servicio y la alineación en el desempeño con las metas estratégicas.

Jim Foy, Presidente y Vice-Presidente Ejecutivo de Aspect Software señaló: "Este reconocimiento de Frost & Sullivan reitera aun mas lo que nuestros clientes del centros de

contacto ya saben: Aspect Software está dedicada a ofrecer las mejores soluciones a nuestros clientes. Creemos que nuestro dominio en el espacio del manejo de la fuerza de trabajo se atribuye al hecho de escuchar las necesidades de nuestros clientes y a desarrollar soluciones que ofrecen valor real y tangible. Mirando al frente usted puede esperar que nosotros continuemos ofreciendo soluciones innovadoras que habilitan a nuestros clientes a optimizar totalmente el desempeño de su centro de contacto”.

Este reconocimiento es uno de los muchos premios notables que Aspect eWorkforce Management ha recibido. En junio de 2007, la solución fue nombrada Mejor Nuevo Producto en la categoría Software de Computadora en los prestigiosos premios American Business 2007. En mayo de 2007, Aspect Software fue designada por el Grupo PELORUS el proveedor numero uno en el Manejo de la Fuerza de Trabajo en su informe “Mercado de los Sistemas de Manejo de la Fuerza de Trabajo a nivel Mundial 2007”. En mayo de 2006, Aspect recibió de Frost & Sullivan el premio “Liderazgo en la Estrategia de Crecimiento para el Manejo de Aspect eWorkforce”

Acerca de Frost & Sullivan

Frost & Sullivan, Organización Consultora para Crecimiento, asociación con clientes para acelerar su crecimiento.

Los Servicios de Asociación para el Crecimiento, la Consultoría de Crecimiento y las Mejores Prácticas de Carrera facultan a los clientes para crear una cultura centrada en el crecimiento que genera, evalúa e implementa estrategias de crecimiento eficaces. Frost & Sullivan ha empleado más de 45 años de experiencia en asociarse con las empresas Global 1000, negocios emergentes y la comunidad inversionista desde sus más de 30 oficinas en seis continentes. Para mayor información, visite: <http://www.awards.frost.com>

Fuente: Aspect Software, Inc.