



IS ER LEVEN ZONDER TELEFOON?

Aspect is het afgelopen jaar wereldwijd overgestapt op Unified Communications. De traditionele telefoon is de deur uitgedaan. De nieuwe manier van werken is goed bevallen. Het bedrijf wil niet meer terug. Hoe is men te werk gegaan en wat is er precies veranderd? Een kijkje in de keuken... Door Theo Loth

Als er één bedrijf altijd afhankelijk is geweest van telefonische communicatie, dan is het wel Aspect. Aspect is de grondlegger van de contactcenterindustrie. Het bedrijf lanceerde dertig jaar geleden de eerste automatic call distributor (ACD), een systeem om automatisch inkomende telefoontjes door te geleiden naar de juiste agent in het callcenter. Dat markeerde het begin van de moderne inbound contactcenterindustrie. Ook stond Aspect aan de wieg van het outbound contactcenter met de lancering van de predictive dialer. Dit systeem automatiseerde het uitgaande telefoonverkeer. In het begin draaide alles bij Aspect nog om hardware. Eind jaren negentig heeft Aspect de transitie doorgemaakt van het leveren van hardware plus software naar het ontwikkelen van uitsluitend software. Het bedrijf ontwikkelde verder een veelgebruikte workforce management (WFM) oplossing en bracht als eerste een uitgebreide unified en multichannel contactcenteroplossing op de markt. Zo'n vijf jaar geleden heeft Aspect alle kaarten gezet op Unified Communications (UC) als richting om nieuwe en multichannel contactcenteroplossingen aan te bieden. Dat is niet onopgemerkt gebleven. Twee jaar geleden heeft Microsoft een belang genomen in Aspect. Beide bedrijven ontwikkelen gezamenlijk UC-technologie, waarbij Aspect zich vooral richt op het innoveren van klantcontacten vanuit het contact center, en Microsoft op de kantoorprocessen.

“Practice what you preach is in business-to-business marketing een belangrijk verkoopargument. Om die reden zijn we bij Aspect zelf ook volledig overgestapt op UC. Niet alleen binnen de kantooromgeving maar ook in

de eigen contact centra. Basis is Microsoft Office Communications Server.” Dat zegt Edwin Paauwe, Partner Manager bij Aspect. Na een pilot in februari 2009, heeft Aspect in de loop van het daaropvolgende jaar alle wereldwijde vestigingen en alle medewerkers - ongeveer 1800 personen op meer dan 20 locaties - overgezet op MS OCS. Alle PBX-telefooncentrales en alle traditionele telefoons zijn opgedoekt.

“De effecten zijn immens. Unified Communications heeft de manier van werken bij Aspect totaal veranderd. In feite zijn we een andere organisatie geworden. Veel effectiever en flexibeler”, aldus Paauwe. “Voor mij persoonlijk betekent het dat ik nu in staat ben om onafhankelijk van tijd en plaats overal mijn werk te doen op een zeer efficiënte en gebruikersvriendelijke manier. Al na één dag werken met MS OCS was het voor mij geen optie meer om terug te keren naar de oude wereld van losse tools en telefonie. Met MS OCS werk je vanuit één applicatieomgeving waarin je overal inzage hebt in beschikbaarheid van mensen en middelen, zodat je geen tijd meer verdoet

Aspect Software, de unified communications solutions en services provider, zag zich in 2007 geconfronteerd met een verouderde telefonie-infrastructuur en met een groot verbruik van conferencing services. Het bedrijf is een strategische partner van Microsoft, hetgeen leidde tot een interne implementatie van Microsoft Office Communications Server. Dankzij de implementatie heeft Aspect de conferencingkosten weten te drukken, lokale telefooncentrales kunnen opdoeken en de productiviteit van de medewerkers kunnen verhogen. Dit alles heeft geresulteerd in een gemiddeld jaarlijks voordeel met een waarde van \$ 2,4 miljoen voor het bedrijf met meer dan 1800 medewerkers.



In het eerste jaar waarin UC werd gebruikt hebben de 1800 medewerkers van Aspect:

- Meer dan 1,7 miljoen voice calls gevoerd, met een totale gespreksduur van bijna 12 miljoen minuten;
- Meer dan 2 miljoen Instant Messaging sessies opgezet;
- Meer dan 138.000 conference calls gehouden, met een deelnametijd van 33 miljoen minuten.

Dankzij UC heeft Aspect:

- De kosten van conference calls met 97 procent gereduceerd, oftewel met \$ 100.000 per maand;
- Door session initiation protocol (SIP) de gesprekskosten van telefonie met meer dan \$ 350.000 teruggebracht;
- 16 PBX telefooncentrales gesloten, met de eliminatie van de daarbij behorende \$ 300.000 jaarlijkse onderhoudskosten.

aan nutteloze voicemail en e-mail ping-pong. Verder zijn de integrale benadering van conferencing, screen sharing en IM nu voor mij de ideale tools om te communiceren en zaken te doen.”

Ook in Aspect's eigen wereldwijde support centers is UC doorgedrongen, met name de 'Ask an Expert' functionaliteit binnen Aspect's Seamless Customer Service UC-applicatie voor contactcenters. Deze applicatie draait onder het Aspect Unified IP platform en MS OCS. Ask an Expert stelt de contactcenteragent in staat met een muisklik vast te stellen welke kenniswerker in de backof-

fice beschikbaar is voor het helpen beantwoorden van een klantvraag, en à la minute met hem of haar een IM sessie, een videogesprek of een telefoontje op te zetten. De First Time Fix is sterk toegenomen. Dit heeft zonder twijfel een positief effect op de klanttevredenheid.

De return on investment (ROI) heeft Aspect berekend op 374 procent met een terugverdientijd van acht maanden. Met een besparing van bijna twee miljoen dollar in het eerste jaar heeft Aspect zich stellig voorgenoemen om in de voorhoede van het gebruik van UC en collaborationstechnologieën te blijven.

Theo Loth is tekstschrijver - theo@loth.nl