

Aspect Software anuncia el lanzamiento de Aspect Via™ 17

El lanzamiento incluye mejoras significativas del centro de interacción con el cliente en la nube de Aspect, incluidas nuevas funcionalidades de autoservicio, gestión de interacciones y workforce optimization

Aspect Software, fabricante líder de soluciones de administración de la interacción con el cliente de forma nativa, gestión del personal y función autoservicio, ha anunciado hoy el lanzamiento de Aspect Via™ 17, la versión más reciente del completo centro de interacción con el cliente en la nube de Aspect. Aspect Via™ 17 ofrece mejoras significativas de esta galardonada solución en todas las áreas de capacidad.

Al equipar a las empresas para que puedan satisfacer la creciente demanda de los clientes de una mayor personalización y de interacción a través del canal que ellos elijan, Aspect Via™ abarca los aspectos esenciales de la atención al cliente: entre otros, función autoservicio contextualizada, acercamiento inteligente y proactivo, mejor capacitación de los agentes, y generación de informes y análisis más avanzados. Aspect Via™ se presenta a través de una arquitectura SaaS abierta implementada en Amazon Web Services (AWS). Esta plataforma integral en la nube, que capacita a los agentes de los centros de contacto mediante interfaces personalizadas y basadas en navegador, interactúa con los clientes permitiéndoles utilizar los canales que estos elijan y ofrece una funcionalidad de generación de informes sólida, que contribuye a optimizar la calidad y la eficiencia del personal.

“La arquitectura de servicio que hemos adoptado para Aspect Via les brinda a nuestros clientes un tiempo de creación de valor más breve”, ha declarado Jim Freeze, director de Marketing de Aspect. “Aspect Via 17 supone un paso más en nuestra progresión permanente de aportar nuestras funcionalidades que les ofrezcan a nuestros clientes las mejoras más novedosas con las que satisfacer y superar la rápida evolución de las exigencias del consumidor actual, que es eminentemente digital”.

Aspect Via™ aprovecha la tecnología validada de Aspect al refactorizar por completo las plataformas probadas en la práctica y ofrecerlas en forma de SaaS. Aspect Via™ hace uso asimismo de la experiencia gráfica del usuario de Aspect, líder del sector y que ofrece interfaces basadas en roles para los agentes, supervisores y administradores. Entre los aspectos más destacados de Aspect Via™ 17 se incluyen los siguientes:

Soporte del canal SMS con agentes reales: Los agentes pueden responder a una conversación con un cliente real mediante un SMS; además, las normas de trabajo se pueden configurar para permitir una distribución basada en las competencias, proyectos y grabar la transcripción completa de los SMS. Si el SMS comienza siendo una interacción de autoservicio para luego convertirse en un SMS dirigido a un agente real o a cualquier otro canal, el agente recibe el contexto completo y el historial de lo sucedido con anterioridad.

Mejores experiencias multicanal nativas y optimización de las integraciones: Una experiencia de usuario más sencilla, que proporciona una experiencia multicanal única, tanto para el cliente como para los usuarios de Aspect Via™, y cuyo resultado es un tiempo de creación de valor más breve. Además de con Salesforce.com, Aspect Via™ se integra actualmente con Microsoft Dynamics CRM y ofrece pantallas emergentes, multisesión y funcionalidades de distribución de entradas/salidas de voz y chat, todo ello dentro de la experiencia de usuario de Aspect Via™.

Mejora de las evaluaciones: Ahora Aspect Via™ es compatible con un generador de formularios de evaluación avanzado, tendencias de calidad e informes sobre los detalles de la evaluación.

Disponibilidad en Europa: Con el lanzamiento de Aspect Via™ 17, actualmente Aspect Via™ está disponible en toda la Unión Europea.

Además del lanzamiento de Aspect Via™ 17, Aspect ha presentado formalmente el Programa de Referencia de Aspect Via™, un programa de incentivos que permite que tanto distintas organizaciones como particulares recomienden a Aspect compañías a las que consideran que Aspect Via™ beneficiaría.

Datos de contacto:

David Málaga

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Telecomunicaciones Software](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>