

## Contacts Presse:

### InterPresse

Justine Liziard  
Tél. +33 (0)1 55 48 05 16  
[jliziard@interpresse.fr](mailto:jliziard@interpresse.fr)

### Aspect Software

Christian Rebiffé  
Tél. + 33 (0)1 41 05 99 63  
[christian.rebiffe@aspect.com](mailto:christian.rebiffe@aspect.com)

---

## Aspect Software et Microsoft annoncent une alliance stratégique

*Microsoft prend une participation dans le capital d'Aspect Software dans le but de développer ses solutions de communication unifiée et sa plate-forme vocale au sein des Centres de Contacts.*

**Levallois-Perret, le 27 Mars 2008** – Aspect Software, Inc. fournisseur de produits et de services IP ou voix traditionnelle, pour l'industrie des Centres de Contacts, et Microsoft Corp. annoncent aujourd'hui un partenariat stratégique afin de développer la communication unifiée pour les Centres de Contacts à l'International. Selon les clauses de cet accord pluriannuel, Aspect Software va apporter à sa solution Aspect Unified IP, une totale interopérabilité avec la plate-forme vocale et les solutions de communications unifiées de Microsoft, et proposer à ses clients et futurs prospects une solution globale et complète de communication unifiée. La collaboration avec Aspect Software, permettra à Microsoft, à travers une prise de participation, d'accélérer le développement et l'adoption de ses nouvelles solutions et services.

En effet, durant le courant de l'année 2008, Aspect Software prévoit de délivrer une nouvelle version de sa solution Aspect Unified IP fondée sur une architecture .NET, qui offrira une parfaite interopérabilité avec la solution « Microsoft Office Communications Server 2007 », et qui inclura une fonctionnalité d'acheminement des interactions vers des experts, en utilisant les technologies de messagerie instantanée et de gestion de « présence » et de « disponibilité », à travers Office Communications Server 2007. Cette nouvelle fonctionnalité permettra aux agents des Centres de Contacts d'identifier des experts disponibles, quelle que soit leur localisation au sein d'une entreprise, afin de résoudre les demandes des clients en une interaction unique.

Aspect Software prévoit d'étendre cette interopérabilité à la plate-forme vocale de Microsoft intégrée à Office Communications Server. Cette solution offrira aux Centres de Contacts la possibilité de mixer de façon homogène les interactions clients, quels que soient les modes de communication : le téléphone, la messagerie instantanée, le mail ou la téléconférence, tout en répondant aux besoins de fiabilité, d'évolutivité et de reporting.

*« En nous alliant avec Microsoft, nous proposons une solution globale créée pour améliorer les transactions commerciales, le service client et les capacités de support pour des entreprises de tous types et de toutes tailles. Nous pensons réellement que le rapprochement entre les deux solutions, Microsoft Office Communications Server 2007 et Aspect Unified IP, changera la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients. »* Déclare Jim Foy, Président et CEO d'Aspect Software.  
*« Avec cet accord de partenariat, Microsoft reconnaît Aspect Unified IP comme la solution idéale pour sa plate-forme vocale. »*

*« L'un des éléments clefs de la vision de Microsoft, en termes de communication unifiée, est l'amélioration de l'accès aux personnes et aux informations nécessaires pour maximiser le travail des agents. Avec Aspect Software, nous allons faire de cette vision, une réalité pour les Centres de Contacts. »* Explique Gurdeep Singh Pall, Corporate Vice President, Département Communications

Unifiées de Microsoft. *« Les Centres de Contacts demandent des solutions de communication fiables et flexibles. Le fait qu'Aspect Software, un leader incontournable du marché, ait choisi d'aménager sa prochaine génération de produits en relation avec la solution de communication unifiée de Microsoft, est très important pour nous et démontre la pertinence de notre plate-forme de communication unifiée et de VoIP. »*

Dans le cadre de cet accord, Aspect Software développera l'expertise pour l'intégration des systèmes et services du logiciel de communication unifiée de Microsoft au sein de ses services professionnels. Aspect Software aidera ses clients à déployer la solution de Microsoft, « Office Communications Server », au sein des Centres de Contacts, et la plate-forme vocale de Microsoft à travers les entreprises.

*« Le rapport entre les technologies pour Centres de Contacts et la communication unifiée, n'était pas jusqu'alors à l'ordre du jour. »* Déclare Sheila McGee-Smith, Président et principale analyste pour McGee-Smith Analytics. *« La décision de Microsoft et d'Aspect Software de créer une alliance stratégique, démontre clairement que les Centres de Contacts jouent un rôle important dans l'évolution du logiciel en entreprise. Les sociétés peuvent désormais faire le choix de mettre en place la communication unifiée de Microsoft, au sein de leur Centre de Contacts et de l'entreprise, bénéficiant ainsi de la résolution des demandes au premier appel et d'autres fonctionnalités qu'une stratégie de communication unifiée peut apporter. »*

Aspect Software est détenu en majorité par Golden Gate Capital, un investisseur privé basé à San Francisco qui possède 9 milliards de dollars en portefeuille.

### **À propos d'Aspect Software**

Aspect Software, l'un des pionniers de l'industrie des Centres de Contacts, est devenu aujourd'hui la plus grande société internationale à se consacrer entièrement aux communications unifiées pour Centres de Contacts. Ses solutions « tout en un », fondées sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, permettent aux 2/3 des 100 premières entreprises classées par le magazine FORTUNE, ainsi qu'aux petites et moyennes entreprises, d'optimiser leurs processus métiers dans le cadre des services clients et des opérations de télémarketing et de recouvrement. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site : <http://www.aspect.com/fr>

### **À propos de Microsoft**

Fondé en 1975, Microsoft (Nasdaq "MSFT") est le leader mondial des logiciels, services et solutions qui aident les individus et les entreprises à réaliser leur potentiel.