

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 16. Januar 2012)



CCW 2012: Mit ASC auf die Pole Position

- Sprachanalyse-Tools zur Verbesserung der Qualität im Contact Center
- Formel 1 Fahrsimulator am ASC-Stand E6/F5 in Halle 4
- Call Center World vom 28.02. bis 01.03.2012 im Estrel Convention Center in Berlin

Hösbach, 16. Januar 2012 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, präsentiert zur Call Center World in Berlin innovative Technologien zur Verbesserung der Qualität im Kundenkontakt. Unter dem Motto



„Mit ASC sicher im Rennen“ lädt das Unternehmen die Messe- und Kongress-Besucher zu einer Fahrt im Formel 1 Fahrsimulator an Stand E6/F5 in Halle 4 ein.

Im Rennen um die Gunst der Kunden auf der Pole Position bleiben

Der Fachmessebesucher wird am Stand von ASC erleben, wie Qualitätsmanagement im Contact Center effizient eingesetzt wird, um die Qualität des Kundenkontaktes sowie der im Contact Center ablaufenden Prozesse maßgeblich zu beeinflussen und zu verbessern. ASC demonstriert dies anhand von konkreten Abläufen im Contact Center, die als Showcases dargestellt werden. So wird beispielweise aufgezeigt, wie Qualitätssicherung mit Sprachanalyse (Keyword Spotting und Transkription) wesentlich effizienter wird.

Um die Servicequalität von Kundenkontakten im Call Center zu messen, gibt es viele Kennzahlen. Angefangen bei der Rate der abgebrochenen Gespräche bis hin zu Warte- oder Reaktionszeiten. Diese Messgrößen geben an, wie der Kundenkontakt verlaufen ist. Sie verraten aber nicht, warum dies passiert ist. Hier setzt das Thema Sprachanalyse an. Tools wie Schlüsselwörterkennung, Transkription oder Emotionserkennung helfen, in der Fülle von Daten automatisch die Gespräche herauszufinden, die Informationen zu bestimmten Kundenverhalten liefern.

ASC lädt alle Interessierten zur Call Center World 2012 in Berlin an Stand E6/F5 ein, um weitere Möglichkeiten zur Nutzung der Sprachanalyse-Technologien zu



erörtern und sich über das gesamte Workforce Optimization Portfolio von ASC zu informieren.

Ein kostenloses Ticket zum Besuch der CCW erhalten Interessierte unter folgendem Link: <http://ccw.asctelecom.com/>.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern Informationen zutage, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können: Contact Center optimieren die Qualität der Kundenbetreuung, setzen Personal effizienter ein und steigern ihre Produktivität. Finanzdienstleister erfüllen Dokumentationspflichten, erreichen höhere Rechtssicherheit und senken ihre Kosten. Rettungsdienste und Sicherheitsbehörden verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen.

ASC Software-Lösungen werden für die kontinuierliche Messung und die Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Contact Centern und zum Training von Mitarbeitern eingesetzt. Daten aus allen Kommunikationsebenen des Contact Centers werden gesammelt, zusammengeführt und ausgewertet, um den Kundenkontakt zu optimieren. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen analysiert die Software-Lösung *INSPIRATION_{pro}* die Inhalte und zeigt Verbesserungspotential im laufenden Contact Center Betrieb auf.

ASC-Tochtergesellschaften und Vertriebsbüros in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Japan, der Schweiz, Singapur, den USA und den Vereinigten Arabischen Emiraten sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren weltweit anspruchsvolle Kundenprojekte. Mit einem Exportanteil von mehr als 50 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach

Ansprechpartner:

Katrin Henkel, Manager PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com