

Communiqué de presse



(Hoesbach/Allemagne, 6 juin 2011)

ASC devient majoritaire de la société logicielle MYCOM

Gestion de la qualité et solutions CRM d'une main

Hoesbach/Germany, 6 juin 2011 – ASC (www.asctelecom.com), fournisseur mondial de solutions d'enregistrement, d'analyse, et d'évaluation des communications multimédia, devient actionnaire majoritaire à hauteur de 51 % de la société MYCOM AG, siégeant à Cottbus, Allemagne. Fondée en 2001 MYCOM a construit sa notoriété grâce à ses solutions CRM (Customer Relationship Management) pour Centres de Contacts et de Services.

Avec plus de 5.000 utilisateurs, MYCOM est un des leaders sur le marché des solutions logicielles à valeur ajoutée dans le domaine de la gestion du Service à la Clientèle.

Grace à cette participation majoritaire, ASC consolide son positionnement dans le domaine du « Business Process Optimization » (BPO). Cette acquisition permet à ASC d'affirmer sa présence dans les solutions dédiées Centres de Contacts et de Services.

La complémentarité des outils CRM et de Gestion des Performances, associés aux solutions de Gestion de Management nous permettent aujourd'hui de répondre à l'ensemble des exigences des Centres de Contacts.

Avec plus de 10 ans d'expérience dans les Centres de Contacts, MYCOM est un partenaire très important déclare Günther Müller, Président- Directeur Général d'ASC.

La complémentarité de nos deux sociétés nous permettra d'élargir notre présence sur le plan Mondial, déclare Karsten Reimann directeur de MYCOM AG.

MYCOM reste autonome et conserve son identité. Karsten Reimann est confirmé en tant que Directeur de MYCOM AG et Günther Müller (ASC) devient Président du Conseil d'Administration.

Les solutions de gestion des performances d'ASC analysent les contacts Clients, optimisent le service à la clientèle, l'intervention efficiente du personnel dans les centres de contacts et l'augmentation de la productivité. Le logiciel MYKENE de MYCOM soutient une gestion professionnelle de la relation clientèle sur tous les canaux de communication. Une solution clientèle unique pour centres et services



de contacts résulte de la combinaison produits et compétences d'ASC avec MYCOM.

A propos D'ASC

ASC est un fournisseur mondial de solutions innovantes pour l'enregistrement, l'analyse et l'évaluation des communications multimédia. Ses solutions permettent aux entreprises et aux organisations d'améliorer considérablement leur valeur au travers de la découverte d'information : les Centres de Contacts peuvent améliorer leur service clientèle, optimiser leur effectif et accroître la productivité. Les Institutions Financières répondent aux exigences de traçabilité qui leur sont imposées tout en optimisant leurs coûts. Les organismes de Sécurité Publique peuvent renforcer leur réactivité dans les situations d'urgence.

Les solutions ASC sont utilisées dans les Centres de Contacts pour mesurer et améliorer la qualité des contacts Clients. Le traitement et l'analyse des communications permettent d'évaluer et d'adapter les prestations afin d'optimiser le service rendu. L'INSPIRATION^{pro} permet d'associer l'enregistrement des communications, à l'enregistrement des activités des écrans des postes de travail des agents, afin d'améliorer leurs prestations tant sur le plan qualitatif que quantitatif.

ASC est représentée au travers de ses filiales présentes en Grande-Bretagne, France, Pologne, Suisse, États-Unis, Japon, Singapour et via un réseau de distributeurs et de partenaires certifiés. Cette présence se traduit par la réalisation d'importants projets dans plus de 60 pays. L'activité export représente près de 70 pour cent de son activité. Cette représentation est soutenue par une organisation englobant le support et l'assistance.

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

ASC telecom AG . Seibelstrasse 2-4 . 63768 Hoesbach . Allemagne Contact :

Katrin Henkel, PR & Communications

Téléphone : +49 6021 5001-264

Fax : +49 6021 5001-310

E-Mail : k.henkel@asc.de

Internet : www.asctelecom.com