

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 04. Februar 2009)



ASC auf der Call Center World:

QM-Software INSPIRATION_{pro} mit neuen Funktionen

Sprachanalyse – eLearning – eCoaching - Datensicherheit

Hösbach, 04. Februar 2010 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, präsentiert auf der CCW in Berlin die neueste Version seiner QM-Lösung INSPIRATION_{pro}. Die neuen Funktionen unterstützen die weitere Verbesserung der Qualität der Kundenbetreuung sowie ein effektives Training von Agenten.

Die integrierte Sprachanalyse-Software verfügt über Analyse- und Auswertungsfunktionen, die beispielsweise den Inhalt von Gesprächen selbständig erkennen, auswerten und kategorisieren können. Kundenbedürfnisse aus allen Kommunikationsebenen des Contact Centers können so noch schneller erkannt und interessante, kritische und nützliche Interaktionen aus der unüberschaubaren Zahl der Gespräche ausfindig gemacht werden.

Aus den Gesprächen gewonnene Ergebnisse lassen sofort Rückschlüsse für ein notwendiges Training des jeweiligen Agenten zu. Das ASC eLearning-Modul stellt die Schulungsinhalte direkt am Arbeitsplatz zur Verfügung. Der Agent kann so entscheiden, wann er den Kurs bearbeitet. Das neue Modul Coaching Advisor erlaubt die Erstellung von Lerninhalten auf der Basis authentischer Bildschirmaufzeichnungen mit gesprochenen Kommentaren zur Erläuterung oder Bewertung der Aufzeichnungen.

Mit wesentlichen Neuerungen im Bereich der Sicherheit wird der wachsenden Sensibilität der Öffentlichkeit, der Mitarbeiter und der Unternehmen in Bezug auf den Umgang mit Daten Rechnung getragen. Das beinhaltet zum Beispiel die Definition von Sperranwendungen, die grundsätzlich nicht aufgezeichnet werden dürfen oder die Unterdrückung der Aufzeichnung während der Eingabe von Kreditkarteninformationen, um Richtlinien wie PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) einzuhalten.

ASC Messehighlights

- ASC Stand C2a in Halle 4: Wir laden die Messebesucher ein, bei einem Glas Prosecco mit uns über die Optimierung ihres Contact Centers zu plaudern.



- Die ASC-Lösungen sind 2010 erstmals auch im **LiveCallCenter** der Messe zu erleben. In einem nach allen Erkenntnissen moderner CallCenter-Planung aufgebauten LiveCallCenter wird das Servicecenter der Stadt Frankfurt in diesem Jahr Bürgeranfragen von dort live beantworten.
11. und 11.02.2010, Hot Spots jeweils 10:30 Uhr, 12:30 Uhr und 14:30 Uhr
- Im Rahmen der **Firmenvorträge** präsentiert Bernd Engel von ASC gemeinsam mit Gerald Otto von T-Mobile wie **INSPIRATION_{pro}** dazu beiträgt, die Qualität des Kundenservices der Deutschen Telekom erheblich zu verbessern und damit die Kundenzufriedenheit deutlich zu erhöhen.
09.02.2010, 11:00 – 12:00 Uhr, Messeforum Halle 3, Bernd Engel, Head of Business Development, ASC telecom AG und Gerald Otto, Head of Business Performance Management & International Affairs, T-Mobile
- ASC zeigt im **TeleTalk-Demoforum** „Controlling im Contact Center“ wie moderne Softwarelösungen die Qualität im Kundenkontakt sicherstellen.
10.11.2010 und 11.02.2010 jeweils von 10:45 bis 13:35 Uhr im Plenum



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 Agenten 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 Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, Polen, dem Mittleren Osten, den USA, Japan und Singapur sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. Mit einem Exportanteil von nahezu 70 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach
Ansprechpartner: Katrin Henkel, PR & Communications
Telefon: +49 6021 5001-264, Telefax: +49 6021 5001-310
E-Mail k.henkel@asc.de, Internet www.asctelecom.com