

ASC präsentiert innovative Cloud Lösungen auf der ICMI Contact Center Expo 2020

- **Aufzeichnung, Qualitätsmanagement & Analytics für maximale Customer Experience**
 - **Neue App für Compliance Recording & Analytics in Microsoft Teams**
 - **Compliance-konformes Contact Center trotz Remote Working**

Hörsbach, 05. Oktober 2020 – Die ASC Technologies AG stellt vom 13. bis 14. Oktober 2020 auf der ICMI Contact Center Expo 2020 ihre Lösungen im Bereich Aufzeichnung, Qualitätsmanagement und Analytics vor. Die Lösungen unterstützen Contact Center dabei, das Kundenerlebnis über alle Supportkanäle hinweg zu optimieren. Mit ASC Recording Insights stellt ASC zudem als erster Anbieter eine native App für Compliance Recording and Analytics für Microsoft Teams vor. Die App bietet Contact Centern die Flexibilität von überall aus Interaktionen über Microsoft Teams aufzuzeichnen und ein hohes Serviceniveau aufrechtzuerhalten während zeitgleich Compliance-Vorgaben eingehalten werden.

Vorteile nutzen durch Contact Center Insights

In Contact Centern sammeln sich täglich große Mengen an Daten aus verschiedensten Gesprächen und Kontaktpunkten an. Mit den Lösungen von ASC zur Aufzeichnung, Qualitätsmanagement und Analytics können die gesammelten Eindrücke, Erfahrungen und Interaktionen der Kunden zusammengeführt, analysiert und aufbereitet werden. So entsteht ein vollumfängliches Bild über die Kundenzufriedenheit, die Customer Journey, die Leistung der Agenten sowie Änderungen und Trends im Verbraucherverhalten.

Als zentrale Schnittstelle für Unternehmen, müssen Contact Center zudem viele Anforderungen erfüllen, wie beispielsweise Compliance-Vorgaben aus MiFID II oder Dodd-Frank. Diese schreiben unter anderem die lückenlose Aufzeichnung und Archivierung aller Gespräche im Rahmen von Finanz- und Anlageberatung vor. Die Lösungen von ASC erfüllen höchste Ansprüche durch individuelle und betriebsratskonforme Zugriffsrechte, flexible Redundanzszenarien und modernste Verschlüsselungsmechanismen. Sie erfassen, speichern und archivieren Konversationen, Bildschirmhalte und die dazugehörigen Informationen unter Einhaltung bestehender Gesetze.

Das gesamte Portfolio von ASC ist sowohl On-Premise als auch über die Cloud nutzbar. Die Cloud-Lösung ist multi-mandantenfähig und bietet höchste Skalierbarkeit, sodass Contact Center stets auf dem neusten Stand der Technik und rundum flexibel sind, wenn es um Investitionen in ihre IT geht.

ASC Recording Insights: Compliance Recording & Analytics Lösung der nächsten Generation

Seit diesem Jahr ist die native App ASC Recording Insights für Compliance Recording und Analytics für Microsoft Teams verfügbar. Die App erfasst die Interaktionen in Teams rechtskonform (1:1 Sprach- und Video-Anrufe, Videoanrufe, Meetings, Chats und Notizen) und archiviert sie revisionssicher. Mithilfe von Analytics Tools werden die aufgezeichneten Daten direkt in der App transkribiert, kategorisiert, extrahiert, markiert, übersetzt und analysiert. Mandantenspezifische Datenverschlüsselung, Aufzeichnungssteuerung,

PRESSE INFORMATION

konfigurierbare Aufzeichnung, Zugriffs- & Wiedergaberechte und vieles mehr garantieren eine lückenlose Einhaltung rechtlicher Vorgaben auf der vollständig sicheren Basis von Microsoft Azure.

So unterstützt ASC Contact Center in der Krise

ASC Recording Insights ist bereits bei mehreren Kunden im Einsatz, unter anderem bei dem Contact Center von WealthVest, einem US-amerikanischen Finanzdienstleister. Das Contact Center wird zu 100 Prozent über Microsoft Teams abgebildet und nutzt ASC Recording Insights, um Compliance-Anforderungen nachzukommen. „Mit ASC Recording Insights konnte WealthVest trotz zunehmender Remote-Arbeit der Mitarbeiter die volle Funktionsfähigkeit des Contact Centers aufrechterhalten und die gesamte Kommunikation nahtlos und rechtskonform aufzeichnen und archivieren“, sagt Dillon Wood, Sr. Information Technology Specialist von WealthVest Marketing.

Über ICMI Contact Center Expo

ICMI Contact Center Expo ist die weltweit größte Branchenveranstaltung für Fachleute aus dem Kundenservice, die ihr Wissen in einer sich stetig wandelnden Branche erweitern möchten. Die Veranstaltung findet dieses Jahr online statt am 13. und 14. Oktober mit Keynotes, interaktiven Sitzungen, Videodiskussionen sowie Networking durch KI-gestütztes Matchmaking, Gruppenchats, Roundtables und vieles mehr.

Für mehr Informationen über die Expo besuchen Sie bitte www.icmi.com/contact-center-expo-conference.

Für mehr Informationen über das Portfolio von ASC besuchen Sie bitte www.asc.de.

ASC Kurzprofil

ASC ist ein weltweit führender Softwareanbieter im Bereich Omni-Channel Recording, Qualitätsmanagement und Analytics. Zu den Zielgruppen gehören alle Unternehmen, die ihre Kommunikation aufzeichnen, insbesondere Contact Center, Finanzdienstleister und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. ASC bietet Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen - sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, Spanien, der Schweiz, Rumänien, Dubai, den USA, Brasilien, Mexiko, Hongkong, Japan und Singapur sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

ICMI Kurzprofil

Das International Customer Management Institute (ICMI) ist der weltweit führende Anbieter von umfangreichen Ressourcen für Fachpersonal im Bereich Kundenmanagement - von Agenten bis hin zu Führungskräften -, die das Kundenerlebnis verbessern und die Effizienz auf jeder Ebene des Contact Centers steigern möchten. Seit 1985 hat ICMI mehr als 50.000 Organisationen in 167 Ländern mit Schulungen, Veranstaltungen, Beratungen und Informationen unterstützt. Das erfahrene und engagierte Team von ICMI, bestehend aus Branchen-Insidern, Ausbildern und Beratern, hilft Ihnen, den strategischen Wert Ihres Contact Centers zu steigern, Ihre Betriebsabläufe zu optimieren und Ihren Kundenservice zu verbessern. ICMI wird von UBM organisiert, die sich im Juni 2018 mit Informa PLC zusammengeschlossen hat, um eine führende B2B-Informationdienstleistungsgruppe und der größte B2B-Veranstalter der Welt zu werden.

Für weitere Informationen besuchen Sie www.ubm.com und www.informa.com.

PRESSE INFORMATION

CONTACT.

ASC Technologies AG
Anna Lederer, PR & Communications
Seibelstraße 2-4 Phone +49 6021 5001 247
63768 Hösbach Fax +49 6021 5001 310
Germany a.lederer@asc.de

Please follow us on



www.asc.de

We record & analyze communications

