

ASC weitet globale Partnerschaft mit Mitel aus Recording und Analytics Funktionen für die MiCloud Flex Cloud-Kommunikationslösung

Hösbach, 16. November 2020 – ASC Technologies AG gab heute die erweiterte Partnerschaft mit Mitel bekannt, einem weltweit führenden Anbieter von Unternehmenskommunikation. Ziel ist es, die Workforce Optimization (WFO) Anwendungen von ASC als Services innerhalb der privaten Cloud-Kommunikationslösung MiCloud Flex von Mitel bereitzustellen. Mit der Integration der ASC Applikationen in MiCloud Flex können Unternehmen die gleichen Funktionalitäten unabhängig davon nutzen, ob sie im Büro, unterwegs oder von zu Hause aus arbeiten.

„Mitel und ASC verbindet eine langjährige und vertrauensvolle Partnerschaft. Viele unserer gemeinsamen Kunden gehen den Weg in die Cloud. Daher war die Entscheidung unsere Applikationen in die Mitel Cloud zu integrieren der natürliche nächste Schritt in unserer Partnerschaft. Als bevorzugter Anbieter für Enterprise Grade Recording und WFO-Lösungen von Mitel freuen wir uns, dass unsere Mehrwert-Applikationen nun auch Bestandteil des MiCloud Flex Portfolios sind“, sagt Dr. Gerald Kromer, CEO von ASC.

Die Anwendungen umfassen Interaction Recording, Qualitätsmanagement, Coaching & Learning sowie Speech Analytics und sind bereits integraler Bestandteil der Mitel WFO Suite. Diese adressiert insbesondere Contact Center, Finanzinstitute und Organisationen der öffentlichen Sicherheit mit anspruchsvolleren Anforderungen an die Aufzeichnung, das Qualitätsmanagement und die Compliance. Die schnelle Verfügbarkeit wichtiger Informationen aus telefon- und computerbasierten Interaktionen trägt dazu bei, Konflikte zu lösen, die Qualität der Kundeninteraktion zu bewerten und zu verbessern, Haftungsrisiken zu minimieren, den Kundenservice zu verbessern und die Produktivität der Agenten zu steigern.

Mitel Workforce Optimization powered by ASC:

- **Mitel Interaction Recording**

Mit Interaction Recording können Unternehmen ihre Sprach- und Bildschirmaufzeichnungen über verschiedene Kommunikationskanäle nahtlos erfassen, organisieren, reproduzieren und weitergeben – und somit Compliance-Anforderungen erfüllen.

- **Mitel Quality Management**

Die Qualitätsmanagement-Tools bieten intelligente Monitoring- und Reporting-Funktionen, sodass Unternehmen einen vollständigen Überblick über die Kundenzufriedenheit und die Effektivität der Agenten erhalten.

- **Mitel Coaching and Learning**

Die Coaching- und Learning-Tools schulen Agenten zielgerichtet, indem sie den Wissensstand in regelmäßigen Abständen prüfen und gleichzeitig entsprechende Trainingsoptionen anbieten.

- **Mitel Speech Analytics**

Mit Speech Analytics-Tools können Unternehmen, wichtige Kennwörter, Änderungen im Verbraucherverhalten Trends oder kritische Themen in den Kundeninteraktionen frühzeitig identifizieren.

PRESSE INFORMATION

Mitel Speech Analytics nutzt Schlüsselwörterkennung, Sprachtranskription und Emotionserkennung, um die „Stimme des Kunden zu erfassen und Trends für Verbesserungen aber auch Geschäftsrisiken aufzudecken.

Zusätzlich zur Integration in MiCloud Flex ist die Mitel WFO Suite powered by ASC für die Kommunikationsplattformen MiVoice Connect, MiVoice Business, MiVoice MX-ONE, MiVoice CC Business, MiVoice CC Enterprise und MiVoice 5000 verfügbar.

"Möchten Unternehmen das Kundenerlebnis nachhaltig verbessern, bieten Workforce Optimization Tools die Möglichkeit, wertvolle Einblicke in das Kundenverhalten zu erlangen und somit die Qualität im Kundenservice anzuheben. Gleichzeitig helfen sie Mitarbeitern ihre Aufgaben sowohl effizienter als auch effektiver umzusetzen", so Matthew Clare, Director of Contact Center Solutions bei Mitel. "Durch die erweiterte Partnerschaft von Mitel und ASC sind diese essentiellen Tools jetzt in unseren Cloud- und On-Premise-Portfolios verfügbar. Ganz gleich wo sich unsere Kunden auf ihrem Weg in die Cloud befinden und unabhängig von dem eingesetzten Bereitstellungsmodell – sie alle können jetzt von den WFO-Anwendungen profitieren."

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.

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

