

ASC erhält Patent für Recording Planner

Patent ermöglicht vereinfachte Steuerung der Aufzeichnung von Kommunikationsdaten

Hösbach, 08. August 2019 – Die ASC Technologies AG hat ein neues Verfahren zum Steuern der Aufzeichnung von Kommunikationsdaten entwickelt. Der ASC Recording Planner erstellt maßgeschneiderte Aufzeichnungsregeln basierend auf festgelegten Entscheidungskriterien und ermöglicht darüber hinaus die Nutzung von compliance- und qualitätssichernden Aufzeichnungsverfahren parallel auf dem gleichen System. Für das einzigartige Verfahren hat die ASC Technologies AG jetzt das europäische Patent erhalten.

Die Aufzeichnung von Kommunikationsdaten unterliegt einer Vielzahl von Vorgaben (Betriebsrat, Datenschutz Grundverordnung, Security-Richtlinien in der Cloud, länder- und branchenspezifische Vorgaben). Dementsprechend wichtig ist es, die Aufzeichnung von Kommunikationsinhalten nach diesen Regeln zu steuern. In der Regel erfolgt das nach vorgegebenen Schemata, deren Prüfstruktur wenig flexibel ist. Mit dem ASC Recording Planner haben Peter Schmitt (Chief Technology Officer) und Ralf Rösel (Director Product Management) nun ein Verfahren entwickelt, welches das Steuern der Aufzeichnung von Kommunikationsdaten, wie Telefongespräche, Videotelefonie, SMS oder Chatnachrichten, wesentlich vereinfacht.

Das Tool sieht mehrere Überprüfungsparameter vor, die in einer logischen Struktur abgearbeitet werden. Auf Basis von hinterlegten Recording Profilen erfolgt die Entscheidung, ob und wann eine Aufzeichnung notwendig ist. Das System lässt sich dabei leicht an die Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmens anpassen. So kann der Benutzer Erfahrungswerte einfließen lassen und dementsprechend Parameter und deren Reihenfolge innerhalb der Prüfstruktur vorgeben (z.B. Mindestgesprächsdauer, Höchstgesprächsdauer, eingehende oder ausgehende Gespräche). Dadurch lassen sich auf einfache Weise eine Vielzahl von Parametern überprüfen, ohne dass mehrmals eine Prüfroutine durchgeführt werden muss. Der Prüfaufwand sowie die Prüfdauer werden verringert und die Flexibilität des Verfahrens erheblich erhöht.

„Der ASC Recording Planner sorgt dafür, dass die Steuerung der Aufzeichnung von Kommunikationsinhalten einfach und sicher erfolgt“, sagt Dr. Gerald Kromer, Chief Executive Officer von ASC. „Durch das Patent sichert sich ASC seinen Know-how-Vorsprung beim Recording. Davon profitieren Contact Center, Finanzinstitute und Organisationen der öffentlichen Sicherheit, bei denen der Recording Planner im Einsatz ist.“

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

PRESSE INFORMATION

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, der Schweiz, Rumänien, Dubai, den USA, Brasilien, Mexiko, Hong Kong, Japan und Singapur sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

CONTACT.

ASC Technologies AG
Monika Arnold, PR & Communications
Seibelstraße 2-4 Phone +49 6021 5001 247
63768 Hösbach Fax +49 6021 5001 310
Germany m.arnold@asc.de

Please follow us on



www.asc.de

We record & analyze communications

