

ASC Recording und Analytics jetzt auf Salesforce AppExchange

Beweissichere Aufzeichnung und Archivierung zur Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen

Hösbach, 15. April 2019 – Die gesetzeskonforme Recording-Lösung von ASC ist nun auf Salesforce AppExchange, dem weltweit führenden Cloud-Marktplatz für Geschäftsanwendungen, gelistet. Die neue Anwendung richtet sich insbesondere an Finanzinstitute und Contact Center, die ein hohes Maß an Compliance, exzellente Servicequalität sowie hohe Produktivität und Zuverlässigkeit anstreben.

Compliance-konforme Aufzeichnung und Archivierung

Die Verknüpfung der Cloud- und On-Premise-Aufzeichnungsplattform von ASC mit Salesforce ermöglicht eine sichere und genaue Zuordnung von Gesprächen zu Kontakten, Accounts und Leads in Salesforce. Alle Kundeninteraktionen sind transparent an einem zentralen Ort gebündelt und für Mitarbeiter, Vertriebsleiter und Compliance-Teams gleichermaßen zugänglich. Vor allem die Finanzbranche profitiert von der Recording-Lösung von ASC. Diese erfasst und archiviert die komplette Unternehmenskommunikation nach vorgegebenen Sicherheitsstandards. Sie unterstützt Finanzdienstleister bei der Einhaltung von Compliance-Vorgaben und gesetzlichen Richtlinien, wie Dodd-Frank, IDD oder MiFID II. Dr. Gerald Kromer, Chief Executive Officer von ASC erklärt: "Unsere Lösung ermöglicht unseren Kunden eine Compliance-konforme Aufzeichnung zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften." In Verbindung mit fortschrittlichen Analysefunktionen erhalten Unternehmen zudem ein wichtiges Tool für Business Intelligence, zielgerichtete Service-Optimierung, Qualifizierung von Mitarbeitern sowie zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Aufzeichnung mit einem Klick

Mit nur einem Klick kann ein Gespräch aufgezeichnet und in der Salesforce Service Cloud wiedergegeben werden. Mit der Aufzeichnungssteuerung von ASC bestimmen die Kunden selbst, welche Gespräche sie aufzeichnen. Die Aufnahmen lassen sich flexibel starten, stoppen, pausieren, halten, löschen, stummschalten und wieder aufheben. Ob ältere oder neue Systeme – die Unternehmenskommunikation des gesamten Unternehmens kann erfasst werden. Alle Aufzeichnungen sind über die Salesforce-Anwendung jederzeit und von überall zugänglich.

Künstliche Intelligenz und Qualitätsmanagement

In enger Zusammenarbeit entwickelten ASC und Salesforce eine Anwendung, die Informationen automatisch in einen Lead, Kontakt oder Account innerhalb von Salesforce überträgt. Darüber hinaus nutzt die Analytics-Lösung von ASC zunehmend Verfahren der künstlichen Intelligenz. In Kombination mit Salesforce Einstein Discovery lassen sich so wertvolle Erkenntnisse aus den aufgezeichneten Kommunikationsdaten gewinnen. Dr. Gerald Kromer, Chief Executive Officer von ASC erklärt: "Unsere Lösung ermöglicht unseren Kunden eine Compliance-konforme Aufzeichnung zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften."

PRESSE INFORMATION

Die Lösungen von ASC lassen sich auch durch automatisierte Bewertung, Kategorisierung, Serviceoptimierung und Mitarbeiterqualifizierung zur Verbesserung der Kommunikations- und Servicequalität einsetzen. Das intelligente Tool ermöglicht die detaillierte Analyse einer repräsentativen Anzahl an Konversationen. Auf diese Weise erhalten Kunden wirksame Ansätze zur Verbesserung ihrer Servicequalität.

Die ASC-App ist auf Salesforce AppExchange verfügbar. Weitere Informationen:

<https://appexchange.salesforce.com/appxListingDetail?listingId=a0N3A00000EcrSGUAZ>

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

Über Salesforce AppExchange

Salesforce AppExchange ist der weltweit führende Marktplatz für Enterprise Clouds. Er ermöglicht es Unternehmen über völlig neue Wege Services zu verkaufen, zu supporten zu vermarkten und zu nutzen. Mit mehr als 5.000 Lösungen, 6 Millionen Kundeninstallationen und 80.000 Peer-Reviews, bietet der AppExchange die wohl umfassendste Quelle für Cloud, Mobile, Social, IoT, Analytics und Technologien der künstlichen Intelligenz für Unternehmen.

Weitere Quellen

- Liken Sie Salesforce auf Facebook: <http://www.facebook.com/salesforce>
- Folgen Sie Salesforce auf Twitter: <https://twitter.com/salesforce>
- Werden Sie ein Fan von ASC: <https://www.facebook.com/ASC.cloud/>
- Folgen Sie ASC auf Twitter: <https://twitter.com/ASCTechnologies>

Salesforce, AppExchange und andere sind Marken von salesforce.com, inc.

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, Hongkong, Japan und Singapur sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

CONTACT.

ASC Technologies AG
Katrin Henkel, Chief Strategy Officer
Seibelstraße 2-4 Phone +49 6021 5001 264
63768 Hösbach Fax +49 6021 5001 310
Germany k.henkel@asc.de

Please follow us on



www.asc.de

We record & analyze communications

