



Workforce Optimization für Contact Center mit **INSPIRATION**pro

Was ASC bietet:

- Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation
- Quality Monitoring Lösungen für höhere Qualität und Leistung im Contact Center
- Intelligente Sprach- und Textanalysemethoden
- Tools zur effizienten Kampagnen-Auswertung

Was Sie bekommen:

- Transparente Geschäftsprozesse
- Effektives Training und Coaching
- Höhere Kundenbindung

Kundenkommunikation wird zur wertvollen Informationsquelle

Workforce Optimization

Contact-Center-Interaktionen sind die sogenannten „Momente der Wahrheit“ zwischen Unternehmen und ihren Kunden. Heute können nur die Prozesse im Contact Center und im Umfeld der Kundenberatung beobachtet und verbessert werden. Die neuen Technologien von ASC werden die Wirkung des Kunden auf nahezu alle Unternehmensbereiche mess- und steuerbar machen.

Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen analysiert die Software-Lösung INSPIRATION^{pro} die Inhalte und zeigt Verbesserungspotenziale im laufenden Contact Center Betrieb auf.

Automatisierte Gesprächsanalyse

Sprachanalyse-Technologien helfen, in der unüberschaubaren Zahl der Gespräche die interessanten, kritischen und nützlichen Interaktionen ausfindig zu machen. Die Sprachanalyse-Software von ASC verfügt mittels künstlicher Intelligenz über noch weiter reichende Analyse- und Auswertungsfunktionen, so dass sie beispielsweise Sinn und Inhalt von Kommunikation selbständig erkennen und auswerten kann. Sprachanalyseaufgaben lassen sich kampagnenorientiert planen, zeitlich steuern und gezielt auswerten.

eLearning für kostengünstige Schulung am Arbeitsplatz

Aus den analysierten Daten lassen sich sofort Rückschlüsse für ein notwendiges Training ziehen. Das neue ASC eLearning-Modul stellt Schulungsinhalte schnell und kostengünstig direkt am Arbeitsplatz für Agenten bereit. Die Qualifikation der Mitarbeiter lässt sich damit zeitnah und effizient verbessern.

Aktives Coaching

INSPIRATION^{pro} gestattet die Nutzung authentischer Gesprächsdaten – bearbeitet und ergänzt um Bookmarks und Kommentare - als aktives Trainingselement. Geeignete „best/worst practice“-Beispiele können so als realistische Fallbeispiele zu Lernzwecken an ausgewählte Gruppen verteilt werden.

Mit AGENT^{assistance} hat der Agent die Möglichkeit, den Supervisor im Gespräch um Hilfe zu bitten. Der Supervisor kann sich dann in das Gespräch einschalten bzw. die Benutzerführung der Oberfläche übernehmen und den Agenten in der Problemlösung aktiv unterstützen.

Agent Feedback

Agenten sind durch das Agent Feedback-Modul aktiv in den Bewertungsvorgang einbezogen. Es ermöglicht somit zum einen eine objektive Beurteilung und steigert andererseits die Motivation der Agenten.

Customer Feedback

Das Customer Feedback-Modul beinhaltet eine integrierte IVR-Applikation mit Kundenbefragung. Diese wird direkt nach dem Gespräch an den Kunden initiiert. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse fließen zusätzlich in die Bewertung der Agenten durch den Supervisor ein und bieten so ein umfassendes Bild, auch aus Kundensicht.

Virtualisierung

Die ASC Produkte unterstützen den Einsatz von Citrix-Software zur Anwendungsvirtualisierung. Dies trägt dem starken Trend zur Virtualisierung im Contact Center Rechnung und unterstützt Betreiber dabei, interne Administrationsprozesse durch eine zentrale Datenverwaltung bei dezentralem Zugriff zu verschlanken.

Datensicherheit folgt hohen Standards

Im Bereich Datensicherheit unterstützt INSPIRATION^{pro} Contact Center Betreiber dabei, die hohen Standards der Payment Card Industry (PCI DSS) einzuhalten. PCI DSS ist eine weltweit verbreitete und akzeptierte Verfahrensrichtlinie zur Sicherheitsoptimierung bei Kredit-, Kunden- und EC-Karten-Transaktionen und zum Schutz der Karteninhaber vor dem Missbrauch von persönlichen Daten.

Quality Monitoring Vorteile:

Kunden

- Besserer Service
- Weniger Weitervermittlungen
- Niedrigere Wartezeiten

Agenten

- Effektives Training und Coaching
- Gezielte Förderung
- Motivation durch bessere Qualifikation

Supervisoren

- Effektives Personalmanagement
- Gezielte Kenntnis der Serviceleistung, Stärken und Schwächen
- Transparente Kommunikationsinhalte

Unternehmen

- Erhöhte Kundenbindung durch bessere Außenwirkung
- Mitarbeiterbindung durch Motivation
- Kostenreduktion bei Training und Personalrekrutment

Kostenlose Testversion

Kontaktieren Sie ASC für eine Testversion von INSPIRATION^{pro}.
Via E-Mail: hq@asctelecom.com
Online: www.asctelecom.com.

Technische Änderungen vorbehalten. Bitte beachten Sie, dass die maximale Kanalkapazität nur unter Standardbedingungen gültig ist. Abhängig von der Benutzung, der Komplexität der jeweiligen Konfiguration sowie der Anzahl und Art der installierten Software können bestimmte Einschränkungen auftreten. Bitte kontaktieren Sie ASC für weitere Informationen. Das Logo, das Emblem und der Name ASC sind gesetzlich geschützte Warenzeichen.

www.asctelecom.com

World Headquarters
ASC telecom AG
Seibelstrasse 2 - 4
63768 Hoesbach
Germany
Tel +49 6021 5001-0
Fax +49 6021 5001-310
hq@asctelecom.com

United Kingdom
ASC telecom UK Ltd.
1 Stanhope Gate
Stanhope Road
Camberley
Surrey
GU15 3DW
Tel +44 1276 676070
Fax +44 1276 685121
uk@asctelecom.com

France
ASC telecom SAS
3 Rue Georges Besse
Silic 10
92160 Antony Cdx.
Tel +33 1 5559 6800
Fax +33 1 5559 6819
fr@asctelecom.com

Switzerland
ASC telecom AG
Gewerbestrasse 6
6330 Cham
Tel +41 41 798 0040
Fax +41 41 798 0041
ch@asctelecom.com

North America
ASC telecom Inc.
1 International Blvd
Suite 623
Mahwah, NJ 07495, USA
Tel +1 201 252 3001
Fax +1 201 252 3002
us@asctelecom.com

Japan
ASC Japan Inc.
NCC Ningyocho Bldg.
3-7-3 Nihonbashi Ningyocho
Chuo-ku, Tokyo 103-0013
Tel +81 3 5645 5670
Fax +81 3 5645 5671
japan@asctelecom.com

Singapore
ASC telecom AG
3 International Business Park
#07-14 Nordic European Centre
Singapore 609927
Tel +65 6890 6072
Fax +65 6890 6076
singapore@asctelecom.com