

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 10. September 2009)



ASC stellt neue Contact Center Software auf dem Agent Day in Wien vor

- **Neue Versionen der ASC Software INSPIRATION*pro* und EVO*ip***
- **Sprachanalyse mit Emotion Detection, Keyword Spotting und Transkription**
- **eLearning Modul für noch effektiveres Qualitätsmanagement**
- **Datensicherheit folgt hohen Standards**

Hösbach, 10. September 2009. Die ASC telecom AG, ein führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation, präsentiert am 22. September auf dem Agent Day (www.agentday.at), in Wien neue und innovative Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation.

Der Agent Day ist vom Call Center Forum in Österreich organisierter Call Center-Fachkongress. Die diesjährige Veranstaltung steht unter dem Motto „Hart am Wind, auf KURS bleiben“. Der generelle Themenschwerpunkt ist „Erfolgreiches Personalmanagement im Call Center“.

INSPIRATION*pro* 9.0

INSPIRATION*pro* Version 9.0 ermöglicht mit neuen Modulen für eLearning und zur multilingualen Sprachanalyse in den wichtigsten internationalen Sprachen sowie mit erhöhten Sicherheitsstandards ein noch effektiveres Qualitätsmanagement im Contact Center. „Mit INSPIRATION*pro* 9.0 und EVO*ip* 9.0 bietet ASC den Contact Center Verantwortlichen ganz neue Möglichkeiten ihre Arbeit zu erleichtern, Auswertungen einfach und schnell zu erstellen und damit das Qualitätsmanagement im Contact Center noch effektiver zu gestalten. Der Einsatz der neuen Software wird sich für jeden Anwender noch schneller bezahlt machen“, bestätigt Günther Müller, Chairman & CEO von ASC.

Mit dem neuen zukunftsweisenden Sprachanalyse-Modul von ASC werden künftig die Kundenbedürfnisse noch besser erkannt und analysiert. Unternehmensprozesse lassen sich so optimieren und eine kosteneffiziente Steigerung der Kundenzufriedenheit sowie eine Differenzierung von Mitbewerbern erzielen. Emotion Detection und Keyword Spotting helfen, in der unüberschaubaren Zahl der Gespräche die interessantesten, kritischen und nützlichen Interaktionen ausfindig zu machen. Aus den analysierten Daten lassen sich auch 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.

Im Bereich Datensicherheit unterstützt INSPIRATION^{pro} Contact Center Betreiber dabei, die hohen Standards der Payment Card Industry (PCI) einzuhalten.

EVO^{ip} 9.0

EVO^{ip} zeichnet IP-Telefongespräche auf und ermöglicht deren Speicherung, Wiedergabe und Archivierung. Die neue Version 9.0 ermöglicht unter anderem eine integrierte Aufzeichnung von Bildschirmhalten. Zu den wichtigsten neuen Features von EVO^{ip} 9.0 gehört u.a. auch die nachträgliche Komprimierung der Daten. Dadurch werden geringere Bandbreiten zur Übertragung benötigt und die Kapazität von Archivmedien deutlich gesteigert. Kosten für Energie und Speicherplatz lassen sich dadurch sichtlich reduzieren. EVO^{ip} ist für Windows und für Linux Betriebssysteme verfügbar und bietet herstellereigenspezifische Integrationen zur Aufzeichnung IP-basierter Kommunikation. Die Anwender von EVO^{ip} 9.0 profitieren von der neuen Benutzeroberfläche, die sich durch einfache Bedienbarkeit und klare Strukturierung auszeichnet. Auch der Datenschutz wurde durch die strikte Einhaltung des PCI Sicherheitsstandards noch weiter verbessert.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern Informationen zutage, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können: Contact Center optimieren die Qualität der Kundenbetreuung, setzen Personal effizienter ein und steigern ihre Produktivität. Finanzdienstleister erfüllen Dokumentationspflichten, erreichen höhere Rechtssicherheit und senken ihre Kosten. Rettungsdienste und Sicherheitsbehörden verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen.

ASC Software-Lösungen werden für die kontinuierliche Messung und die Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Contact Centern und zum Training von Agenten eingesetzt. Daten aus allen Kommunikationsebenen des Contact Centers werden gesammelt, zusammengeführt und ausgewertet, um den Kundenkontakt zu optimieren. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen analysiert die Software-Lösung INSPIRATION^{pro} die Inhalte und zeigt Verbesserungspotential im laufenden Contact Center Betrieb auf.

ASC-Tochtergesellschaften und Vertriebsbüros in Großbritannien, Frankreich, Polen, der Schweiz, den USA, Japan und Singapur sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. Mit einem Exportanteil von nahezu 70 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

Kontakt

ASC telecom AG · Seibelstraße 2-4 · 63768 Hösbach
Ansprechpartnerin: Katrin Henkel, PR & Communications
Telefon: +49 6021 5001-264
Telefax: +49 6021 5001-310
E-Mail k.henkel@asc.de
Internet www.asctelecom.com