

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 3. August 2009)



## **BSH in Großbritannien und Irland nutzt ASC QM-Software zur Qualitätsverbesserung**

- **Erfolgreiche Einführung von QM-Software INSPIRATION<sub>pro</sub> und EVO<sub>ip</sub>**
- **Kürzere Gesprächszeiten und bessere Servicequalität**
- **Bosch Siemens Hausgeräte steigert Kundenzufriedenheit**

Hösbach, 3. August 2009 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation, hat an zwei Standorten der Bosch Siemens Hausgeräte (BSH) in Großbritannien und Irland erfolgreich die Quality Monitoring Solution INSPIRATION<sub>pro</sub> und die VoIP Recording Software EVO<sub>ip</sub> installiert und in Betrieb genommen. Bereits kurz nach der Implementierung der ASC Lösung haben sich die Gesprächszeiten der Contact Center verringert und die Servicequalität gesteigert. BSH Home Appliances Ltd. ist eine Tochtergesellschaft der BSH Bosch und Siemens Group, einem der führenden Hersteller von Hausgeräten und die Nummer eins in Westeuropa.

Mit INSPIRATION<sub>pro</sub> war es bei BSH möglich, schon nach wenigen Wochen das bestehende hohe Qualitätsniveau des Kundenservice weiter zu steigern. Verschiedene Anrufarten (z.B. Verkaufs- und Serviceanrufe, Beschwerden etc.) lassen sich nun schnell mit INSPIRATION<sub>pro</sub> kategorisieren und analysieren. Dadurch wird das Verbesserungspotenzial in den Abläufen des Contact Centers effizient identifiziert und bildet somit die Grundlage für die Optimierung der Prozesse.

Die Contact Center Agenten können Evaluierungen von Gesprächen durch den Supervisor einsehen und ihrerseits Feedback dazu geben. Das Engagement und die Motivation der Agenten für eine Verbesserung des Kundenservice ließen sich dadurch deutlich steigern.

Colin Embling, Leiter der BSH Contact Center in Großbritannien und Irland über den Einsatz der neuen ASC Software: „Unsere Teamleiter sind begeistert von der Benutzerfreundlichkeit der INSPIRATION<sub>pro</sub> Software und der hervorragenden Schulung durch ASC. BSH profitierte schon in den ersten Tagen der Anwendung von dem neuen System. In Einzelcoachings mit unseren Kundenberatern konnten wir weitere Verbesserungspotenziale in unserem Contact Center Betrieb ausfindig machen.“

Mit der Kombination aus INSPIRATION<sub>pro</sub> und EVO<sub>ip</sub> bietet ASC eine ganzheitliche Lösung zur Optimierung von Contact Centern. Mit EVO<sub>ip</sub> werden Anrufe



aufgezeichnet, während INSPIRATION<sup>pro</sup> die Aufzeichnung aller Aktionen auf dem Bildschirm und die Analyse der zusammengeführten Informationen ermöglicht.

Weitere Informationen zu diesem Projekt (in Englisch) erhalten Sie unter folgendem Link: [http://www.asctelecom.com/download/presse/Case\\_Study\\_BSH\\_english.pdf](http://www.asctelecom.com/download/presse/Case_Study_BSH_english.pdf)

### **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<sup>pro</sup> 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

Katrin Henkel, PR & Communications  
Telefon: +49 6021 5001-264  
Telefax +49 6021 5001-310  
[k.henkel@asc.de](mailto:k.henkel@asc.de)

Internet: [www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)