

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 14. Januar 2008)



ASC präsentiert auf der Call Center World die Integration modernster Sprachtechnologien in INSPIRATIONpro

Hösbach, 14. Januar 2008 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation, stellt auf der zehnten Call Center World vom 19. bis 21.02.2008 im Berliner Estrel Convention Center die neue Version 8.0 seiner Quality Management Lösung INSPIRATIONpro vor. Neben vielen neuen Funktionen bietet INSPIRATIONpro 8.0 die Integration modernster Sprachtechnologien zur automatisierten Gesprächs- und Inhaltsanalyse sowie neue Schnittstellen zur optimalen Integration in die IT von Call Center Betreibern. Ein weiterer Schwerpunkt bildet die Unterstützung sogenannter On Demand Services (ODS). ASC bietet INSPIRATIONpro als Managed Service Lösung an, bei der Kunden die Software nach ihrem jeweiligen Bedarf individuell nutzen können, ohne selbst in entsprechende Hard- und Software investieren zu müssen.

Neue Lösungen für automatisierte Gesprächsanalyse

Das intelligente Herzstück des Analyse-Prozesses stellt die Transkription aufgezeichneter Gespräche dar. Durch die textuelle Repräsentation der Gespräche stehen in INSPIRATIONpro völlig neue Möglichkeiten zur Suche und Analyse relevanter Kundenkontakte zur Verfügung. Speech Mining Module, die auf Algorithmen der Künstlichen Intelligenz (KI) Forschung basieren, analysieren den Gesprächsinhalt und ermöglichen eine Kategorisierung von Gesprächen sowie deren automatisierte Bewertung.

Aufgrund der dadurch gewonnenen Erkenntnisse können betriebsinterne Qualitäts- und Optimierungsprozesse schnell eingeleitet werden.

Bedarfsgerechte Services für virtuelle Call Center

INSPIRATIONpro 8.0 trägt dem Trend zum virtuellen Call Center Rechnung. Service Provider können ihren Kunden Quality Management als zusätzliches Angebot offerieren. In wenigen Minuten kann ein virtueller Server für einen Kunden eingerichtet werden, in dem alle kundenspezifischen Daten in Form von gekapselten 'Silos' absolut sicher verwaltet werden. Der Kunde greift über das Web auf seine aufgezeichneten Daten zu und kann bei Bedarf zusätzliche Aufzeichnungsressourcen oder Funktionalitäten anfordern und sogar kundenspezifische Anpassungen durchführen lassen.



Die Lösung richtet sich daher an Service Provider, die ihr Portfolio erweitern und Quality Management bedarfsorientiert als On Demand Service (ODS) anbieten möchten.

Neue Integrationen

ASC entwickelt die Integration seiner Recording und Quality Management Lösungen in die IT-Landschaft von Call Centern kontinuierlich weiter. Dies reicht von der Anbindung neuer Telefonanlagen auf der Basis von VoIP über Workforce Management- und eLearning- Anwendungen bis hin zur Integration in Business Intelligence und Data Warehouse Lösungen. Umgekehrt bietet ASC aber auch unterschiedlichste Schnittstellen, die es unseren Kunden erlauben, auf die Daten des Quality Management-Prozesses zuzugreifen.

Für weiterführende Gespräche steht Ihnen auf der Call Center World Harald Zapp, Chief Operating Officer ASC telecom AG, zur Verfügung.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation.

Mit ASC-Software können alle multimedialen Interaktionen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie für Organisationen der öffentlichen Sicherheit dokumentiert und durch Einsatz intelligenter Sprach- und Textanalyse-Methoden ausgewertet werden.

Unternehmensprozesse können präzise analysiert und wichtige Entscheidungsgrundlagen bereitgestellt werden. Kommunikationsinhalte werden transparent, wichtige Informationen generiert und Markttrends aufgezeigt.

Durch Analyse von Gesprächsaufbau und -inhalt kann die Leistung der Mitarbeiter bewertet und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess eingeleitet werden.

"Technologieführerschaft durch Innovation" ist ein Leitsatz, der die heutigen ASC-Aktivitäten klar beschreibt. ASC erzielt mehr als die Hälfte des Umsatzes mit zukunftsweisenden Softwarelösungen.

ASC-Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, den USA und Singapur, sowie zertifizierte, 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.

Globale Allianzen sowie Integrations- und Vertriebspartnerschaften mit führenden Telekommunikations-Ausrüstern tragen dazu bei, dass ASC-Lösungen einfach und schnell in nahezu jede IT-Infrastruktur implementiert werden können.

Mit einem erfahrenen und innovativen Management verfügt ASC über das Know-How, die Leistungsfähigkeit und die finanziellen Mittel, um zukunftsweisende Kommunikationslösungen zu entwickeln. Jährlich werden 18-20 Prozent des Umsatzes in Forschung und Entwicklung investiert.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach

Ansprechpartner:

Katrin Henkel, PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com