

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 17. Dezember 2009)



ASC erneut Co-Sponsor der Call Center World in Berlin

- **ASC ist vom 9. bis 11. Februar 2010 Aussteller im Estrel Convention Center in Berlin, Halle 4, Stand C2a**
- **Präsentation der ASC QM-Software im LiveCallCenter**
- **INSPIRATIONpro Version 10.0 mit neuen Funktionen wird vorgestellt**

Hösbach, 17. Dezember 2009 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, ist erneut Co-Sponsor der Call Center World in Berlin. Die Kongressmesse gilt als Europas größter Event der Call Center Branche.

Am ASC-Stand 4C2a haben Besucher vom 9. bis 11. Februar 2010 Gelegenheit, die neusten Technologien zum Thema Business Process Optimization (BPO) durch Quality Monitoring und Sprachanalyse zu sehen. Mit der ASC-Software INSPIRATIONpro wird die Kommunikation im Contact Center systematisch ausgewertet. Dabei werden wertvolle Informationen über Kunden, Mitarbeiter und Abläufe im Unternehmen generiert.

Die ASC-Lösungen sind 2010 erstmals auch im LiveCallCenter der Messe zu erleben. In einem nach allen Erkenntnissen moderner CallCenter-Planung aufgebauten LiveCallCenter wird das Servicecenter der Stadt Frankfurt in diesem Jahr Bürgeranfragen von dort live beantworten. Das LiveCallCenter ist am zweiten und dritten Messttag aktiv.



ASC stellt die neueste Version seiner Software-Lösung INSPIRATIONpro vor. Mit wesentlichen Neuerungen im Bereich der Datensicherheit (z.B. Definition von Sperranwendungen, die grundsätzlich nicht aufgezeichnet werden dürfen; Unterdrückung der Aufzeichnung während der Eingabe von Kreditkarteninformationen; erweiterter Schutz vor illegalen Zugriffen), wird der wachsenden Sensibilität der Öffentlichkeit, der Mitarbeiter und der Unternehmen Rechnung getragen. Neu entwickelte Module zur objektiven Auswahl von zu bewertenden Aufzeichnungen oder zur Erstellung von eCoaching-Einheiten ermöglichen neue Weg der Evaluation und des Coachings. Das ebenfalls neue Modul ‚Coaching Advisor‘ erlaubt die Erstellung von Lerneinheiten auf der Basis



authentischer Bildschirmaufzeichnungen mit zusätzlichen gesprochenen Kommentaren zur Erläuterung oder Bewertung der Aufzeichnungen. Ein weiteres Highlight ist das neue Dashboard, das alle wichtigen Performance-Indikatoren aus dem QM-Prozess und den angebundenen Anwendungen im Contact Center schnell und übersichtlich visualisiert. Das erlaubt ein noch effektiveres Management im Contact Center.

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.

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