

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 11. Januar 2005)



## **ASC ist Aussteller auf der CallCenterWorld® in Berlin**

**Deutscher Anbieter für Performance Improvement Solutions stellt neues Lösungsportfolio zur Aufzeichnung und Bewertung der Kommunikation im Call Center vor**

*Hösbach, 11. Januar 2005* – Die ASC telecom AG, ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording und Quality Monitoring Solutions für Contact Center, Finanzdienstleister sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, nimmt am 22. und 23. Februar 2005 an der CallCenterWorld® in Berlin teil. Das Unternehmen stellt seine Produkte zur Aufzeichnung und Bewertung der Kundenkommunikation, so genannte Quality Monitoring Solutions, vor. Damit präsentiert sich ASC erstmals in Deutschland in seiner neuen Ausrichtung als Anbieter für Lösungen zur Verbesserung der Performance im Call Center.

„Bereits seit mehreren Jahren vermarkten wir unsere Quality Monitoring Solutions erfolgreich in den wichtigsten Märkten USA, England und Asien. Zu unseren Kunden gehören zum Beispiel Contact Center aus dem Finanzbereich und dem Gesundheitswesen. Wir spüren nun auch eine verstärkte Nachfrage nach solchen Lösungen in Deutschland“, erklärt Günther Müller, Chairman & CEO von ASC. Deshalb haben wir uns entschlossen, INSPIRATION<sup>pro</sup> auch in Deutschland aktiv zu vermarkten“, fährt Müller fort.

ASC ist ein Spezialist in Sachen Aufzeichnung. Im Call Center wurden Gespräche bisher hauptsächlich aufgezeichnet, um diese als Beweis für spätere Regressansprüche festzuhalten. Der Trend geht jetzt aber dahin, die Kommunikation, ob per Telefon oder über den PC-Bildschirm, zur Beurteilung des Kundenkontaktes aufzuzeichnen. In Zeiten des verschärften Wettbewerbes, wird die Qualität des Services immer mehr zum entscheidenden Erfolgsfaktor. Die Call Center Agenten sind die Schnittstelle zum Kunden, von deren Qualifikation der Geschäftserfolg abhängt.

Hier setzen die Produkte von ASC an. INSPIRATION<sup>pro</sup> ist eine Software, die die Aufzeichnung von Gesprächen und Bildschirmhalten steuert und deren systematische Bewertung ermöglicht. Die gewonnenen Informationen erlauben dann zum Beispiel die gezielte Schulung der Agenten.

Zu den wichtigsten Kunden von ASC zählen die Postbank (BRD), Maximus (USA), Coast Mountain Bus Company (USA), Evening Standard (UK) und MobiFone (Vietnam).



## **ASC Kurzportrait**

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording Solutions für Telefon, Internet und Funk sowie Quality Monitoring Solutions zur systematischen Bewertung und Analyse der Kommunikation zwischen Contact Center Agenten und Kunden. Damit verbunden sind mehr als 40 Jahre Erfahrung in Forschung und Entwicklung, Herstellung, Vertrieb und Service.

ASC entwickelt, produziert und vertreibt modernste Communications Recording Solutions für multimediale Aufzeichnungen, Auswertungen und Analysen der gesamten elektronischen Kommunikation. Mit den browser-basierten Produkten werden alle Interaktionen per Telefon, Fax, Voice over Internet Protokoll (VoIP), E-mail, Web-Chat nachvollziehbar und beweissicher dokumentiert.

Tochtergesellschaften in den USA, Großbritannien, Frankreich, den Niederlanden und der Schweiz sowie qualifizierte Vertriebs- und Service-Partner realisieren weltweit die individuellen Anforderungen unserer Kunden.

Strategische Allianzen sowie Integrations- und Vertriebs-Partnerschaften mit namhaften Unternehmen der Telekommunikations-Branche, wie z. B. mit Alcatel, Avaya, Avaya-Tenovis, Cisco, Mitel, NEC, NextiraOne, Nortel und Siemens tragen dazu bei, dass ASC-Produkte einfach und schnell in nahezu jede vorhandene IT-Infrastruktur implementiert werden können.

Mehr Informationen zu ASC finden Sie unter [www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com).

**474 Wörter, 3.678 Zeichen mit Leerzeichen**

## **Halle 1 / Stand 1F9a**

### **Firmenpräsentation am 23. Februar 2005 in Halle 1**

Leistung rauf und Kosten runter: Effizienzsteigerung im Call Center durch den Einsatz von Quality Monitoring nach deutschem Recht

*Dr. Gabi Nowatzyk, Business Development Manager CCS bei ASC*

ASC telecom AG  
Seibelstraße 2  
63768 Hösbach

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

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