

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 08. August 2008)



ASC auf der Call Centre Expo 2008 in Birmingham, UK

Neue Quality Monitoring Software INSPIRATION^{pro} 8.1. Highlights: Intelligente Sprachanalyse und hochflexible On-Demand-Services. Quality Monitoring und VoIP Recording erstmals als All-in-One-Lösung auf gemeinsamem Windows-Server

Hösbach, 08. August 2008 – Die ASC telecom AG, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zu Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation, präsentiert auf der diesjährigen Call Centre Expo im britischen Birmingham die neue Version 8.1 der Quality Monitoring Software INSPIRATION^{pro}. Die Messe findet vom 16. bis 17. September im National Exhibition Centre in Birmingham statt. Die Call Centre Expo gilt als Europas bedeutendstes Branchenforum für fortschrittliche Contact Center Lösungen, Unified Communications und Voice-over-IP. „Wir sind sehr stolz, die neuen automatisierten Sprach- und Textanalysefähigkeiten von INSPIRATION^{pro} 8.1 auf dieser wichtigen Messe vorstellen zu können“, kommentiert Harald Zapp, Chief Operating Officer von ASC. „Mit unserem On-Demand-Service-Modell können Service Provider den Dienst Quality Monitoring für Unternehmen jeder Größenordnung anbieten. Kunden können unsere Lösung somit sofort auf besonders kosteneffiziente Weise nutzen, um ihre Kundeninteraktion zu verbessern.“

Quality Monitoring als Service – so einfach wie Wasser aus dem Wasserhahn

Die On-Demand-Services von ASC verwirklichen ein hochflexibles Software-Bereitstellungskonzept: Ähnlich wie beim Managed-Service-Modell liefert ein spezialisierter Provider bedarfsgerecht genau diejenigen Quality Monitoring Funktionen, die im Moment benötigt werden. Die neuen Features zur Sprach- und Textanalyse von INSPIRATION^{pro} 8.1 lassen sich nutzen, ohne in finanzielle Vorleistung gehen und selbst eine kostspielige Infrastruktur errichten zu müssen. Auch kleinere Call Center können so die Innovationen von ASC einsetzen – ohne Zeitverzug und ohne Investitionsrisiko. Wächst das Geschäft, werden zusätzliche Kapazitäten und Funktionen einfach hinzugefügt.

Die erweiterten Sprachanalyse-Fähigkeiten von INSPIRATION^{pro} 8.1 empfehlen sich insbesondere für Unternehmen mit hohem Gesprächs-Aufkommen. Dank intelligenter Audioerkennung können sie dann beispielsweise Keyword Spotting nutzen oder gesprochene Sprache automatisch in geschriebenen Text konvertieren. Gespräche lassen sich nach unterschiedlichen Kriterien kategorisieren und bieten so die Basis für ausgefeilte Business Intelligence Anwendungen.



Mike Murley, Sales Director der britischen Tochtergesellschaft von ASC telecom, unterstreicht eine weitere Neuheit der neuen Version 8.1 von INSPIRATION^{pro}: „Die Quality-Monitoring-Software lässt sich jetzt erstmals mit der Voice-over-IP-Aufzeichnungslösung EVO^{ip} for Windows auf einem gemeinsamen Server betreiben. Diese ganzheitliche All-in-One-Lösung steht für die gegenwärtige Evolution des gesamten ASC-Portfolios in Richtung Single-Server-Architektur. Unser Ziel ist es, die Komplexität noch weiter einzudämmen, um Implementierung und Administration zu erleichtern und damit die Total Cost of Ownership nachhaltig zu reduzieren.“

Call Centre Expo 2008

Die Call Centre Expo hat 2008 ihr zehntes Jubiläum. Mehr als 250 renommierte Aussteller aus aller Welt werden in diesem Jahr erwartet. ASC telecom ist an beiden Messetagen in Halle 9, Stand A17, im National Exhibition Centre präsent.

Weitere Informationen zur Call Centre Expo finden Sie unter:

www.callcentre-expo.co.uk.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern wertvolle 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 wiederum verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen; ASC leistet so einen wichtigen Beitrag zur öffentlichen Sicherheit.

Lösungen von ASC sind innovativ. Sie umfassen Workforce-Optimization, E-Learning und E-Coaching und passen sich den wachsenden Anforderungen von Organisationen unterschiedlichster Ausrichtung und Größenordnung dynamisch an. Dank ihrer offenen Architektur fügen sie sich nahtlos in bestehende IT- und Kommunikationslandschaften ein. Bestehende Investitionen bleiben somit geschützt, während Zeit und Kosten für die Implementierung auf ein Minimum reduziert werden.

ASC-Software ist mandantenfähig. Kunden haben deshalb die Option, Services rund um die gesamte Kommunikation von einem Provider «wie Strom aus der Steckdose» zu beziehen - je nach Bedarf, nur genau das Benötigte und mit höchster Flexibilität. In einem solchen On-Demand-Szenario profitieren Kunden von einer technologisch hochentwickelten Aufzeichnungs- und Analyse-Plattform, ohne selbst in finanzielle Vorleistung gehen zu müssen. Für den Service-Provider bietet die Mandantenfähigkeit der ASC-Lösungen eine Chance, neue Geschäftsfelder zu erschließen.

ASC arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung von Funktionalität, Anwenderfreundlichkeit und Integrationsfähigkeit ihrer Lösungen. Ewa ein Fünftel des Jahresumsatzes fließt in Forschung und Entwicklung. Das 1964 gegründete Unternehmen mit Stammsitz in Hösbach, Deutschland, verfügt über ein weltweites Partner- und Servicenetz. Mit Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, den Vereinigten Staaten, Japan und Singapur sowie mit zertifizierten Vertriebspartnern in mehr als 60 Ländern ist ASC rund um den Erdball präsent. Globale Integrationspartnerschaften mit führenden Telekommunikationsausrüstern sorgen zudem für Interoperabilität der ASC-Lösungen mit nahezu jeder IT-Infrastruktur.

Kontakt:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach · www.asctelecom.com

Ansprechpartnerin: Katrin Henkel, PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264, Telefax: +49 6021 5001-310, k.henkel@asc.de