

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 03. März 2008)



ASC positioniert sich auf der CeBIT mit innovativer Quality Monitoring Software

Neue Version von INSPIRATION_{pro} mit automatisierter Gesprächsanalyse trägt neuem Trend nach On-Demand-Services Rechnung

HÖSBACH, 03. März 2008. ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation, ist auch auf der CeBIT in Hannover vom 04. bis 09. März mit seiner neuen Lösung zur Qualitätsverbesserung im Contact Center vertreten. Auf dem Siemens-Stand D37 in Halle 13 präsentiert ASC die neue Version der Quality Monitoring Software INSPIRATION_{pro} mit automatisierter Gesprächsanalyse durch „Transcription“ und „Speech Mining“. ASC ist Advanced Partner im Siemens Enterprise Technology Partner Programm. Diese Partnerschaft steht für eine außergewöhnliche Qualität in der technologischen Zusammenarbeit zwischen Siemens und ASC. Erst kürzlich wurde die VoIP Aufzeichnungslösung EVO_{ip} an der Siemens-Telefonanlage HiPath 8000 und der ersten vollständigen IP-Händleranlage HiPath TRADING IP erfolgreich getestet und zertifiziert.

Bedarfsgerechte Services für das virtuelle Call Center

Die Version 8.0 der Quality Monitoring Software INSPIRATION_{pro} trägt vor allem dem Trend zum virtuellen Call Center Rechnung. Die mandantenfähige und modular aufgebaute Monitoring-Plattform richtet sich auch an Service Provider und kann von diesen bedarfsorientiert als On-Demand Service (ODS) angeboten werden. Zukünftig sind alle Produkte von ASC ODS-fähig.



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 INSPIRATION_{pro} 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 automatische Kategorisierung von Gesprächen sowie deren automatisierte Bewertung. Aufgrund der dadurch gewonnenen Erkenntnisse können betriebsinterne Qualitäts- und Optimierungsprozesse noch schneller eingeleitet werden.

Bei Interesse an weiterführenden Informationen oder einem persönlichen Gespräch auf der CeBIT wenden Sie sich bitte an Katrin Henkel von ASC (Kontaktdaten siehe unten) oder besuchen Sie uns kurz entschlossen auf der CeBIT (beim Siemens-Stand D37 in Halle 13). Bei der Vermittlung eines Interviews mit Herrn Zapp unterstützt Sie gerne Jennifer Eletr von Fink&Fuchs PR: Tel: 0611-7413158, jennifer.eletr@ffpr.de.

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