

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 19. Juli 2010)



contact center trends 2010

ASC und CreaLog geben Startschuss für Qualitätsoffensive im Contact Center

Hösbach, 19. Juli 2010 – Die ASC telecom AG (www.asctelecom.com) und CreaLog (www.crealog.com) bündeln ihre Kräfte: Im Vorfeld der Fachmesse ‚contact center trends‘ (www.contact-center-trends.de) vom 29. bis 30. September in Frankfurt geben die Unternehmen den Startschuss für eine gemeinsame Qualitäts- und Kundenzufriedenheits-Offensive. Von ASC kommen innovative Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der Unternehmenskommunikation; CreaLog bringt seine ausgewiesene Expertise im Bereich der Spracherkennung in die Kooperation ein. Ziel dieser Offensive ist eine messbare Steigerung der Servicequalität in Contact Centern – und damit die signifikante Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Erste Ergebnisse der Kooperation sind konkrete Kundenprojekte in Südafrika, England und Deutschland, die ASC und CreaLog gemeinsam realisieren.

Business Process Optimization – Geschäftsprozesse besser gestalten

Im Mittelpunkt der Zusammenarbeit steht die Aufzeichnung, Analyse und Bewertung der Gespräche, die Contact Center mit Ihren Kunden führen. Die Inhalte dieser Gespräche werden automatisch analysiert. Die Ergebnisse der Analyse dienen zum einen der Optimierung von Geschäftsprozessen, zum anderen zur Verbesserung der Gesprächsqualität.

Offensive von ASC und CreaLog

verbessert Gesprächsqualität und Geschäftsprozesse

Die durch Sprachtechnologie gestützte Analyse und Auswertung gestattet es, eine Vielzahl von Gesprächsmitschnitten auf diverse geschäftsrelevante Fragestellungen zu untersuchen, zum Beispiel:

- Hält der Contact Center Agent sich an den Gesprächsleitfaden?
- Entsprechen die Skills des Agenten den Anforderungen der Kampagne?
- Ist er in der Lage vorgegebene Unternehmens-Qualitätskennzahlen umzusetzen?
- Erreicht er die vorgegebenen Gesprächsziele?
- Wirkt der Anrufer erregt oder unzufrieden?
- Wird auf aktuelle Marketingaktivitäten Bezug genommen?



Die hochentwickelte Spracherkennungs-Technologie von CreaLog macht es dabei möglich, aus einer Vielzahl von Gesprächsmitschnitten automatisch die gesuchten Passagen ‚aufzuspüren‘. So kann der Supervisor oder Teamleiter im Contact Center gezielt in die vom System als problematisch eingestuft Gesprächsteile hineinhören, die vermuteten Schwachstellen überprüfen und entsprechende Coaching-Maßnahmen einleiten.

Zusätzlich werden Gesprächsinhalte kategorisiert und automatisch ausgewertet. Daraus lassen sich wichtige Erkenntnisse gewinnen, zum Beispiel:

- Qualität der Produkte und Leistungen des Unternehmens
- Erfolge von Marketingkampagnen zur Einführung neuer Produkte
- Qualität der Prozesse im Unternehmen
- Häufig wiederkehrende Fragen / Themen der Kunden

Mit intelligenter Sprachanalyse werden Kundenbedürfnisse sehr effizient erkannt und analysiert. So lassen sich Unternehmensprozesse deutlich optimieren, was wiederum die Kundenzufriedenheit steigert.

Customer Feedback: Bewertung mit Schulnoten

Wie lässt sich direkt nach einem Telefonat feststellen, wie es jetzt um die Kundenzufriedenheit steht? Ganz einfach durch eine automatisierte Kundenbefragung per Voice Portal:

Der Kunde bewertet die Informations- oder Service-Leistung zum Beispiel in Form der bekannten Schulnoten von 1 bis 6 und gibt ergänzend noch einen Live-Kommentar ab, der aufgezeichnet wird. Nach seinem Telefonat mit dem Kundenberater wird der Kunde dazu an das automatische Befragungssystem weiterverbunden oder erhält einen Rückruf. Seine Antworten gibt er per Spracheingabe oder Tastendruck auf die unterschiedlichsten Fragen, zum Beispiel:

- „Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit Ihres Gesprächspartners?“
- „Wie bewerten Sie die Lösungsvorschläge unseres Service-Teams?“

So lässt sich der aktuellen Stand der Kundenzufriedenheit als automatische Echtzeit-Statistik dokumentieren. Da auch die Kommentare der Kunden aufgezeichnet und archiviert werden, erhält das Contact Center wichtige Hinweise zu den Ursachen eventueller Unzufriedenheit.



Statement von CreaLog-Geschäftsführer Michael Kloos: „Eigentlich braucht jedes Contact Center eine derartige Lösung, um kontinuierlich die Gespräche der Agenten möglichst objektiv zu analysieren. Supervisoren werden so entlastet, Agenten gerechter beurteilt. Die Qualität wird endlich messbar - und der Anrufer erhält im Ergebnis einen besseren Service!“

Statement von Günther Müller, Vorstandsvorsitzender von ASC

„Servicequalität und Effizienz sind die maßgeblichen Faktoren für den Erfolg eines Contact Centers. Ich bin davon überzeugt, dass unsere Lösungen entscheidend dazu beitragen, die Servicequalität in Unternehmen zu steigern und die Kosten zu senken.“

**Besuchen Sie uns auf der ‚contact center trends‘
(www.contact-center-trends.de)**

Am 29. und 30. September in der Commerzbank-Arena in Frankfurt/Main.

ASC: Halle 1 /Stand B14 - CreaLog: Halle 1 / Stand B12

Über CreaLog

Mit Referenzen in 26 Ländern ist CreaLog führender Anbieter von Sprachdialog-Lösungen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig web-administrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz - mit insgesamt rund 41.000 installierten Lines. Zu den Anwendern zählen Banken und Versicherungen ebenso wie Versorger und Öffentliche Verwaltung, Telekommunikations- und Medien-Unternehmen. Voice Portale von CreaLog stellen ein Höchstmaß an Dialog-Qualität auf Basis ‚natürlichsprachlicher‘ Spracherkennung sicher. Sie sind in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern und ganzen Sätzen in über 44 Sprachen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Außerdem unterstützen CreaLog-Portale die sehr menschlich klingende Sprachsynthese weltweit führender Anbieter.

Die CreaLog Voice Portal-, Unified Messaging- und CTI-Lösungen für Carrier und Firmenkunden erhielten 2005 und 2006 den „Best of CeBit Award“ – unter anderem für ‚Interactive Voice Video Response‘.

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 Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Japan, Polen, der Schweiz, Singapur, den USA und den Vereinigten Arabischen Emiraten sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. Mit einem Exportanteil von mehr als 50 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, Manager PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com