

Communiqué de presse

(Hoesbach/Allemagne, 02 octobre 2009)



ASC remporte un projet d'envergure pour un Centre d'appels en Europe

- **ASC signe un contrat cadre avec Deutsche Telekom**
- **33 Centres de Contacts, soit plus de 10,000 agents seront équipés de la solution de Gestion de la Qualité INSPIRATION_{pro}**

Hoesbach/Germany, 02 octobre 2009 – ASC telecom AG (www.asctelecom.com), dont le siège est situé à Hoesbach en Allemagne, leader dans le domaine des solutions de Gestion de la Qualité, a conclu un contrat cadre avec Deutsche Telekom. Ce contrat porte sur la fourniture de solutions pour l'amélioration de la Qualité et l'Optimisation des processus des Centres de Contacts de Deutsche Telekom. ASC a remporté ce projet face à de nombreux concurrents internationaux.

“Nous sommes honorés de la décision de Deutsche Telekom d'équiper ses Centres de Contacts avec notre plateforme de gestion de la qualité INSPIRATION_{pro}. Pour ASC, ce contrat est un gage de confiance et une étape importante confirmant la position d'ASC comme leader européen des solutions d'optimisation des performances” déclare Günther Müller, PDG du groupe ASC.

Ce contrat couvre l'ensemble du projet, de l'étude à la mise en service de la solution INSPIRATION_{pro}, soit 10 000 agents répartis sur 33 sites.

Gerald Otto, Chef du Business Performance Management & International Affairs de T-Mobile, déclare : “La qualité est l'élément central des Centres de Contacts que Deutsche Telekom vient d'inaugurer. La solution ASC satisfait nos besoins spécifiques et contribue à améliorer considérablement la Qualité du Service Client de Deutsche Telekom. Elle nous permet donc d'augmenter **considérablement** la satisfaction de nos Clients.”

INSPIRATION_{pro} est utilisé dans les Centres de Contacts pour mesurer et accroître la Qualité de la relation Client, par une formation adaptée et continue des agents. L'évaluation des contacts Clients, ainsi que l'analyse des performances qualitatives des agents permettent d'optimiser les processus afin de garantir une qualité de service optimale. Le module “eCoaching” permet d'assister l'agent en temps réel.



A propos d'ASC

ASC, fournisseur mondial de solutions innovantes pour enregistrer, analyser et évaluer les communications multimédia. Les solutions ASC permettent aux entreprises et aux organisations d'améliorer considérablement leur valeur au travers de la découverte d'information: les Centres de Contacts peuvent améliorer leur service clientèle, optimiser leur effectif et accroître la productivité. Les Institutions Financières répondent aux exigences de traçabilité qui leur sont imposées tout en optimisant leurs coûts. Les organismes de Sécurité Publique peuvent renforcer leur réactivité dans les situations d'urgence.

Les solutions ASC sont utilisées dans les Centres de Contacts pour mesurer et améliorer la qualité des contacts Clients. Le traitement et l'analyse des communications permettent d'évaluer et d'adapter les prestations afin d'optimiser le service rendu. L'INSPIRATION^{pro} permet d'associer l'enregistrement des communications, à l'enregistrement des activités des écrans des postes de travail des agents, afin d'améliorer leurs prestations tant sur le plan qualitatif que quantitatif.

ASC est représentée au travers de ses filiales présentes en Grande-Bretagne, France, Pologne, Suisse, États-Unis, Japon, Singapour et via un réseau de distributeurs et de partenaires certifiés. Cette présence se traduit par la réalisation d'importants projets dans plus de 60 pays. L'activité export représente près de 70 pour cent de son activité. Cette représentation est soutenue par une organisation englobant le support et l'assistance.

For more information, contact:

ASC telecom AG • Seibelstrasse 2 - 4 • 63768 Hoesbach • Germany

Contact: Katrin Henkel, PR & Communications

Phone: +49 6021 5001-264

Fax: +49 6021 5001-310

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com