

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 21. Juli 2009)



ASC gewinnt größtes Call Center Projekt in Europa

- **ASC unterzeichnet Rahmenvertrag mit der Deutschen Telekom**
- **33 Call Center mit mehr als 10.000 Mitarbeitern werden mit der Quality Management Software INSPIRATION_{pro} von ASC ausgerüstet**

Hösbach, 21. Juli 2009 – Die ASC telecom AG mit Sitz in Hösbach, ein weltweit führender Anbieter innovativer Qualitätsmanagement-Lösungen, unterzeichnete mit der Deutschen Telekom einen Rahmenvertrag über die Lieferung von Software für die Qualitätsverbesserung sowie die Prozessoptimierung aller Telekom Inhouse Call Center. ASC konnte sich dabei in einem umfangreichen Bieterverfahren gegen zahlreiche internationale Mitbewerber durchsetzen. „Wir freuen uns über die Entscheidung der Deutschen Telekom, ihre Call Center mit unserer Quality Management Software auszustatten. Für ASC ist dieser Auftrag ein besonderer Vertrauensbeweis und ein wichtiger Meilenstein zum Europäischen Marktführer für Workforce Optimization Solutions.“, sagt Günther Müller, Chairman & CEO von ASC.

Der Rahmenvertrag umfasst die Planung, Projektierung, Lieferung und Inbetriebnahme der ASC Quality Management Software INSPIRATION_{pro} für mehr als 10.000 Call Center Mitarbeiter an 33 Standorten sowie die Ausbildung der Agenten, der Trainer und der Supervisoren.

Gerald Otto, *Head of Business Performance Management & International Affairs* von T-Mobile: „Qualität ist das zentrale Thema im Verbund der neu aufgestellten Inbound Call Center von der Deutschen Telekom. Die ASC-Lösung erfüllt unsere spezifischen Anforderungen und trägt dazu bei, die Qualität des Kundenservices der Deutschen Telekom erheblich zu verbessern und damit die Kundenzufriedenheit deutlich zu erhöhen.“

INSPIRATION_{pro} wird für die kontinuierliche Messung und Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Call Centern und zum Training der Agenten eingesetzt. Dabei wird das Verbesserungspotential in den Abläufen des Call Centers identifiziert und durch die Bewertung der Kundengespräche die Prozesse optimiert, um so einen noch besseren Kundenservice zu gewährleisten. Das Software-Modul „eCoaching“ unterstützt dabei die Ausbildung der Call Center Mitarbeiter im Live-Betrieb.



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 Großbritannien, Frankreich, Polen, der Schweiz, den USA, Japan und Singapur sowie zertifizierte und 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.

Kontakt

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach
Ansprechpartnerin: Katrin Henkel, PR & Communications
Telefon: +49 6021 5001-264
Telefax: +49 6021 5001-310
E-Mail k.henkel@asc.de
Internet www.asctelecom.com