

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 08. August 2008)



E-Coaching-Lösung von ASC verbessert Kundenbetreuung bei australischem Dienstleister

Skalierbarkeit gab Ausschlag: Gizmo entschied sich für INSPIRATIONcompact, weil die integrierte Aufzeichnungs- und Monitoring-Lösung von ASC mit dem rasanten Firmenwachstum schritthält

Hösbach, 08. August 2008 – Die Gizmo Corporation Ltd. setzt INSPIRATIONcompact von ASC ein, um ihre australienweit angebotenen Support-Dienstleistungen systematisch zu verbessern. Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zu Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation. Die Gizmo Corporation liefert per Telefon und vor Ort schnelle Hilfe bei Computer- und Technikproblemen aller Art. Effizienz und Qualität der telefonischen Kundeninteraktion sind für Gizmo somit wettbewerbskritisch. „Wir sind ein relativ junges Unternehmen“, sagt Troy Fox, CTO bei der Gizmo Corporation. „Die Fähigkeit von INSPIRATIONcompact, sich jederzeit flexibel an unsere Bedürfnisse anzupassen und mit dem Firmenwachstum schrittzuhalten, übertrifft unsere Erwartungen. Die Lösung hilft uns, Optimierungschancen zu identifizieren und durch gezielte Trainingsmaßnahmen umgehend zu nutzen.“ Im Gizmo Contact Center stieg die Zahl der Agents, deren Skills mit der ASC-Lösung verbessert werden, innerhalb nur eines Jahres von 13 auf mehr als 50. Die Teamleiter nutzen die ASC-Lösung inzwischen als unverzichtbares Coaching-Tool.

Kompakt, integrativ und hochflexibel

INSPIRATIONcompact vereint die bedarfsgerechte Aufzeichnung von Gesprächen und begleitenden Bildschirminhalten mit innovativen Quality Monitoring Funktionen zu einem leicht administrierbaren Gesamtsystem. Bei Gizmo ließ sich die Lösung nahtlos in die vorhandene Kommunikationsinfrastruktur integrieren. Via Mitel Teleworker Handsets sind auch Agents an anderen Standorten ohne Abstriche in die unternehmensweite Qualitätssicherung einbezogen.

INSPIRATIONcompact zeichnet parallel bis zu 60 S2M-, 48 analoge oder digitale sowie 72 Voice-over-IP-Kanäle auf und hält bis zu 175 000 Recording-Stunden für den Online-Zugriff vor. Als besonders hilfreich erwies sich im Gizmo Contact Center die Möglichkeit, Kommentare in Audio-Mitschnitte einzubetten. Teamchefs können damit zum Beispiel Best-Practice- beziehungsweise Worst-Case-Szenarien hinterlegen. Außerdem nutzen sie die effizienten Steuerungstools der ASC-Software für eine hochflexible Planung ihrer Aufzeichnungs- und Monitoring-Sessions.



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. Etwa 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

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