

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 22. Februar 2005)



Call Center World 2005: Neue Software von ASC mit standortübergreifendem Qualitätsmanagement

Quality Monitoring (QM) Software INSPIRATIONpro Version 6.0 auf der CallCenterWorld 2005 in Berlin vorgestellt

Hösbach, 22. Februar 2005 – ASC telecom AG, ein weltweit führender Anbieter von Quality Monitoring (QM) Solutions für Contact Center, stellt auf der CallCenterWorld in Berlin mit INSPIRATIONpro Version 6.0 die neueste Generation seiner QM Software vor. Call Center-Betreiber können damit sehr effizient die Kommunikation zwischen Call Center Mitarbeitern und Kunden aufzeichnen und für die Qualitätssicherung und -steigerung auswerten. INSPIRATIONpro Version 6.0 kann dies nun auch standortübergreifend realisieren.

INSPIRATIONpro basiert auf der Aufzeichnung der kompletten Sitzung, also des Gesprächs zwischen Agent und Kunde samt den dazu gehörigen Bildschirmbewegungen. Die Software erleichtert zudem die Auswertung mittels benutzerfreundlicher Eingabeformulare und erstellt aussagekräftige Reports für Supervisor und Trainer, aber auch für das CRM. INSPIRATIONpro deckt die Stärken und Schwächen einzelner Agenten auf. Damit ermöglicht das System gezieltere Schulungsmaßnahmen und hilft, die Qualität beim Kundenkontakt und beim Umgang mit Auskunft- und Buchungssystemen entscheidend zu verbessern. Die Reportings schaffen zudem eine Basis für systematische Qualitätssicherung. Call Center Dienstleister können ihren Auftraggeber damit effizient die Qualität auf der Basis von Service Levels nachweisen.

Neu: standortübergreifendes Quality Monitoring

Eine wichtige Innovation bei der aktuellen Version INSPIRATIONpro 6.0 ist die Möglichkeit von standortübergreifendem QM. Wurden früher an den verschiedenen Call Center-Standorten Bewertungen isoliert und oft nach unterschiedlichen Kriterien durchgeführt, können jetzt die Standorte bis auf die Ebene des einzelnen Agenten oder einer dem Manager zugeordneten Gruppe miteinander verglichen werden. Auch für die Qualitätsoptimierung wichtige Informationen wie Best-Practice-Beispiele von besonders guten Gesprächen können nun ausgetauscht werden. INSPIRATIONpro 6.0 bildet alle Standorte, unabhängig von der IT-Infrastruktur, in einer virtuellen Organisation ab, die zentral administriert, konfiguriert und bedient werden kann. Durch die zentrale Datenhaltung entfällt die kostspielige Anschaffung von einzelnen Servern inklusive der notwendigen Software sowie der Aufwand für die Administrierung und Wartung an den



einzelnen Standorten. Die Architektur des Systems ist nahezu unbegrenzt skalierbar, hoch flexibel und gewährleistet zukunftsichere Investitionen.

Das Produkt

INSPIRATIONpro ist eine komfortable Lösung, um Interaktionen der Mitarbeiter mit den Kunden zu evaluieren. Die Software bildet mit verschiedenen Modulen den gesamten Zyklus rund um das QM ab – vom Planen und Verwaltung der Session-Aufzeichnungen und deren Wiedergabe über die Evaluierung bis zum Erstellen von Berichten. Die standardbasierte Software lässt sich problemlos in die bestehende Call-Center- und IT-Umgebung integrieren.

Mit wenigen Schritten können einzelne Interaktionen, die Leistung eines Teams oder die Umsetzung einer bestimmten Kampagne schnell und objektiv bewertet werden. INSPIRATIONpro bietet unmittelbaren Zugriff auf eine umfangreiche Auswahl an Standardberichten. Zusätzlich können individuelle Berichte erstellt werden. Diese Berichte zeigen nicht nur den Erfolg einzelner Mitarbeiter und Gruppen, sondern den Wert des Call Centers für das Unternehmen auf.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording Solutions für Telefon, Internet, Fax und Funk sowie Quality Monitoring Solutions zur systematischen Bewertung und Analyse der Kommunikation zwischen Contact Center Agenten und Kunden. Damit verbunden sind mehr als 40 Jahre Erfahrung in Forschung und Entwicklung, Herstellung, Vertrieb und Service. In über 60 Ländern sind mehr als 20.000 ASC-Installationen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, wie Polizei, Feuerwehr, Flugsicherung, Grenzschutz, Rotes Kreuz etc., erfolgreich im Einsatz.

ASC entwickelt, produziert und vertreibt modernste Communications Recording Solutions für multimediale Aufzeichnungen, Auswertungen und Analysen der gesamten elektronischen Kommunikation. Mit den browser-basierten Produkten werden alle Interaktionen per Telefon, Fax, Voice over Internet Protokoll (VoIP), E-mail, Web-Chat nachvollziehbar und beweissicher dokumentiert.

Tochtergesellschaften in den USA, Großbritannien, Frankreich, Schweiz, den Niederlanden und Singapur sowie qualifizierte Vertriebs- und Service-Partner realisieren weltweit die individuellen Anforderungen unserer Kunden. Strategische Allianzen sowie Integrations- und Vertriebs-Partnerschaften mit namhaften Unternehmen der Telekommunikations-Branche, wie z. B. mit Alcatel, Avaya, Avaya-Tenovis, Cisco, Mitel, NEC, NextiraOne, Nortel und Siemens, tragen dazu bei, dass ASC-Produkte einfach und schnell in nahezu jede vorhandene IT-Infrastruktur implementiert werden können.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 · 63768 Hösbach
Telefon: +49 6021 5001-264, Telefax: +49 6021 5001-310

Ansprechpartner: Katrin Henkel, Communications & Public Relations
E-Mail k.henkel@asc.de, Internet www.asctelecom.com