

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 28. August 2009)



ASC stellt neue QM Software zur Call Centre Expo in Birmingham (UK) vor

- **Neue Quality Monitoring Software INSPIRATIONpro 9.0**
- **Sprachanalyse mit Emotion Detection, Keyword Spotting und Transkription**
- **eLearning Modul für noch effektiveres Qualitätsmanagement**
- **Datensicherheit folgt hohen Standards**

Hösbach, 28. August 2009. ASC, ein führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation, hat die Quality Monitoring Software INSPIRATIONpro weitreichend überarbeitet und stellt diese in der Version 9.0 vor. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen analysiert die Software-Lösung INSPIRATIONpro die Inhalte und zeigt Verbesserungspotential im laufenden Contact Center Betrieb auf.

Die neue Version von INSPIRATIONpro ermöglicht mit neuen Modulen für eLearning und zur multilingualen Sprachanalyse in den wichtigsten internationalen Sprachen sowie mit erhöhten Sicherheitsstandards ein noch effektiveres Qualitätsmanagement im Contact Center.

ASC wird die neue Lösung vom 22. bis 23. September 2009 auf der in Europa führenden Fachmesse Call Centre Expo in Birmingham, UK, vorstellen. „Mit INSPIRATIONpro 9.0 bietet ASC den Contact Center Verantwortlichen ganz neue Möglichkeiten ihre Arbeit zu erleichtern, Auswertungen einfach und schnell zu erstellen und damit das Qualitätsmanagement im Contact Center noch effektiver zu gestalten. Der Einsatz der neuen Software wird sich für jeden Anwender noch schneller bezahlt machen“, bestätigt Günther Müller, Chairman & CEO von ASC.

Moderne Sprachanalyse

Mit dem neuen zukunftsweisenden Sprachanalyse-Modul von ASC werden künftig die Kundenbedürfnisse noch besser erkannt und analysiert. Unternehmensprozesse lassen sich so optimieren und eine kosteneffiziente Steigerung der Kundenzufriedenheit sowie eine Differenzierung von Mitbewerbern erzielen. Emotion Detection und Keyword Spotting helfen, in der unüberschaubaren Zahl der Gespräche die interessanten, kritischen und nützlichen Interaktionen ausfindig zu machen. Die Sprachanalyse-Software von ASC verfügt mittels künstlicher Intelligenz über noch weiter reichende Analyse- und Auswertungsfunktionen, so dass sie beispielsweise Sinn und Inhalt von Kommunikation selbständig erkennen, auswerten und darauf reagieren kann. Sprachanalyseaufgaben lassen sich kampagnenorientiert planen, zeitlich steuern und



gezielt auswerten. Die integrierte Emotion Detection bewertet die Stimmlage, registriert Stimmungsparameter und bereitet die Daten für die Auswertung vor.

eLearning für kostengünstige Schulung am Arbeitsplatz

Aus den analysierten Daten lassen sich sofort Rückschlüsse für ein notwendiges Training ziehen. Das neue ASC eLearning-Modul stellt Schulungsinhalte schnell und kostengünstig direkt am Arbeitsplatz für Agenten bereit. Die Qualifikation der Mitarbeiter lässt sich damit zeitnah und effizient verbessern.

Datensicherheit folgt hohen Standards

Im Bereich Datensicherheit unterstützt INSPIRATION^{pro} Contact Center Betreiber dabei, die hohen Standards der Payment Card Industry (PCI DSS) einzuhalten. Das PCI DSS System ist eine weltweit verbreitete und akzeptierte Verfahrensrichtlinie zur Sicherheitsoptimierung bei Kredit-, Kunden- und EC-Karten-Transaktionen und zum Schutz der Karteninhaber vor dem Missbrauch von persönlichen Daten.

Unterstützung von Citrix

Zusätzlich unterstützen die ASC Produkte der neuen Generation den Einsatz von Citrix-Software zur Anwendungsvirtualisierung. Dies trägt dem starken Trend zur Virtualisierung Rechnung und unterstützt Contact Center Verantwortliche dabei, interne Administrationsprozesse durch eine zentrale Datenverwaltung bei dezentralem Zugriff noch weiter zu verschlanken.

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