

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 29. Oktober 2009)



ASC präsentiert neue, innovative Lösungen für die öffentliche Sicherheit auf der 9. PMRExpo in Köln

- **Aufzeichnungslösung für neues Digitalfunknetz TETRA**
- **Quality Monitoring Software INSPARATIONpro für Behörden Contact Center**
- **Drohanruf-Erfassung zum Schutz von Personen und Eigentum**

Hösbach, 29. Oktober 2009. Die ASC telecom AG, ein führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation, präsentiert auf der 9. PMRExpo, die vom 24. bis 26. November 2009 in der Koelnmesse stattfindet, innovative Aufzeichnungslösungen für das neue Digitalfunknetz TETRA sowie Software für Behörden Contact Center. Die Einführung von TETRA und Erfahrungen mit der einheitlichen Behördennummer 115 in den beteiligten Modellregionen in Deutschland sind wichtige Themen der Veranstaltung.

Digitalfunknetz TETRA

TETRA steht für Terrestrial Trunked Radio und bezeichnet einen global gültigen Digitalfunk-Standard, der den besonderen Anforderungen organisationsübergreifender Mobilfunk-Kommunikation im Bereich öffentlicher Sicherheit entspricht. In Deutschland haben Bund und Länder beschlossen, die veraltete Analogfunktechnik in allen „Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben“ (BOS) durch digitale TETRA-Lösungen zu ersetzen. ASC trägt durch integrierte Aufzeichnungslösungen im Digitalfunknetz TETRA zu einer verbesserten öffentlichen Sicherheit bei.

Die Integration des Systems verläuft über eine dedizierte Schnittstelle vom MARATHON EVOLUTION Communications Recorder zum TETRA Switch. Mit dem MARATHON EVOLUTION für TETRA lassen sich sämtliche Mitschnitte standortübergreifend an zentraler Stelle archivieren.

Behörden Contact Center benötigen ein effektives Qualitätsmanagement bei der einheitlichen Behördennummer 115

Die Vorteile der einheitlichen Behördennummer 115 für Bürger und Unternehmen liegen auf der Hand: Sie spart Zeit, ist unkompliziert und zuverlässig. Zuständigkeiten und einzelne Telefonnummern müssen nicht mehr mühsam gesucht werden. Für die Akzeptanz der einheitlichen Behördenrufnummer ist die Qualität des Services entscheidend. ASC leistet hier einen wichtigen Beitrag. Bernd Engel, Vertriebsleiter Deutschland von ASC, erläutert: „Für professionellen Service am Bürger ist Schulung und Qualifizierung der Gesprächspartner, also der Contact Center Agenten, unerlässlich.“



Quality Monitoring Systeme bieten die ideale Lösung für Behörden

Moderne Kommunikationssysteme von ASC optimieren Contact Center Abläufe und helfen Kosten sparen, folgen dabei aber stets den gesetzlichen Vorschriften und Regeln durch die Aufzeichnung, Speicherung und Archivierung der Gespräche sowie der Bildschirminhalte und dazugehöriger Informationen nach bestehenden Sicherheitsstandards.

Gerade in regionalen und überregionalen Behörden-Contact-Centern mit zahlreichen Anrufen wird die Arbeit durch eine Quality Monitoring Lösung wie INSPIRATION_{pro} erheblich erleichtert und die Qualität des Kundenkontakts gesteigert.

Drohanrufaufzeichnung – Mitschnitt als Beweis

Öffentliche Einrichtungen aller Art sind immer wieder von Drohanrufen betroffen. Mit Sprachaufzeichnungslösungen von ASC können verdächtige Gespräche per Knopfdruck aufgezeichnet werden. Dies dient nicht allein dem Eigenschutz von Behörden und Unternehmen, sondern gehört auch zur Fürsorgepflicht eines jeden Arbeitgebers. Der aufgezeichnete Anruf kann als Beweismittel und als Grundlage für polizeiliche Ermittlungen verwendet werden.

Weitere Informationen erhalten Sie gerne auf dem ASC-Messestand in Halle 10.2, Standnummer E33 auf der 9. PMRE_{expo}, vom 24. bis 26. November, Koelnmesse.

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