

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 18. Dezember 2008)



## ASC ist Co-Sponsor der Call Center World 2009 in Berlin

### ASC-Stand 4C2a im Estrel Convention Center: Markterfolg durch höhere Wertschöpfung von Kundenbeziehungen bei Unternehmen

Hösbach, 18. Dezember 2008 – ASC, einer der weltweit führenden Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation, ist 2009 Co-Sponsor der Call Center World in Berlin. Die Messe gilt als größtes europäisches Event der Call Center Branche.

Am ASC-Stand 4C2a haben Besucher vom 16. bis 19. Februar 2009 Gelegenheit, die neuesten Technologien zur Workforce Optimierung durch Quality Monitoring und Sprachanalyse zu sehen.

Harald Zapp, Chief Operating Officer von ASC, zeigt in seinem Vortrag im Rahmen der Firmenpräsentationen, welches zusätzliche Potential im Quality Monitoring steckt und wie Unternehmen die Qualität des telefonischen Kundenservice für Ihren Markterfolg besser nutzen können. Am Beispiel eines großen Call-Center-Betreibers in Deutschland erläutert er die praktische Umsetzung in den Bereichen Prozessoptimierung, Betriebsrats-Konformität und Anpassung an kundenspezifische Anforderungen.

Darüber hinaus geht Harald Zapp auch auf die technischen Aspekte ein, beispielsweise Schnittstellen zu Mitarbeiter-Verwaltungs-Systemen, flexible Integration in bestehende CTI- und Telefonielösungen sowie Skalierbarkeit und standortübergreifende Lösungen.

Als aktuelle Herausforderungen unterschiedlicher Anwendergruppen sieht er unter anderem verbessertes Training und Coaching für Agenten im Contact Center, wachsende Compliance-Anforderungen zum Beispiel im Finanzsektor sowie höhere Effektivität öffentlicher und privater Sicherheitsdienste in Not- und Krisensituationen.

### Firmenpräsentation auf der Call Center World

Messeforum Halle 4, 12.00 – 13.00 Uhr  
Workforce Optimierung für Contact Center.  
Wie Softwarelösungen Workflows effizienter gestalten.  
Harald Zapp, Chief Operating Officer, ASC telecom AG

Bei Interesse an **weiterführenden Informationen** oder einem **persönlichen Gespräch** auf der Call Center World wenden Sie sich bitte an Katrin Henkel von ASC (Kontakt Daten siehe unten). Bei der Vermittlung eines Interviews, gerne auch im Vorfeld der Call Center World 2009 mit Herrn Zapp unterstützt Sie gerne Jennifer Eletr von Fink&Fuchs PR: Tel: 0611-7413158, jennifer.eletr@ffpr.de.



## **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](mailto:k.henkel@asc.de)

Internet [www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)