

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 16. Oktober 2008)



## **Quality-Monitoring-Potenzial noch lange nicht ausgereizt**

### **ASC auf den Voice Days 2008: Produktstrategie zielt auf höhere Wertschöpfung von Kundenbeziehungen**

*Hösbach, 16. Oktober 2008* – Die Qualität des telefonischen Kundenservice wirkt sich entscheidend auf den Markterfolg von Unternehmen aus. Das belegt erneut eine jüngst veröffentlichte Umfrage des Marktforschungsinstituts Harris Interactive im Auftrag der Softwarefirma Nuance. Der Umfrage zufolge vermeidet mehr als die Hälfte der Verbraucher Geschäfte mit einem Unternehmen, dessen Call Center unbefriedigenden Service bot. 73 Prozent der Befragten tragen diese Erfahrungen in Familie und Freundeskreis weiter. Als wichtigste Qualitätskriterien wurden genannt: Freundlichkeit, Fachkompetenz und Schnelligkeit der Problemlösung. Vor diesem Hintergrund präzierte ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, ihre langfristig angelegte Portfolio-Strategie: „In den meisten Call Centern ist das Qualitätsmanagement noch vorwiegend agentenzentriert“, sagte Harald Zapp, Chief Operating Officer von ASC, heute auf den Voice Days in Wiesbaden. „Der nächste Schritt ist eine stärkere Multi-Channel-Orientierung hin zu echten Contact Centern sowie eine stärkere Reflexion der ganzheitlichen Prozesse, die dann perspektivisch in ein unternehmenszentrisches Qualitätsmanagement münden.“

### **Herausforderungen „On-Demand“ meistern**

Als aktuelle Herausforderungen unterschiedlicher Anwendergruppen identifizierte er unter anderem ein 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. Sprachaufzeichnung und Quality Monitoring muss außerdem über verteilte Standorte auf gleich hohem Level verfügbar sein. Lösungen von ASC unterstützen deshalb den kosteneffizienten Einsatz virtueller Contact Center auf Basis von Voice-over-IP ebenso wie die automatisierte Analyse strukturierter und unstrukturierter Daten und Ereignisse, um die Qualität von Kundenkontakten im Sinne von Customer Experience zu verbessern. Hierbei kommen insbesondere innovative Sprach- und Textauswertungsverfahren aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz zum Einsatz.

Mit dem On-Demand-Services-Modell von ASC lassen sich gleichzeitig laufende Kosten und Technologie-Investitionen nachhaltig reduzieren. Unternehmen können



ausgewählte Quality-Monitoring-Services bei Bedarf ad hoc abrufen, beispielsweise wenn eine Kampagne ansteht. Sie müssen folglich keine eigene Infrastruktur vorhalten und zahlen nur für tatsächlich in Anspruch genommene Aufzeichnungs- und Monitoring-Leistungen.

### **Integration führt zu Kostensenkung und profitableren Kundenbeziehungen**

Als weiteren Hebel für nachhaltige Kostensenkungen hob Harald Zapp die tiefe Integration von ASC-Lösungen in unterschiedliche IT-Umgebungen hervor. Außer verringerten Implementierungs- und Betriebskosten würden dadurch auch die IT-Prozesse optimiert – was wiederum zu signifikanten Effizienzsteigerungen führt.

Integration liefert auch das Schlüsselwort, wenn es um die künftige Anbindung von Voice Recording und Quality Monitoring an bestehende CRM-Systeme geht. „Damit wird den vorhandenen Kundendaten noch einmal ein beträchtlicher Mehrwert hinzugefügt. Die gesamte Kundeninteraktion lässt sich gemäß einem Multi-Channel-Ansatz über alle Kontaktkanäle hinweg nach einheitlichen Kriterien erfassen, steuern und permanent optimieren. Letztlich führt dies zu deutlich profitableren Kundenbeziehungen.“

### **Voice Days 2008**

Die Voice Days 2008 gelten als Leitkongress der europäischen Sprachtechnologiebranche. Mit rund 1.000 erwarteten Besuchern und mehr als 60 hochkarätigen Referenten sind die Voice Days ein Forum für den Wissenstransfer zwischen Experten, Anbietern und Anwendern. Die Veranstaltung findet vom 15. bis 16. Oktober in den Rhein-Main-Hallen in Wiesbaden statt.

### **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)