

PRESS RELEASE

(Hoesbach/Allemagne, 15 mars 2010)



ASC présente la nouvelle solution de Quality Monitoring lors du salon Stratégie Clients

Hoesbach/Allemagne, 15 mars, 2010 – ASC (www.asctelecom.com), fournisseur mondial de solutions innovantes pour l'enregistrement, l'analyse et l'évaluation des communications multimédia, a annoncé aujourd'hui la présentation de sa dernière solution de « Quality Monitoring », INSPARATION^{pro} 10.0, au salon Stratégie Clients qui se tiendra à Paris Porte de Versailles, Pavillon 1 du 16 au 18 mars 2010.

Ce salon, qui réunira pour la première fois les professionnels du marketing direct, de la relation client et du CRM dans un même lieu, accueillera 200 exposants et plus de 12,000 visiteurs afin de devenir le salon de référence en matière d'acquisition, de relation, de fidélisation et de gestion du client au sein de l'entreprise.

Andrea Carniti, Directeur Commercial d'ASC telecom SAS, a déclaré, "Nous sommes fières de dévoiler les dernières innovations de notre solution d'enregistrement et d'analyse de communications lors de cet événement de référence pour les professionnels de la Relation Client. Notre solution de « Quality Monitoring » INSPARATION^{pro} 10.0, est particulièrement adaptée à ces domaines grâce à son impact dans l'optimisation des processus métiers dans l'organisation des entreprises."

Ce système permet d'intégrer les innovations les plus récentes dans l'analyse de la conversation : en permettant de classer les appels par catégories. Il est essentiel aux organisations très vastes qui disposent d'un volume d'appels très difficile à gérer. Cette capacité a été enrichie dans la Version 10.0 pour permettre des recherches complexes qui améliorent celles aujourd'hui disponibles.

Le module eLearning a également évolué dans cette dernière version avec de nouvelles possibilités d'interaction des superviseurs. Ce module aide à détecter les faiblesses de performance de chaque agent et fourni des indications personnalisées directement sur leur poste informatique, créant ainsi un circuit d'apprentissage continu.

A cela s'ajoute une nouvelle fonctionnalité de pointe offerte par INSPARATION^{pro} 10.0 qui concerne la capacité de mise en silence automatique pour éviter le stockage des codes de sécurité des cartes de crédit (CSC). Ce passage au mode automatique permet de se conformer aux normes les plus strictes exigées par les standards PCI DSS.

A propos d'ASC

ASC est un fournisseur mondial de solutions innovantes l'enregistrement, l'analyse et l'évaluation des communications multimédia. Les solutions ASC permettent aux entreprises et aux organisations d'améliorer considérablement leur valeur au travers de la découverte d'information : les Centres de Contacts peuvent améliorer leur service clientèle, optimiser leur effectif et accroître la productivité. Les Institutions Financières répondent aux exigences de traçabilité qui leur sont imposées tout en optimisant leurs coûts. Les organismes de Sécurité Publique peuvent renforcer leur réactivité dans les situations d'urgence.

Les solutions ASC sont utilisées dans les Centres de Contacts pour mesurer et améliorer la qualité des contacts Clients. Le traitement et l'analyse des communications permettent d'évaluer et d'adapter les prestations afin d'optimiser



le service rendu. L'INSPIRATION^{pro} permet d'associer l'enregistrement des communications, à l'enregistrement des activités des écrans des postes de travail des agents, afin d'améliorer leurs prestations dans le marketing, les ventes, la réactivité ou l'analyse des problèmes.

ASC est représentée au travers de ses filiales présentes en Grande-Bretagne, France, Pologne, Suisse, États-Unis, Japon, Singapour et via un réseau de distributeurs et de partenaires certifiés. Cette présence se traduit par la réalisation d'importants projets dans plus de 60 pays. L'activité export représente près de 70 pour cent de son activité. Cette représentation est soutenue par une organisation englobant le support et l'assistance.

Pour de plus amples d'information, contactez :

ASC telecom AG . Seibelstrasse 2-4 . 63768 Hoesbach . Allemagne

Contact: Katrin Henkel, PR & Communications

Téléphone : +49 6021 5001-264

Télécopie : +49 6021 5001-310

E-Mail : k.henkel@asc.de

Internet : www.asctelecom.com