

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 09. Juni 2009)



Erneut “Product-of-the-Year”-Awards für ASC

US-amerikanische Technologie Marketing Gruppe zeichnet Quality Monitoring Software INSPIRATIONpro und VoIP Recording Lösung EVOip aus

Hösbach, 09. Juni 2009 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, erhält den Product-of-the-Year-Award 2008 des *Communications Solutions* Magazins der Technology Marketing Corporation (TMC) für die Quality Monitoring Software INSPIRATIONpro 8.1. Kurz zuvor wurde bereits die IP Recording Lösung EVOip 8.1 mit dem Product-of-the-Year-Award 2008 vom TMC-Magazin *Unified Communications* ausgezeichnet.

ASC erhielt bereits mehrfach diese industrieweit anerkannte Auszeichnung, die TMC jährlich vergibt. Ausschlaggebend für die erneute Prämierung waren die Innovationskraft sowie der Branchenfokus der Lösungen. ASC Lösungen werden in den Bereichen Contact Center, Finanzwesen sowie öffentliche Sicherheit eingesetzt.

Die Quality Monitoring Software INSPIRATIONpro bietet systematische Bewertung und Analyse der Kommunikation zwischen Contact Center Agenten und Kunden. Durch den Einsatz verschiedenster Sprachanalysemethoden bietet die Software Unternehmen die Möglichkeit, auch bei hohem Anrufaufkommen eine gezielte Auswertung der Daten vorzunehmen. Unterstützt durch modernste Textanalysemethoden lassen sich Gespräche darüber hinaus kategorisieren und liefern so geschäftsentscheidende Informationen. Keyword Spotting und die Transkription des gesprochenen Wortes in lesbaren Text unterstützen dabei.

EVOip ist eine reine Softwarelösung zur Aufzeichnung der IP-basierten Kommunikation und kann nahtlos in jede IT-Infrastruktur eingefügt werden, auch in virtuelle Umgebungen. INSPIRATIONpro und EVOip können gemeinsam auf einem Server betrieben werden. Das verringert die Komplexität der IT-Infrastruktur und gewährleistet so reibungslose Abläufe.

Günther Müller, Chairman & CEO von ASC, erklärt: “Wir fühlen uns geehrt, dass wir die Jury erneut überzeugen konnten. Die Auszeichnungen sind eine Bestätigung unserer Arbeit. Innovation steht bei uns an erster Stelle, ein Fünftel unseres Umsatzes fließt in Forschung und Entwicklung. Damit werden wir auch weiterhin fortschrittliche und kundenorientierte Lösungen in allen Teilen der Welt anbieten können“.



Die ASC-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 gezielt Schwachstellen in der Kundenberatung aufzudecken.

Die ganzheitliche Analyse von Kundeninteraktionen bietet unseren Kunden die Möglichkeit, die Effizienz ihrer Prozesse signifikant zu verbessern und somit einen besseren Kundenservice zu gewährleisten. Die mit INSPIRATION_{pro} erstellte Analyse ist ein wichtiges Werkzeug, um Unternehmen wettbewerbsfähiger zu machen. So kann ein Kundenservice angeboten werden, der differenzierter, zielsicherer, proaktiver und vorausschauender ist.

Weiterführende Informationen über TMC erhalten Sie unter: www.tmcnet.com.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation.

Mit ASC-Software können alle multimedialen Interaktionen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie für Organisationen der öffentlichen Sicherheit dokumentiert und durch Einsatz intelligenter Sprach- und Textanalyse-Methoden ausgewertet werden. Unternehmensprozesse können präzise analysiert und wichtige Entscheidungsgrundlagen bereitgestellt werden. Kommunikationsinhalte werden transparent, wichtige Informationen generiert und Markttrends aufgezeigt.

Durch Analyse von Gesprächsaufbau und -inhalt kann die Leistung der Mitarbeiter bewertet und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess eingeleitet werden. "Technologieführerschaft durch Innovation" ist ein Leitsatz, der die heutigen ASC-Aktivitäten klar beschreibt. ASC erzielt mehr als die Hälfte des Umsatzes mit zukunftsweisenden Softwarelösungen.

ASC-Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, den USA und Singapur, sowie zertifizierte, 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.

Globale Allianzen sowie Integrations- und Vertriebspartnerschaften mit führenden Telekommunikations-Ausrüstern tragen dazu bei, dass ASC-Lösungen einfach und schnell in nahezu jede IT-Infrastruktur implementiert werden können.

Mit einem erfahrenen und innovativen Management verfügt ASC über das Know-How, die Leistungsfähigkeit und die finanziellen Mittel, um zukunftsweisende Kommunikationslösungen zu entwickeln. Jährlich werden 18-20 Prozent des Umsatzes in Forschung und Entwicklung investiert.

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