

PRESSEINFORMATION

(Hörsbach, den 18. Oktober 2010)



Eine der größten Bankengruppen Europas entscheidet sich für ASC

Mehr als 1.300 Filialen der UniCredit Group in Italien, Deutschland und Österreich setzen die ASC VoIP-Recording-Software EVOip zur Beweissicherung ihrer Wertpapierhandelsgeschäfte ein

Hörsbach, 18. Oktober 2010 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, wurde von der UniCredit Group, eine der größten Bankengruppen Europas, als Lieferant für Software zur beweissicheren Aufzeichnung ihrer Beratungsgespräche ausgewählt.

Deutschland: Erfüllung der Forderungen aus dem Wertpapierhandelsgesetz

Die HypoVereinsbank, die deutsche Tochtergesellschaft der UniCredit, zählt mit insgesamt 780 Geschäftsstellen zu den größten Banken des Landes. Mehr als 400 Filialen wurden bereits mit der ASC Software EVOip ausgestattet. Damit erfüllt die HypoVereinsbank die neuen Anforderungen des Wertpapierhandelsgesetzes zur Dokumentation von Handelsgeschäften. Die Mitarbeiter der Bank, die telefonisch beraten und verkaufen, sollen so geschützt und abgesichert werden. Die aufgezeichneten Gespräche dienen auch als Beweis bei eventuellen Unstimmigkeiten der Vertragspartner.

Die Gespräche aller angeschlossenen Filialen in Deutschland werden zentral in München aufgezeichnet und archiviert. Relevante Gespräche werden dabei vom Berater selbst per Tastendruck auf dem Telefon (Record on Demand) erfasst. Die Bank nutzt IP-Technologie als Kommunikationsplattform. ASC hat seine integrierte Softwarelösung EVOip installiert und zahlreiche Kundenwünsche umgesetzt. Dies beinhaltet z.B. auch das Abspielen einer Ansage, die den externen Teilnehmer über die Aufzeichnung des Gespräches informiert.

Italien und Österreich: Beweissichere Dokumentation der Beratungsgespräche

In Italien setzt die UniCredit Group bereits seit 2006 ASC VoIP-Recording-Lösungen ein. Die UniCredit Private Bank, ein Spezialist für Kapitalmanagement von VIP-Kunden, nutzt die hochverfügbare EVOip Software von ASC. Die Lösung ist in die UniCredit-Infrastruktur integriert. Die Gespräche von mehr als 2.000 Mitarbeitern in 800 Niederlassungen in Italien werden aufgezeichnet und in den Datacentern in Verona und Mailand zentral archiviert.



Die Niederlassungen in Österreich wird noch in diesem Jahr mehr als 100 Filialen mit der ASC VoIP-Recording-Software *EVOip* ausstatten, um die Dokumentationspflichten zu erfüllen. Die Gespräche aller Filialen werden ähnlich wie in Deutschland ebenfalls zentral erfasst und archiviert.

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 Mitarbeitern 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 *INSPIRATIONpro* die Inhalte und zeigt Verbesserungspotential im laufenden Contact Center Betrieb auf.

ASC-Tochtergesellschaften und Vertriebsbüros in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Japan, Polen, der Schweiz, Singapur, den USA und den Vereinigten Arabischen Emiraten sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren weltweit anspruchsvolle Kundenprojekte. Mit einem Exportanteil von mehr als 50 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach

Ansprechpartner:

Katrin Henkel, Manager PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com