

Communiqué de presse

(Hoesbach/Allemagne, 19 novembre 2009)



ASC fonde une nouvelle filiale à Saarbrücken

Hoesbach/Allemagne, 19 novembre 2009 — ASC, fournisseur mondial de solutions innovantes pour enregistrer, analyser et évaluer les communications multimédia, a annoncé aujourd'hui la création de ASC Software Solutions GmbH à Saarbrücken. Cette société va développer des solutions pour l'optimisation des processus métier pour le groupe ASC. Entre 20 et 25 spécialistes informatiques très qualifiés vont être recrutés. De cette manière l'entreprise renforce ses activités de recherche et de développement.

La filiale commencera ses activités au 1er janvier 2010. Ludwig Kuhn (45) a été nommé directeur général d'ASC Software Solutions GmbH. Il a fait ses études en philosophie, informatique et technologies de l'information et il est ensuite devenu professeur à l'université de Saarland. Il a plus de 15 ans d'expérience en tant que directeur général de plusieurs éditeurs de logiciels, la plus récente chez EUROKEY Software GmbH.

Günther Müller, PDG de ASC telecom AG, a déclaré : « Saarbrücken est l'endroit idéal pour notre nouvelle filiale haute technologie. Nous entretenons déjà beaucoup de contacts avec l'université de Saarland et nous travaillons en collaboration sur des projets de recherche, ce qui nous ouvre la possibilité d'avoir accès à des diplômés très qualifiés. ».

En raison de la proximité d'importants instituts de recherche informatique, comme par exemple l'institut informatique Max-Planck (MPII), Saarbrücken s'est avéré comme meilleur emplacement pour une nouvelle filiale. Ludwig Kuhn déclare : « un des points les plus importants sera la recherche dans le domaine de la capture et l'analyse de données non structurées, comme par exemple appels téléphoniques, enregistrements écran et vidéo. Les technologies les plus modernes seront utilisées pour analyser ces données. De cette manière les appels téléphoniques par exemple seront automatiquement transcrits et disponibles pour le traitement de la part de plusieurs applications.

L'annonce de la fondation de cette nouvelle filiale souligne l'engagement de ASC concernant l'implication de technologies vocales innovantes pour une amélioration du service qualité et pour l'optimisation des processus dans tous les domaines. L'analyse intégrée des interactions et de contacts donne aux clients d'ASC la possibilité d'améliorer l'efficacité de ses processus et ainsi de garantir un meilleur service-



client. L'analyse est un instrument important pour rendre les entreprises compétitives. De cette manière il est possible d'offrir un service-client différencié et proactif.

Les possibilités d'intégration dans un système de gestion de la relation client (CRM), pour la gestion des effectifs (WFM) ou pour l'analyse et l'optimisation des processus (BPM et Business Intelligence) sont illimitées grâce à des interfaces flexibles. ASC développe et commercialise des produits intégrés pour les différents marchés, comme centres de contacts, institutions financières, contrôle aérien ou bien sécurité publique et adapte ceux-ci aux besoins de la clientèle.

A propos d'ASC

ASC, fournisseur mondial de solutions innovantes pour enregistrer, analyser et évaluer les 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 tant sur le plan qualitatif que quantitatif.

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