

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 27. Mai 2010)



ASC investiert über 20 Millionen Euro in Forschung und Entwicklung

Hohe Forschungs- und Entwicklungsausgaben für „Business Process Optimization“ Software in den nächsten drei Jahren

Neue Software-Generation löst bisherige Produktfamilie ab

Schaffung zahlreicher neuer Arbeitsplätze für hochqualifizierte IT-Spezialisten sowie in Vertrieb und Marketing

Hösbach, 27. Mai 2010 – Die ASC telecom AG, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, investiert in den nächsten drei Jahren über 20 Mio. Euro in Forschung und Entwicklung (F&E) von neuen Software-Lösungen zur Verbesserung der Servicequalität und zur Optimierung von Geschäftsprozessen in Unternehmen. Die Investitionen, die aus eigener Kraft und ohne Bankdarlehen finanziert werden, schaffen zahlreiche neue Arbeitsplätze sowohl am Hauptsitz in Hösbach als auch in Saarbrücken.

In den vergangenen Jahren hat sich ASC kontinuierlich zu einem Software-Unternehmen gewandelt. Bereits heute werden nahezu 70 % des Umsatzes mit zukunftsweisenden Softwarelösungen und den dazugehörigen Services erzielt.

Strategisches Ziel des Mittelständlers ASC ist es, den Umsatz in den nächsten fünf Jahren zu verdoppeln. Die Zahlen von 2009 bekräftigen diese Zielsetzung. Mit einem zweistelligen Wachstum liegt ASC deutlich über dem Branchendurchschnitt. „Wir haben in 2008 und 2009 eine solide Basis geschaffen, um unser stürmisches Wachstum auch in den kommenden Jahren fortzusetzen. Trotz der erkennbaren Konsolidierung der Märkte wird ASC seine Marktanteile weiter konsequent ausbauen“, erklärt Günther Müller, Vorstandsvorsitzender der ASC telecom AG.

Wachstumspotential sieht Müller vor allem in dem stark wachsenden Markt für Business Process Optimization, also in Lösungen zur Verbesserung von Geschäftsprozessen. Dazu gehören neben Sprachaufzeichnung vor allem auch Qualitätsmanagement, eLearning und Personaleinsatz-Planung. Die stärksten Wachstumsimpulse erwartet ASC aber von seinen Software-Lösungen für die intelligente Sprachanalyse. Damit können Kundenbedürfnisse noch besser identifiziert und analysiert werden. Die neuen Lösungen ermöglichen die Erkennung von Schlüsselwörtern und Redewendungen sowie von Emotionen und



Gemütszuständen. Außerdem können damit aufgezeichnete Gespräche in Textinformationen umgewandelt werden.

Dieses Thema ist auch der Schwerpunkt der Forschung und Entwicklung in den nächsten Jahren. Dabei nutzt ASC die Nähe zu international anerkannten Informatik-Forschungseinrichtungen, wie zum Beispiel dem Deutschen Forschungszentrum für künstliche Intelligenz (DFKI) oder dem Max-Planck-Institut für Informatik (MPII) im Saarland.

Einsatzbereiche der neuen ASC-Lösungen sind das Qualitäts-, Prozess- und Kampagnen-Management in Unternehmen. Die so generierten Informationen sind eine wichtige Quelle für Marketing, Vertrieb oder Prozessmanagement und dienen zur Effizienzsteigerung von Werbemaßnahmen, Verkaufsprozessen und Arbeitsabläufen im Allgemeinen.

Ausbau der Forschungs- und Entwicklungskapazitäten

ASC investiert jährlich 18 bis 20 % seines Umsatzes in Forschung und Entwicklung. Mit der Gründung der ASC Software Solutions GmbH in Saarbrücken baut das Unternehmen seine Kapazitäten weiter aus. Die Gesellschaft wird innerhalb des ASC-Konzerns Software zur Optimierung von Geschäftsprozessen entwickeln. Insgesamt entstehen dort 20 bis 25 neue Arbeitsplätze für hochqualifizierte IT-Spezialisten.

Zusammenarbeit mit Hochschulen und Universitäten

„Wir pflegen intensive Kontakte zur Hochschule Aschaffenburg sowie zur Universität und zur Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes und arbeiten bei hochschulnahen Forschungsprojekten zusammen. Dadurch haben wir auch Zugriff auf hochqualifizierte Studienabgänger“, erläutert Günther Müller.

Internationales Unternehmen

Mit einem Exportanteil von mehr als 50 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche. Neun Tochtergesellschaften sowie zertifizierte, leistungsfähige Vertriebspartner in allen wichtigen Märkten realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte.

Zu den langjährigen ASC-Niederlassungen in Frankreich, Großbritannien, der Schweiz, Singapur und den USA eröffnete das Unternehmen in den letzten beiden Jahren neue Niederlassungen in Dubai, Japan und Polen sowie ein Softwarehaus



in Saarbrücken (D). Damit arbeiten heute über 220 kreative und motivierte Mitarbeiter aus 20 Nationen für den Erfolg von ASC.

Zahlreiche internationale Auszeichnungen

Erst kürzlich erhielt ASC von der renommierten US-Zeitschrift „Unified Communications“ die Auszeichnung „Bestes Produkt des Jahres 2009“ für seine VoIP Recording Software *EVO_{ip}*. Dieser Preis wird einmal jährlich von der Technology Marketing Corporation (TMC) in Amerika vergeben. Ausschlaggebend für die Prämierung waren die Anwenderfreundlichkeit des Produktes sowie die Innovationskraft von ASC.

ASC erhielt in den letzten Jahren bereits mehrfach international anerkannte Auszeichnungen für seine Qualitätsmanagement und VoIP Recording Software.

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 Agenten 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 *INSPIRATION_{pro}* 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 anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. 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

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach

Ansprechpartner:

Katrin Henkel, Manager PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264 - E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com