

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 19. Februar 2009)



Mit ASC-Technologien zum Markterfolg

ASC auf der Call Center World 2009: Lösungsstrategie zielt auf höhere Wertschöpfung von Kundenbeziehungen

Hösbach, 19. Februar 2009 – Die ASC, einer der weltweit führenden Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse multimedialer Kommunikation, ist Co-Sponsor auf der diesjährigen Call Center World 2009. Harald Zapp, Chief Operating Officer von ASC, demonstrierte in seinem dortigen Vortrag, welches Potenzial im Quality Monitoring steckt und wie Unternehmen die Qualität des telefonischen Kundenservice für Ihren Markterfolg besser nutzen können. „In den meisten Call Centern ist das Qualitätsmanagement noch vorwiegend agentenzentriert“, sagte Harald Zapp. „Der nächste Schritt ist eine stärkere Multi-Channel-Orientierung hin zu echten Customer Relationship Centern. Hier passiert eine stärkere Analyse der ganzheitlichen Prozesse, die dann perspektivisch in ein unternehmenszentrisches Qualitätsmanagement münden. Kundenfeedback wird so über den Kontakt im Service Center hinaus zurück ins Unternehmen gespielt und an die Verbesserung interner Prozesse gekoppelt. Workforce Optimierung ist hier kein leeres Schlagwort, sondern kann anhand von Quality Management erlebbar gemacht werden.“ Auf dem Stand 4C2a haben Besucher die Gelegenheit, neuste Technologien zur Workforce Optimierung durch Quality Monitoring und Sprachanalyse zu sehen.

Workforce Optimierung mit Hilfe von Training und Coaching

Als aktuelle Herausforderung unterschiedlicher Anwendergruppen sieht Harald Zapp unter anderem verbessertes Training und Coaching für Agenten im Contact Center. , wachsende Compliance-Anforderungen zum Beispiel im Finanzsektor sowie höhere Effektivität öffentlicher und privater Sicherheitsdienste in Not- und Krisensituationen: „Contact Center setzen ihr Servicepersonal damit bedarfsgerechter und folglich ökonomischer ein. Zugleich vermeiden sie unnötige Wartezeiten für Kunden, was wiederum die Servicequalität verbessert“.

Sprachaufzeichnung und Quality Monitoring muss außerdem über verteilte Standorte auf gleich hohem Level verfügbar sein. Lösungen von ASC unterstützen deshalb den kosteneffizienten Einsatz virtueller Contact Center auf Basis von Voice-over-IP. Hierbei kommen insbesondere innovative Sprach- und Textauswertungsverfahren aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz zum Einsatz. Diese dienen dazu, automatisiert die eingehenden Daten und Ereignisse zu analysieren um somit zukünftig die Qualität der Kundenkontakte zu verbessern.



Integration führt zu verminderten Kosten und profitableren Kundenbeziehungen

Als weiteren Hebel für nachhaltige Kostensenkungen hob Harald Zapp die tiefe Integration von ASC-Lösungen in unterschiedliche IT-Umgebungen – d.h. bereits bestehende CTI- und Telefonielösungen - hervor. Dies gilt auch standortübergreifend. Außer verringerten Implementierungs- und Betriebskosten würden dadurch auch die IT-Prozesse optimiert – was wiederum zu signifikanten Effizienzsteigerungen führt. „Damit wird den vorhandenen Kundendaten noch einmal ein beträchtlicher Mehrwert hinzugefügt. Die gesamte Kundeninteraktion lässt sich gemäß einem Multi-Channel-Ansatz über alle Kontaktkanäle hinweg nach einheitlichen Kriterien erfassen, steuern und permanent optimieren. Letztlich führt dies zu deutlich profitableren Kundenbeziehungen.“

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern wertvolle 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 wiederum verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen; ASC leistet so einen wichtigen Beitrag zur öffentlichen Sicherheit.

Lösungen von ASC sind innovativ. Sie umfassen Workforce Optimierung, E-Learning und E-Coaching und passen sich den wachsenden Anforderungen von Organisationen unterschiedlichster Ausrichtung und Größenordnung dynamisch an. Dank ihrer offenen Architektur fügen sie sich nahtlos in bestehende IT- und Kommunikationslandschaften ein. Bestehende Investitionen bleiben somit geschützt, während Zeit und Kosten für die Implementierung auf ein Minimum reduziert werden.

ASC-Software ist mandantenfähig. Kunden haben deshalb die Option, Services rund um die gesamte Kommunikation von einem Provider „wie Strom aus der Steckdose“ zu beziehen – je nach Bedarf, nur genau das Benötigte und mit höchster Flexibilität. In einem solchen On-Demand-Szenario profitieren Kunden von einer technologisch hochentwickelten Aufzeichnungs- und Analyse-Plattform, ohne selbst in finanzielle Vorleistung gehen zu müssen. Für den Service-Provider bietet die Mandantenfähigkeit der ASC-Lösungen eine Chance, neue Geschäftsfelder zu erschließen.

ASC arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung von Funktionalität, Anwenderfreundlichkeit und Integrationsfähigkeit ihrer Lösungen. Etwa ein Fünftel des Jahresumsatzes fließt in Forschung und Entwicklung. Das 1964 gegründete Unternehmen mit Stammsitz in Hösbach, Deutschland, verfügt über ein weltweites Partner- und Servicenetz. Mit Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, den Vereinigten Staaten, Japan und Singapur sowie mit zertifizierten Vertriebspartnern in mehr als 60 Ländern ist ASC rund um den Erdball präsent. Globale Integrationspartnerschaften mit führenden Telekommunikationsausrüstern sorgen zudem für Interoperabilität der ASC-Lösungen mit nahezu jeder IT-Infrastruktur

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

Fink&Fuchs PR AG · Berliner Straße 164 · 65205 Wiesbaden

Ansprechpartnerin: Jennifer Eletr

Telefon: +49 611 – 74 131 58

Telefax: +49 611 – 74 131 0

E-Mail jennifer.eletr@ffpr.de

Internet www.ffpr.de