



ASCジャパンは通話録音とQM (クオリティ モニタリング) ソリューションを「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2010」に出展いたします。

2010年11月18日東京/日本—通話録音と音声分析、マルチメディアベースコミュニケーション評価の分野で革新的なソリューションを提供するグローバルリーディングカンパニーのASC (www.asctelecom.co.jp) は本日、ASC ジャパンが、11月18日(木)・19日(金)に東京・池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターにて行われる「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2010」に NRI データ i テック株式会社、三菱電機インフォメーションテクノロジー株式会社と共同出展することをご案内いたします。

1万人を超える来場者が会場、ワークショップ、基調講演、トレンドセミナーに参加することが予想されます。ASC ジャパンはコールセンター、金融機関、公共保安機関向けの最新の通話録音ソリューション MARATHON EVOLUTION、EVOip、そしてQMソリューションのINSPIRATION^{pro}を展示します。

ASC 会長兼 CEO グンター ムラーは「企業防衛の通話録音は100%の確実な遂行が要求されます。さもなければ、相互間の異差が非常にリスクの高い事態を招きかねます。我々の通話録音システムは、いかなる状況下においても確実な信頼性を持つビルトイン冗長化のフェイルセーフオペレーションのために、包括的な試験を経ています。」と説明します。

ASC の世界初、Linux ベースの通話録音装置 MARATHON EVOLUTION は、Linux の卓越した安定性と安全なプラットフォームの有用性とその確実な録音機能で、特にミッションクリティカルな現場に最適です。受賞歴を持つ EVOip の VoIP 通話録音ソリューションはクレジットカード業界の安全基準(PCIDSS)に合致する厳格なセキュリティ基準を満たしています。ASC の VoIP 録音ソリューションは AVAYA, Cisco, NEC 等の大手メーカー製品と連携します。

INSPIRATION^{pro} は、録音された通話データとスクリーンアクティビティの分析、評価を通して、マネージャーが各エージェントのサービスレベルを把握するのに最適なソリューションです。最新版のバージョン 10.0 にはスーパーバイザーとの相互作用機能が新たに追加されました。eLearning は、各エージェントの弱点に沿ってトレーニングと個々にカスタマイズされた指導を、それぞれのデスクトップ



上で利用できます。INSPIRATION^{pro}はさらに音声認識用の通話自動分類やキーワード検索機能を持ち合わせ、これらは特に多量なコール数を抱える巨大コールセンターに最適です。

ASC はマルチメディアコミュニケーションの録音、分析、評価の革新的ソリューションを提供しているグローバルリーディングプロバイダーです。ASC のソリューションは企業や組織の改善、価値を創造させるのに必要な情報を明らかにいたします。コンタクトセンターはエージェントの効率的な配置により生産性の高い顧客サービスを実現し、金融機関では高レベルセキュリティの確保により、書類作成作業へのコストの削減を実現します。公共安全の分野では、緊急時の第一応答者の対応速度を向上させます。

ASC のソフトウェアソリューションは、顧客とのコンタクトを絶え間なく見直し、常にサービスの向上に努めるコンタクトセンターで利用されています。コンタクトセンター内の全レベルでのコミュニケーション情報は収集、集約されエージェントのトレーニングと評価を行い顧客サービスの向上へと有効利用されます。通話録音とスクリーンアクティビティに基づいた INSPIRATION^{pro} はコンタクトセンターでのエージェントの対応プロセス、マーケティング、販売活動における対応速度や問題の分析を行い、改善の可能性を明らかにしていきます。

フランス、ドイツ、日本、ポーランド、シンガポール、スイス、UAE、英国、米国の販売拠点と 60 カ国以上の強力な販売パートナーが、お客様の重要なプロジェクトをサポートしています。ワールドワイドのサービス網は、50%以上の輸出実績とともに ASC を強力なグローバルリーディングカンパニーとして支え続けます。

詳細情報のお問合せ先:

ASC telecom AG • Seibelstrasse 2 - 4 • 63768 Hoesbach • Germany
Contact: Katrin Henkel, Manager PR & Communications
Phone: +49 6021 5001-264
Fax: +49 6021 5001-310
E-mail: k.henkel@asc.de
Internet: www.asctelecom.com