

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 27. August 2010)



Führende Bank im Mittleren Osten entscheidet sich für ASC

VoIP Recording und Quality Management von ASC an sieben Standorten der Bank in den Vereinigten Arabischen Emiraten im Einsatz

Hösbach, 27. August 2010 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, implementierte die VoIP Recording Software *EVOip* sowie die Quality Management (QM) Lösung *INSPIRATIONpro* an sieben Standorten bei einer führenden Bank in den Vereinigten Arabischen Emiraten.

Der Finanzdienstleister entschied sich für die Sprachaufzeichnungslösung von ASC zur beweissicheren Dokumentation der geschäftskritischen Kommunikation, insbesondere der telefonischen Handelsgeschäfte. So schützen sich Finanzinstitute vor ungerechtfertigten Regressansprüchen.

Die Bank stellte ihre Kommunikationsplattform kürzlich von traditioneller Telefonie auf moderne IP-Telefonie um. Im Zuge dessen wurden auch über 20 neue Sprachaufzeichnungssysteme angeschafft. Die mehrfach ausgezeichnete ASC VoIP Recording Software *EVOip* wurde nahtlos in die IT-Infrastruktur mit Avaya und Cisco Telefonanlagen sowie Händlerkonsolen von Orange integriert. Damit verfügt das Finanzinstitut, das in offiziellen Ratings als eine der 50 sichersten Banken der Welt aufgeführt ist, eine zuverlässige und ausfallsichere Lösung zur beweissicheren Erfassung aller relevanten Gespräche.

Darüber hinaus entschied sich der Finanzdienstleister für den Einsatz eines modernen Qualitätsmanagement-Systems in ihren Call Centern. Mit der QM-Software *INSPIRATIONpro* werden die aufgezeichneten Kundengespräche und dazugehörige Bildschirminhalte des Agenten ausgewertet und analysiert. Die Ergebnisse dienen zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität des Kundenkontaktes und zum gezielten Einsatz von Trainingsmaßnahmen für Agenten. In neun Monaten Betrieb wurde ein großer Anteil der insgesamt mehr als drei Millionen Gespräche aufgezeichnet. Die Auswertung einzelner Gespräche führte zu Maßnahmen, die die Qualität der Gespräche und die Kompetenz der Mitarbeiter und dadurch die Kundenzufriedenheit erheblich verbesserte.



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 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