

PRESSEINFORMATION

(Hörsbach, den 22. August 2006)



ASC rüstet zentrales Service Center des Reifenherstellers Michelin aus

Optimierte Mitarbeiterschulung für noch besseren Service

Hörsbach, 22. August 2006 – Die ASC telecom AG (www.asctelecom.com), ein weltweit führender Anbieter integrierter Lösungen zur Aufzeichnung und Auswertung der Kommunikation für Call Center, Finanzdienstleister sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, hat im Service Center des Reifenherstellers Michelin die High-Tech-Produkte MARATHON EVOLUTION und INSPIRATIONpro installiert.

Das Michelin Service Center in Karlsruhe mit rund 70 Mitarbeitern und rund 1,4 Millionen eingehenden Anrufen pro Jahr betreut die ca. 30.000 Firmenkunden des Unternehmens aus allen deutschsprachigen Ländern.

Durch die Automatisierung der Aufzeichnung und die systematische Erhebung der Ergebnisse sollen die Leistungen des Michelin Service Centers in Zukunft qualitativ verbessert und die Kundenzufriedenheit weiter gesteigert werden.

Die optimale Lösung wurde mit der Installation von Sprachaufzeichnungs- und Qualitätsbewertungsmodulen aus dem Hause ASC gefunden.

Die Aufzeichnung der Gespräche erfolgt mit MARATHON EVOLUTION nach der Einwilligung des Kunden und den grundsätzlichen Vorgaben des Supervisors. Dieser kann mit der CTI flexible Regeln für Zeitpunkt und Häufigkeit der Gesprächsaufnahmen bestimmen.

Zum Zwecke des Quality Monitoring und der Bewertung der einzelnen Agenten stehen dem Coach und den Teamleitern INSPIRATIONpro zur Verfügung. Mittels eines speziell auf die Bedürfnisse des Michelin Service Centers zugeschnittenen Schemas können die Gespräche so zügig und unter einheitlichen Gesichtspunkten bewertet werden. INSPIRATIONpro erstellt aus den einzelnen Auswertungen anschließend Berichte zu den jeweiligen Agenten, Agentengruppen oder zu einzelnen Kampagnen.

Die gewünschte Zugriffsmöglichkeit für Agenten auf deren eigene Gespräche wurde über die browserbasierte Funktion „Agent Feedback“ von INSPIRATIONpro



realisiert. Von ihrem Arbeitsplatz aus können die Mitarbeiter so für ein Selbstfeedback die Einzelgespräche anhören und ihre Bewertungen ansehen.

Nach der Einführungsphase bewertet Jürgen Ihl, Leiter des Michelin Service Centers, die ASC-Produkte sehr positiv: "Ich bin mit der Ausstattung rundum zufrieden. Es gelingt hervorragend, das größere Potential bei der Mitarbeiterschulung auszuschöpfen. Dies ist ein großer Fortschritt in der Entwicklung des Michelin Service Centers. Mittels noch besser geschulter Mitarbeiter können wir auch die Kundenzufriedenheit weiter optimieren."

Die am Projekt beteiligten Firmen, das Systemhaus MR compact (www.mr-compact.de) und der Systemintegrator INFOSYS GmbH (www.infosys-online.de) trugen mit ihrem Know-How dazu bei, dass Zusatzinformationen des Kunden wie z.B. Kundennummer oder die Identifikation der Agenten mit in die ASC-Applikationen integriert werden konnten und die ASC-Produkte perfekt in das bestehende Call Center-System eingebunden wurden.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording Solutions für Telefon, Internet, Fax und Funk sowie Quality Monitoring Solutions zur systematischen Bewertung und Analyse der Kommunikation zwischen Call Center Agenten und Kunden. Damit verbunden sind mehr als 40 Jahre Erfahrung in Forschung und Entwicklung, Herstellung, Vertrieb und Service.

In über 60 Ländern sind mehr als 20.000 ASC-Installationen in Call Centern, bei Finanzdienstleistern sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, wie Polizei, Feuerwehr, Flugsicherung, Grenzschutz, Rotes Kreuz etc., erfolgreich im Einsatz.

ASC entwickelt, produziert und vertreibt modernste Communications Recording Solutions für multimediale Aufzeichnungen, Auswertungen und Analysen der gesamten elektronischen Kommunikation. Mit den Browser-basierten Produkten werden alle Interaktionen per Telefon, Fax, Voice over Internet Protokoll (VoIP), E-mail, Web-Chat nachvollziehbar und beweissicher dokumentiert.

Tochtergesellschaften in den USA, Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, Hongkong und Singapur sowie qualifizierte Vertriebs- und Service-Partner realisieren weltweit die individuellen Anforderungen unserer Kunden.

Strategische Allianzen sowie Integrations- und Vertriebs-Partnerschaften mit namhaften Unternehmen der Telekommunikations-Branche, wie z. B. mit Alcatel, Avaya, Cisco, Mitel, NEC, NextiraOne, Nortel, Siemens und T-Systems tragen dazu bei, dass ASC-Produkte einfach und schnell in nahezu jede vorhandene IT-Infrastruktur implementiert werden können.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2-4 · 63768 Hösbach

Telefon: +49 6021 5001-283

Fax: +49 6021 5001-310

Ansprechpartner:

Dr. Ruth Radl, Web Communication

E-Mail r.radl@asc.de

Internet www.asctelecom.com