

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 10. November 2010)



## **PostFinance: Bester Service und hohe Sicherheit mit ASC-Software**

**Das Finanzinstitut der Schweizerischen Post implementierte die Recording- und Quality-Management-Lösung von ASC. Damit wurde die Aufzeichnung und Dokumentation im Rahmen gesetzlicher Bestimmungen beim Börsenhandel vereinheitlicht. Weiterhin wird der kontinuierliche Ausbildungs- und Verbesserungsprozess bei PostFinance vorangetrieben, um den besten Service bieten zu können.**

*Hösbach, 10. November 2010* – Das Kunden Contact Center von PostFinance mit rund 1.400 Mitarbeitern und Standorten in allen Sprachregionen der Schweiz wurde mit modernster Recording- und Quality-Management-Technologie ausgestattet. ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, setzte das komplexe Projekt mit seinem Partner Unisys um.

PostFinance ist ein Konzernbereich der Schweizerischen Post und ist die führende Anbieterin im Schweizer Zahlungsverkehr. Sie bietet ihren Kunden umfassende Finanzdienstleistungen an und ist in der Schweiz sehr gut verankert. 2009 hat das Finanzinstitut über 126.000 neue Kunden gewonnen sowie einen Rekordgewinn ausgewiesen.

### **Mittelfristig soll PostFinance der FINMA unterstellt werden.**

Die FINMA Richtlinien sehen vor, dass bei Finanzinstituten alle externen und internen Gespräche aufgezeichnet werden und für die Belange der FINMA vorgehalten werden. Zur beweissicheren Erfassung aller Gespräche wurde die VoIP Recording Software *EVO<sub>ip</sub>* von ASC implementiert. Das passierte auch im Zuge der Umstellung von traditioneller Telefonie auf die bei der Post erfolgreich im Einsatz stehende Cisco VoIP Telefonie.

### **PostFinance hat sich zum Ziel gesetzt, zu den Besten zu gehören.**

Das Finanzinstitut will mit dem besten Service zur Hauptbankverbindung ihrer Kunden werden. Mit der Quality-Management-Lösung *INSPIRATION<sub>pro</sub>* von ASC wurde jetzt ein kontinuierlicher Ausbildungs-, Verbesserungs- und Optimierungsprozess eingeleitet.



### **ASC und Unisys konnten sich bei der Ausschreibung durchsetzen,**

weil sie alle im Lastenheft aufgeführten Funktionen bejahen und entsprechende Lösungswege aufzeigen konnten. Federführend in diesem Projekt war die POST IT, die als Auftragsnehmerin von PostFinance das Projekt abwickelte.

Das IT Service Management von PostFinance dazu: „Die Recording und Quality-Management-Lösung war bereits an unserem Standort Bulle erfolgreich implementiert und fand breite Akzeptanz. Die guten Erfahrungen mit dem Service und die Flexibilität der ASC Lösungen sprachen für die ASC-Unisys-Lösung. Die Finalen Reporte von Bulle konnten sogar direkt in das DWH der Post importiert werden.“

### **Umsetzung**

Die Kundenähe von PostFinance zeigt sich nicht zuletzt im Filialnetz mit zahlreichen Standorten in allen Sprachregionen. Die Grösse der einzelnen Standorte variiert von einigen wenigen bis zu mehreren hundert Mitarbeitern. Neben den elektronischen Medien erfolgt der persönliche sowie telefonische Kundenkontakt mit den Sachbearbeitern und Beratern nach wie vor regional in den einzelnen Filialen.

In der ersten Phase wurden die Gespräche der Mitarbeiter an 19 Standorten sukzessive erfasst und an einem zentralen Standort archiviert. PostFinance hat sich dafür entschieden, den Mitarbeitern gezielt die Möglichkeit zu geben, die Aufzeichnung auf Kundenwunsch zu stoppen. Dies erfolgt über eine kleine Applikation an den Arbeitsplätzen. Im Börsenhandel wurde sogar eine 1:1 Redundanz aufgebaut.

Arnaldo Urbanetti, Geschäftsführer der ASC Schweiz: „Recording und Quality Management wurden von PostFinance als eine Standardlösung vorausgesetzt. Bei der Detailabwicklung zeigte sich schnell, dass man die geplante Lösung an die neuen Gegebenheiten, wie veränderte Netzwerk-Topologie, zuvor nicht kommunizierte Rollouts, Security Patches, Firewall Rules und Software Upgrades anpassen musste. Dabei zeigte sich die Vielfältigkeit und Flexibilität der ASC-Lösungen und Ihre smarte, zukunftsorientierte Integration. Die Mehrkosten für den Kunden konnten so im Rahmen gehalten werden.“



## **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 Mitarbeitern 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<sub>pro</sub>* 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 weltweit anspruchsvolle Kundenprojekte. 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](mailto:k.henkel@asc.de)

Internet [www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)