

Quality Monitoring mit ASC

Neue Technologien wie Voice-over-IP dienen in erster Linie zur Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung, so das Ergebnis des „Deutschen VoIP-Report 2008“. Inzwischen stehen aber auch erweiterte Funktionen wie Quality Monitoring oder die wachsenden Compliance-Anforderungen bei Call Centern im Fokus.

Wettbewerbsvorteil durch Kundenzufriedenheit

Mit dem Einsatz der richtigen Technologie ist es Call Centern möglich, nicht nur kostengünstiger und effizienter zu agieren, sondern auch Wettbewerbsfaktoren wie Kundenzufriedenheit, Erreichbarkeit oder Fachkompetenz gerecht zu werden. Stark in den Vordergrund rückt dabei die Telefonaufzeichnung, um stets eine optimale Qualität im Call Center zu gewährleisten. Anbieter wie die ASC telecom AG bieten bereits seit Jahren Lösungen für Sprachaufzeichnung an. Mit dem Leitsatz „Technologie-Führerschaft durch Innovation“ entwickelt die ASC Produkte und Lösungen für unterschiedliche Branchen und Anwendergruppen. Seit über 40 Jahren ist das Unternehmen mit Produkten zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung von Kommunikation ein bedeutender Partner am Markt und inzwischen weltweit führend in diesem Bereich.

„Nur was man weiß, kann man auch verbessern“

Lösungen von ASC unterstützen den kosteneffizienten Einsatz virtueller Contact Center auf Basis von Voice-over-IP ebenso wie die automatisierte Analyse strukturierter und unstrukturierter Daten und Ereignisse, um die Qualität von Kundenkontakten im Sinne von Customer Experience zu verbessern. Hierbei kommen insbesondere innovative Sprach- und Textauswertungsverfahren aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz zum Einsatz. Für das Messen und Verbessern von Qualitätskriterien wie Freundlichkeit, Fachkompetenz und Schnelligkeit setzen Call Center unter anderem Monitoring-Systeme für das Train-

ning und Coaching der Agenten ein. „In den meisten Call Centern ist das Qualitätsmanagement noch vorwiegend agentenzentriert“, sagte Harald Zapp, Chief Operating Officer von ASC. **„Der nächste Schritt ist eine stärkere Multi-Channel-Orientierung hin zu echten Contact Centern sowie eine stärkere Reflexion der ganzheitlichen Prozesse, die dann perspektivisch in ein unternehmenszentrisches Qualitätsmanagement münden.“**

Einzelne Branchen wie der Finanzsektor müssen sich darüber hinaus der Herausforderung wachsender Compliance-Anforderungen stellen. Sprachaufzeichnung und Quality Monitoring müssen außerdem über verteilte Standorte auf gleich hohem Level verfügbar sein, damit beispielsweise öffentliche und private Sicherheitsdienste in Not- und Krisensituationen effektiver agieren können.

Lösungen und Produkte für unterschiedliche Anforderungen

Die ASC-Produkte analysieren und bewerten die Kundenkommunikation und ermöglichen so einen direkten Einblick in die Servicequalität eines Unternehmens. Mit der Produktlinie INSPIRATION bietet ASC Software an, die speziell für die Aufgaben im Bereich des Quality Monitoring entwickelt wurden. Neben der „All-in-One“-Lösung INSPIRATIONcompact für kleinere Anforderungen können mittlere und große Call Center auf INSPIRATIONpro zurückgreifen und das System mit den Communications Recording Solutions MARATHON EVOLUTION und EVOip erweitern.

Inzwischen ist VoIP eine etablierte Basis, um weitere Funktionen wie Quality Monitoring einzusetzen. Durch Voice-

over-IP haben Unternehmen zusätzlich eine ideale Grundlage, um solche Quality-Monitoring-Dienste von ASC auch „on demand“ als Managed Service von externen Anbietern zu beziehen.



Gerade für kleinere Call Center bedeutet dies geringere Investitionsrisiken und planbare Fixkosten. Service-Provider wiederum profitieren von dieser Lösung in Form eines neuen Geschäftsmodells, um weitere Umsatzquellen zu erschließen. Voraussetzung für „Quality Monitoring On-Demand“ ist die Mandantenfähigkeit der jeweiligen Technologie-Lösung. Auch hier ist die ASC derzeit eines der führenden Unternehmen und bietet bereits jetzt schon die eigenen Lösungen mandantenfähig an. ■

Kontakt

Das Unternehmen mit Stammsitz in 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.