

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 13. Oktober 2008)



Lösung zur effizienten Sprachanalyse auf den Voice Days 2008 in Wiesbaden

Transkriptionstechnologie des European Media Laboratory und Gesprächsmustererkennung von Living-e in Quality Monitoring Software von ASC integriert

Hösbach, 13. Oktober 2008 – ASC telecom AG, European Media Laboratory (EML) und Living-e präsentieren auf den Voice Days 2008 moderne Sprachanalyse-Technologien zur Verbesserung des Qualitätsmanagements in Contact Centern. Am ASC-Stand F 13 A haben Voice-Days-Besucher vom 15. bis 16. Oktober in den Wiesbadener Rhein-Main-Hallen Gelegenheit, eine Live-Demonstration der Quality Monitoring Software INSPIRATION_{pro} mit einheitlicher und durchgehender Integration der Ergebnisse von automatisierten Sprachanalysen zu sehen.

Die vorgestellte Lösung ist das Ergebnis langjähriger Forschungs- und Entwicklungsprojekte. ASC und seine Kooperationspartner EML und Living-e haben erstmals sämtliche Aspekte der automatisierten Sprach- und Textanalyse in ein einheitliches, einfach zu bedienendes Interface integriert. „Die letzten Jahre brachten eine Reihe technologischer Innovationen auf dem Gebiet der automatischen Sprachauswertung, zum Beispiel computergestützte Audio-Text-Transkription sowie Gesprächsmustererkennung. Was diesen vielversprechenden Technologien bisher jedoch fehlte, war eine wirklich tiefgreifende Integration in die Werkzeuge und Arbeitsprozesse der Anwender“, sagt Harald Zapp, Chief Operating Officer von ASC. „Contact Center können das Qualitätsmanagement künftig medienübergreifend vereinheitlichen und ihre Kundenkommunikation über alle Kanäle hinweg auf hocheffiziente Weise verbessern. Damit können wir eine neue Prozessstufe im Contact Center und dem dort stattfindenden CRM erreichen“

INSPIRATION_{pro} im Überblick

Mit INSPIRATION_{pro} lassen sich Aufzeichnungen von Sprach- und Bildschirmdaten besser planen und koordinieren. Kundenkontakte können nach vielfältigen Kriterien evaluiert und die Ergebnisse in unterschiedliche Business-Intelligence-Umgebungen eingespeist werden. Durch das hochflexible Interface-Konzept lassen sich neue

Technologien und Anwendungen nahtlos integrieren. Dies betrifft traditionelle Schnittstellen für interaktive Sprachmenüs, automatische Anrufverteilung und CTI (Computer-Telefon-Integration) ebenso wie fortschrittliche Textmustererkennung und –analyse von Living-e oder die Transkriptionstechnologie aus dem EML.

INSPIRATION^{pro} erleichtert den Zugriff auf Analyseergebnisse und erlaubt eine flexible Konfiguration von Gesprächskategorien. Die automatisierte Kategorisierung von Kundenkontakten sorgt zusammen mit Gesprächsfilterung und der einfachen Anbindungsmöglichkeit von Kundenbefragungen für signifikante Effizienzsteigerungen sämtlicher Qualitätsprozesse im Contact Center. Dies schlägt sich in sinkenden Kosten und höherer Kundenzufriedenheit nieder. Letztlich wird die Wertschöpfung von Kundenbeziehungen über deren Lebenszyklus hinweg optimiert.

Bei Interesse an weiterführenden Informationen oder einem persönlichen Gespräch auf den Voice Days wenden Sie sich bitte an Katrin Henkel von ASC (Kontaktdaten siehe unten) oder besuchen Sie uns kurz entschlossen. Bei der Vermittlung eines Interviews mit Herrn Zapp unterstützt Sie gerne Jennifer Eletr von Fink&Fuchs PR: Tel: 0611-7413158, jennifer.eletr@ffpr.de.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern wertvolle 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 wiederum verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen; ASC leistet so einen wichtigen Beitrag zur öffentlichen Sicherheit.

Lösungen von ASC sind innovativ. Sie umfassen Workforce-Optimization, E-Learning und E-Coaching und passen sich den wachsenden Anforderungen von Organisationen unterschiedlichster Ausrichtung und Größenordnung dynamisch an. Dank ihrer offenen Architektur fügen sie sich nahtlos in bestehende IT- und Kommunikationslandschaften ein. Bestehende Investitionen bleiben somit geschützt, während Zeit und Kosten für die Implementierung auf ein Minimum reduziert werden.

ASC-Software ist mandantenfähig. Kunden haben deshalb die Option, Services rund um die gesamte Kommunikation von einem Provider „wie Strom aus der Steckdose“ zu beziehen – je nach Bedarf, nur genau das Benötigte und mit höchster Flexibilität. In einem solchen On-Demand-Szenario profitieren Kunden von einer technologisch hochentwickelten Aufzeichnungs- und Analyse-Plattform, ohne selbst in finanzielle Vorleistung gehen zu müssen. Für den Service-Provider bietet die Mandantenfähigkeit der ASC-Lösungen eine Chance, neue Geschäftsfelder zu erschließen.

ASC arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung von Funktionalität, Anwenderfreundlichkeit und Integrationsfähigkeit ihrer Lösungen. Etwa ein Fünftel des Jahresumsatzes fließt in Forschung und Entwicklung. Das 1964 gegründete Unternehmen mit Stammsitz in Hösbach, 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

www.asctelecom.com

Über EML

Die European Media Laboratory GmbH (EML) ist ein IT-Forschungsunternehmen mit Sitz in Heidelberg, das von SAP-Mitbegründer Klaus Tschira ins Leben gerufen wurde. Gemäß dem Grundsatz „Think Beyond the Limits!“ forscht und entwickelt das EML in den Bereichen „Mensch-Technik-Interaktion“ und „automatische Sprachverarbeitung.“

www.eml-development.de

Über Living-e

Living-e bietet Dienstleistungsunternehmen intelligente Mehrkanal-Kommunikations- und Informations-Management-Lösungen, die auf innovativer künstlicher Intelligenz und patentierter Textanalyse-Technologie basieren. Unsere selbstlernende Software optimiert und automatisiert die Bearbeitung unstrukturierter Daten mit beispielloser Genauigkeit, die unseren Kunden hilft, einen außerordentlichen Kundenservice anzubieten bei gleichzeitiger signifikanter betrieblicher Effizienz und Produktivitätssteigerung.

www.living-e.com

Kontakt:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach

Ansprechpartnerin: Katrin Henkel, PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com