

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 16. September 2010)



Qualität der Kundenkommunikation zählt nicht nur im Contact Center – ASC präsentiert Lösung zur unternehmensweiten Optimierung auf der be.connected.

Hösbach, 16. September 2010 – Kundenkommunikation endet nicht an der der Eingangstüre zum Contact Center sondern betrifft das gesamte Unternehmen. Unter dieser Prämisse hat die ASC telecom AG die Entwicklung ihrer Quality Management Software INSPIRATION_{pro} in den vergangenen Monaten vorangetrieben und stellt die Lösungen nun auf der Fachmesse be.connected. der Öffentlichkeit vor. Vom 23. bis 24. September 2010 zeigt das Unternehmen am Stand bc 22 im Forum der Messe Frankfurt/Main wie in Zukunft die Interaktion zwischen Kunden und Unternehmen auch jenseits des Contact Center gesteuert, analysiert und verbessert werden kann.

ASC entwickelt Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Mit den so gewonnenen Informationen gelingt es Unternehmen ihre Wertschöpfung erheblich zu verbessern, die Qualität der Kundenbetreuung zu steigern, Personal effizienter einzusetzen und die Produktivität voranzutreiben. Speziell in Contact Centern wird Software von ASC für die kontinuierliche Messung und die Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten sowie zum Training von Agenten eingesetzt. Dazu werden Daten aus allen Kommunikationsebenen des Contact Centers gesammelt, zusammengeführt und ausgewertet.

„Die ganzheitliche Analyse von Kundeninteraktionen bietet unseren Kunden die Möglichkeit, die Effizienz ihrer Prozesse signifikant zu verbessern und somit einen besseren Kundenservice zu gewährleisten“, erklärt Günther Müller, Chairman & CEO der ASC telecom AG. „Die mit INSPIRATION_{pro} erstellte Analyse ist ein wichtiges Werkzeug, um Unternehmen wettbewerbsfähiger zu machen. So kann ein Kundenservice angeboten werden, der differenzierter, zielsicherer, pro-aktiver und vorausschauender ist.“

Für die Zukunft erwartet das Unternehmen besonders nachhaltiges Wachstum im Markt für Business Process Optimization. Darunter fasst ASC Technologien wie Recording, Quality Management, eLearning, Speech Analytics und Workforce Management zusammen.



„Heute können mit den Lösungen, die am Markt sind, nur die Prozesse im Contact Center und im Umfeld der Kundenberatung beobachtet und verbessert werden. Die neuen Technologien von ASC werden die Wirkung des Kunden auf nahezu alle Unternehmensbereiche mess- und steuerbar machen“, kündigt Günther Müller an. „Die vergangenen, wirtschaftlich angespannten Jahre haben gezeigt, dass Kundenkommunikation und Kundenservice ein wichtiger Wettbewerbsvorteil sind. Diese Tendenz wird sich verstärken. Unternehmen, die sich zukunftssicher aufstellen wollen, werden deshalb nicht umhin kommen ihre Organisation entsprechend aufzustellen, Prozesse zu optimieren und dies mit der entsprechenden Technologie zu unterstützen. Hier setzen wir an.“

Auch für Christiane Nägler, Geschäftsführerin der Fachmesse für Kundenbeziehungsmanagement be.connected. ist die ASC telecom AG mit ihrem Ansatz ein Vorreiter, der einen Trend früh erkannt hat. „Kundenkommunikation und die damit zusammenhängenden Prozesse finden auf vielen Ebenen und unterschiedlichen Unternehmensbereichen statt. Durch die Optimierung von Kommunikationsprozessen, Marketingkampagnen oder Vertriebsaktivitäten werden Antwort- und Problemlösungszeiten reduziert, Kampagnen effizienter gestaltet und somit die Betriebskosten nicht nur im Contact Center deutlich gesenkt“, erklärt Christiane Nägler. „Professionelle Kundenkommunikation, die über das Contact Center hinausgeht wird heute noch von einigen Unternehmen als Luxus betrachtet. In naher Zukunft werden wir aber sehen, dass nur die Unternehmen am Markt bestehen werden, die ihre Interaktion mit dem Kunden in allen Unternehmensbereichen messen, analysieren und die entsprechenden Konsequenzen ziehen.“

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