

ASC und Siemens: Eine globale Partnerschaft für Communications Recording und Quality Monitoring

ASC ist **Advanced Partner (Applications)** im Siemens **Enterprise Technology Partner** Programm. Diese Partnerschaft steht für eine außergewöhnliche Qualität in der technologischen Zusammenarbeit zwischen ASC und Siemens.

Die Vertriebsabteilungen von ASC und Siemens **arbeiten seit vielen Jahren eng zusammen**, um ihren gemeinsamen Kunden **maßgeschneiderte Lösungen** anbieten zu können, die auf Interoperabilität getestet und zertifiziert sind.

ASC ist ein **zuverlässiger Partner** mit einer klaren Struktur, die die Vertriebsstrategie von Siemens optimal ergänzt.

Über ASC

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation.

Mit ASC-Software können alle multimedialen Interaktionen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie für Organisationen der öffentlichen Sicherheit dokumentiert und durch Einsatz intelligenter Sprach- und Textanalyse-Methoden ausgewertet werden.

Unternehmensprozesse können präzise analysiert und wichtige Entscheidungsgrundlagen bereitgestellt werden. Kommunikationsinhalte werden transparent, wichtige Informationen generiert und Markttrends aufgezeigt.

Durch Analyse von Gesprächsaufbau und -inhalt kann die Leistung der Mitarbeiter bewertet und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess eingeleitet werden.

„Technologieführerschaft durch Innovation“ ist ein Leitsatz, der die heutigen ASC-Aktivitäten klar beschreibt. ASC erzielt mehr als die Hälfte des Umsatzes mit zukunftsweisenden Softwarelösungen.

ASC-Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, den USA und Singapur, sowie zertifizierte, leistungsfähige Vertriebspartner realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. Mit einem Exportanteil von nahezu 70 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

Forschung & Entwicklung

Mit einem erfahrenen und innovativen Management verfügt ASC über das **Know-How**, die **Leistungsfähigkeit** und die **finanziellen Mittel**, um zukunftsweisende Kommunikationslösungen zu entwickeln.

ASC ist zu einem **bevorzugten Anbieter** kundenspezifischer Lösungen zur Aufzeichnung von traditioneller Telefonie und VoIP sowie von Quality Monitoring Solutions geworden. Mit einer jährlichen **Investition** in Forschung und Entwicklung von 18 bis 20 Prozent des Umsatzes, wird

ASC auch weiterhin den **Standard für neue Technologien**, wie On-Demand Services und Video over IP, setzen. Das garantiert immer wieder neue Absatzpotentiale für ASC und Siemens.

Flexible Strukturen erlauben es ASC, schnell auf Markttrends und spezielle Kundenwünsche zu reagieren. Die Entwicklung spezieller Lösungen für Siemens gewährleistet eine **Integration in das Siemens-Produktportfolio**, die weitgehend ist als bei allen anderen Mitbewerbern.

Service

ASC **berät Siemens Niederlassungen** in der ganzen Welt bei allen wichtigen Projekten. Das garantiert eine erfolgreiche und langlebige Verbindung mit seinen Partnern und Kunden. Hohe Kompetenz und Fachwissen im Bereich **Pre-Sales** führen zu kundenspezifischen Lösungen, die auf gemeinsam vereinbarten Spezifikationen beruhen. Kompetentes und flexibles **Project Management** stellt die erfolgreiche Implementierung der gesamten Lösung sicher. Die Abteilung **Professional Services** kümmert sich um kundenspezifische Anpassungen.

ASC bietet eine exzellente, **flächendeckende Service-Organisation** in allen wichtigen Märkten und hat **mehr Servicepersonal in Europa** als jeder andere Anbieter für Communications Recording und Quality Monitoring Solutions.

Der Support von ASC umfasst eine professionelle Hotline & Helpdesk. Weiterhin sind unter anderem auch Werkzeuge wie Project Logbook, Ticket System, Web-based Training, Web Casts, Partnerbereich auf der ASC Website und ASC Newsletter beinhaltet.

Das Qualitätsmanagement-System von ASC erfüllt seit 1996 den Standard DIN **ISO 9001**.

ASC Solutions

ASC bietet modernste Communications Recording und Quality Monitoring Solutions. Diese beinhalten:

- **Erfassen von Daten:** Die gesamte Kommunikation über Telefon, (TDM oder IP), E-Mail, Web-Chat, Funk und Fax, sowie Bildschirmhalte und CTI-Informationen werden aufgezeichnet: Plattform-unabhängig, auf Anforderung, komplett oder selektiv, ausfallsicher, manipulationsicher.
- **Business Intelligence:** Fortschrittliche Applikationen, wie Content Analysis, Keyword Spotting, Speaker Recognition, Emotion Detection und Customer Feedback, stellen Informationen zur systematischen Analyse eines Unternehmens zur Verfügung.
- **Performance Improvement:** Die gewonnenen Ergebnisse in Form von umfangreichen Reports bilden die Basis für operative, taktische oder strategische Entscheidungen hinsichtlich Training, E-Coaching, Kostenmanagement und Personalmanagement.

- **Offene Architektur:** Alle ASC Applikationen basieren auf einer offenen Architektur, die Integrationen in die Infrastruktur des Kunden auf höchstem Niveau sicherstellen. Anwendungsbeispiele, die diese Integrationen erfordern, sind zum Beispiel On-Demand Services (ASP), Workforce Management, Customer Relationship Management und E-Mail Response Management.

Product Highlights

Communications Recording

MARATHON EVOLUTION XXL, EVOLUTION und *EVOlite* sind **fortschrittliche** Communications Recording Solutions mit einer skalierbaren Schichten-Architektur.

MARATHON EVOLUTION XXL, EVOLUTION und *EVOlite* sind weltweit die ersten Communications Recorder mit dem Betriebssystem LINUX. Das bietet Effizienz, Zuverlässigkeit, Schutz vor Virenangriffen und alle Vorteile von Open-Source-Software in einem kostengünstigen Paket.

Die MARATHON Produktfamilie arbeitet mit **HiPath 4000 V 2.0** oder **V 3.0** durch die Common Application Platform (CAP) 3.0 zusammen und wurde von Siemens auf Interoperabilität getestet und zertifiziert. Lösungen für **HiPath TRADING** und **HiPath 3000/8000** sind ebenso verfügbar wie Integrationen in HiPath ProCenter und andere Contact Center Anwendungen.

Netzwerkweite Aufzeichnung: In einem Netzwerk mit mehreren HiPath Systemen und über verschiedene Standorte hinweg wird nur ein Standort für das Recording-System benötigt, an dem alle Gespräche zentral aufgezeichnet und gespeichert werden. Diese einzigartige Lösung von ASC macht die Bedienung und die Konfiguration des Systems besonders einfach und spart Kosten.

VoIP Recording

Mit *EVOip* bietet ASC passive und aktive Lösungen für **Windows und Linux**, die an Multi-Site Umgebungen angepasst werden können. Es gibt zwei spezielle Lösungen für Siemens.

***EVOip+* für Siemens**, eine passive VoIP Recording Solution, die das eigene Siemens Protokoll oder Standard SIP unterstützt und für Siemens **HiPath 3000/4000/8000** empfohlen wird.

***EVOip active* für Siemens** ist eine aktive VoIP Recording Solution, die für HiPath 8000 integriert wurde. Aktive VoIP Lösungen können unabhängig von der LAN Struktur überall im IP Netzwerk installiert werden. *EVOip active* agiert wie ein zusätzliches IP Telefon, d.h. die Aufzeichnungssoftware wird als dritter Teilnehmer in das Gespräch hinzugenommen, und ist kompatibel mit **Optipoint 410/420** (economy plus S, standard S or advance S).

Quality Monitoring

INSPIRATION, eine vollkommen **browser-basierende** Anwendung, bietet Contact Centern die Möglichkeit, die Leistung ihrer Agenten und das Verhalten der Kunden sowohl quantitativ als auch qualitativ zu bewerten. Die **einfache Benutzeroberfläche** mit flexibler und intuitiver Navigation sorgt für komfortables Arbeiten.

Durch die offene Systemarchitektur, den **modularen Aufbau** und einfach zu implementierende Schnittstellen ist INSPIRATION problemlos in alle bestehenden IT-Infrastrukturen zu integrieren. INSPIRATION arbeitet mit der MARATHON Produktfamilie und *EVOip* zusammen.

Wichtige Leistungsmerkmale von INSPIRATION sind **Voice and Screen Recording, Bewertung und Analyse, Speech Processing & E-Mail Management, Customer & Agent Feedback, e-Learning und Workforce Management.**

HiPath Ready Zertifizierungen

- MARATHON EVOLUTION mit HiPath 4000 V 2.0 oder V 3.0 durch CAP 3.0
- MARATHON EVOLUTION mit HiPath TRADING
- *EVOip* mit HiPath 8000

Die ASC Lösungen sind weltweit am umfassendsten mit Siemens integriert.

Weitere Informationen sowie die neuesten Presseinformationen und Case Studies finden Sie auf unserer Website unter <http://www.asctelecom.com>.

Headquarter

ASC telecom AG
Seibelstrasse 2 - 4
63768 Hösbach, Deutschland
Tel. +49 6021 5001-0
Fax +49 6021 5001-310
E-Mail hq@asctelecom.com

Großbritannien

ASC telecom UK Ltd.
1 Stanhope Gate
Stanhope Road
Camberley
Surrey
GU15 3DW
Tel. +44 1276 676070
Fax +44 1276 685121
E-Mail uk@asctelecom.com

Frankreich

ASC telecom SASU
3, Rue Georges Besse
Silic 10
92160 Antony Cdx.
Tel. +33 1 5559 6800
Fax +33 1 5559 6819
E-Mail fr@asctelecom.com

Schweiz

ASC telecom AG
Gewerbstrasse 6
6330 Cham
Tel. +41 41 798 0040
Fax +41 41 798 0041
E-Mail ch@asctelecom.com

Nordamerika

ASC telecom Inc.
1 International Blvd
Suite 623
Mahwah, N.J. 07495, USA
Tel. +1 201 252 3001
Fax +1 201 252 3002
E-Mail us@asctelecom.com

Asien

ASC telecom AG
3 International Business Park
#04-01 B Nordic European Centre
Singapore 609927
Tel. +65 6890 6072
Fax: +65 6890 6076
E-Mail singapore@asctelecom.com

Kontakt

www.asctelecom.com