

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 11. Juni 2007)



Das Call Center Forum ist zu Gast bei ASC

Regionalgruppentreffen West findet am 14. Juni 2007 in Hösbach statt

Hösbach, 11. Juni 2007 – Das Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) veranstaltet am 14. Juni 2007 sein nächstes Regionalgruppentreffen West. Gastgeber dieses Treffens aller Mitglieder und Interessenten des CCF ist die ASC telecom AG in Hösbach, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation. Im Mittelpunkt des Treffens stehen der Austausch von Informationen und die Pflege eines Netzwerkes von Call Center Spezialisten.

Auf der Tagesordnung stehen zum einen die Themen Quality Monitoring und Gesprächsanalyse. Zum anderen wird über die CCF Frühjahrstagung berichtet, die kürzlich in Warnemünde stattfand. Es werden zirka 50 Teilnehmer erwartet.

ASC beleuchtet das Thema Quality Monitoring mit einer Live-Präsentation näher. Die Teilnehmer sind dabei nicht nur Zuhörer, sondern werden selbst aktiv sein - angefangen bei der Aufzeichnung von Gesprächen über die Auswahl der relevanten Daten bis hin zur Software-gesteuerten Auswertung und der Erstellung von Berichten.

Zukunftsorientiert geht es dann weiter mit der Vorstellung eines gemeinsamen Forschungsprojektes von ASC, D+S solutions, European Media Laboratory und Xtramind zur automatisierten Gesprächsanalyse im Call Center. Im Rahmen einer Technologie-Kooperation werden neue Lösungsansätze für das automatische Filtern und Klassifizieren von Telefonaten zur zielgerichteten Gesprächsanalyse entwickelt. Im deutschsprachigen Raum sollen damit erstmals automatisierte Gesprächsanalysen in Call Centern und Helpdesks zum Einsatz kommen.

Weiterhin wird über die Ergebnisse der CCF Frühjahrstagung berichtet. Auf dieser Mitgliederversammlung wurde beschlossen, einen zentralen Anlaufpunkt für Verbraucher zu schaffen. Über eine Internetseite will der Verband künftig Beschwerden sammeln und anschließend gegen gesetzeswidrige Aktivitäten vorgehen. Ferner soll ein Gütesiegel auch Auftraggebern gegenüber zeigen, dass Call Center sich den Standards des „Ehrenkodex Telefonmarketing“ unterworfen haben.

Die Anmeldung und die Agenda zur Veranstaltung können unter folgendem Link heruntergeladen werden: http://www.asctelecom.com/german/index_d.html und <http://www.ccf->



[ev.de/index.php?id=6&no_cache=1&tx_jwcalendar_pi1\[eventid\]=83&tx_jwcalendar_pi1\[uid\]=625&tx_jwcalendar_pi1\[action\]=singleView&cHash=165ee187a2](http://ev.de/index.php?id=6&no_cache=1&tx_jwcalendar_pi1[eventid]=83&tx_jwcalendar_pi1[uid]=625&tx_jwcalendar_pi1[action]=singleView&cHash=165ee187a2).

Über das CCF

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF repräsentiert eine Vielzahl von Unternehmen, die über 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen in-house Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die Deutsche Bank 24 oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

ASC Kurzportrait

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.

Globale Allianzen sowie Integrations- und Vertriebspartnerschaften mit führenden Telekommunikations-Ausrüstern tragen dazu bei, dass ASC-Lösungen einfach und schnell in nahezu jede IT-Infrastruktur implementiert werden können.

Mit einem erfahrenen und innovativen Management verfügt ASC über das Know-How, die Leistungsfähigkeit und die finanziellen Mittel, um zukunftsweisende Kommunikationslösungen zu entwickeln. Jährlich werden 18-20 Prozent des Umsatzes in Forschung und Entwicklung investiert.

Pressekontakte

ASC telecom AG

Katrin Henkel, PR & Communications
Seibelstraße 2 -4
63768 Hösbach

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com

TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz
Badstraße 13-15
90762 Fürth

E-Mail: ccf@tbn-pr.de

Tel. (09 11) 977 916-16

Fax (09 11) 977 916-19

www.tbn-pr.de