

PRESSEINFORMATION

(Hösbach/ Deutschland, Rotkreuz/ Schweiz, den 09. März 2006)



ASC zeichnet Alarme und Notrufe in den Zentralen der Schweizer Sicherheitsfirma Certas auf

ASC ist auf der CeBIT, Hannover, Unteraussteller bei Avaya-Tenovis, Halle 13, Stand C 20

Hösbach/ Deutschland, Rotkreuz/ Schweiz, 09. März 2006 – ASC (www.asctelecom.com), ein weltweit führender Anbieter integrierter Lösungen zur Aufzeichnung und Auswertung der Kommunikation für Call Center, Finanzdienstleister sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, lieferte für die Certas AG in der Schweiz mehrere MARATHON EVOLUTION Recorder, die die komplette Kommunikation einschließlich schnurloser DECT Telefone aufzeichnen.

Das Sicherheitstechnikunternehmen Certas betreibt zwei Call Center für den Alarmempfang des Schweizer Alarmnetzes in Zürich und Lausanne mit je ca. 30 Agenten. Certas betreibt eine Telefonanlage des ASC-Technologiepartners Avaya-Tenovis.

Die Schweizer Tochtergesellschaft der ASC installierte an jedem Standort lokal einen MARATHON EVOLUTION Recorder für die vollständige Aufzeichnung der Kommunikation. Diese beinhaltet nebst digitalen Endgeräten auch mehrere analoge Anschlüsse für Alarmleitungen, Funk und Aufzugsnotrufe.

Jedes Call Center ist mit schnurlosen DECT Telefonen ausgestattet, welche die notwendige betriebliche Flexibilität erlauben. Durch die Aufzeichnung der Rufnummer kann gezielt nach dem Anrufer gesucht werden. Dies ist auch bei der DECT Aufzeichnung sichergestellt, so dass die frühere tagelange Fleißarbeit beim Suchen nach Gesprächen entfällt.

Die operative Mehrsprachigkeit der ASC Applikationen zur Suche und Wiedergabe der Gespräche erlaubt es, das System in allen in der Schweiz benötigten Sprachen zu betreiben.



Die Möglichkeit die letzten Gespräche am eigenen Arbeitsplatz abzuhören und die Suche und Wiedergabe über einen Web-Browser waren entscheidende Vorteile bei der Nutzung in heterogenen IT Umgebungen. Karl Meier, Technischer Direktor bei Certas, meint: "Die ASC Lösung ermöglicht es auch dem Verantwortlichen in Zürich, Gespräche, die in Lausanne eingegangen sind und in Zürich weiterbearbeitet wurden, zu suchen, zu kennzeichnen oder lokal abzuspeichern, so dass er ein lückenloses Gesprächsprotokoll hat."

Da die Call Center einer Alarmempfangszentrale rund um die Uhr in Betrieb sind, wurde die Ausfallsicherheit des Systems durch entsprechende Redundanzkonzepte sichergestellt.

Certas legt auch Wert auf die Option, das Sprachdokumentations-System später durch zentrale Datenspeicherung und Quality Monitoring erweitern zu können.

Über Certas

Die Certas AG (www.certas.ch), ein Unternehmen der Securitas und der Siemens, ist das führende Unternehmen der Schweiz in den Bereichen Empfang und Verarbeitung von Alarmen und Signalen aus der Sicherheits- und Haustechnik. Sie betreibt professionelle Alarm- und Einsatzzentralen, die 365 Tage im Jahr rund um die Uhr aktiv sind.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording Solutions für Telefon, Internet, Fax und Funk sowie Quality Monitoring Solutions zur systematischen Bewertung und Analyse der Kommunikation zwischen Call Center Agenten und Kunden. Damit verbunden sind mehr als 40 Jahre Erfahrung in Forschung und Entwicklung, Herstellung, Vertrieb und Service.

In über 60 Ländern sind mehr als 20.000 ASC-Installationen in Call Centern, bei Finanzdienstleistern sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, wie Polizei, Feuerwehr, Flugsicherung, Grenzschutz, Rotes Kreuz etc., erfolgreich im Einsatz.



ASC entwickelt, produziert und vertreibt modernste Communications Recording Solutions für multimediale Aufzeichnungen, Auswertungen und Analysen der gesamten elektronischen Kommunikation. Mit den Browser-basierten Produkten werden alle Interaktionen per Telefon, Fax, Voice over Internet Protokoll (VoIP), E-mail, Web-Chat nachvollziehbar und beweissicher dokumentiert.

Tochtergesellschaften in den USA, Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, Hongkong und Singapur sowie qualifizierte Vertriebs- und Service-Partner realisieren weltweit die individuellen Anforderungen unserer Kunden.

Strategische Allianzen sowie Integrations- und Vertriebs-Partnerschaften mit namhaften Unternehmen der Telekommunikations-Branche, wie z. B. mit Alcatel, Avaya, Avaya-Tenovis, Cisco, Mitel, NEC, NextiraOne, Nortel, Siemens und T-Systems tragen dazu bei, dass ASC-Produkte einfach und schnell in nahezu jede vorhandene IT-Infrastruktur implementiert werden können.

Kontakt:

ASC telecom AG, Seibelstrasse 2 - 4, 63768 Hösbach, Deutschland

Kontakt: Dr. Ruth Radl, Web Communications

Tel.: +49 6021 5001-283

Fax: +49 6021 5001-310

E-Mail r.radl@asc.de

Internet: www.asctelecom.com