

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 15. Mai 2008)



ASC auf der G-Force in Berlin: Quality Monitoring und Sprachaufzeichnung für Genesys maßgeschneidert

Mehr Effizienz, verbesserte Kundenkontakte – neue Versionen von MARATHON EVOLUTION und INSPIRATION^{pro} für Genesys Contact Center

Hösbach, 15. Mai 2008 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation, ist als Partner und Sponsor bei der diesjährigen G-Force in Berlin dabei: Mehr als 30 hochkarätige Branchenvertreter diskutieren vom 19. bis 21. Mai im Estrel Convention Center aktuelle Trends in den Bereichen Contact Center Management, IT und Kundenservice. ASC wird auf der G-Force seine neuen, speziell für Genesys-Umgebungen optimierten Versionen MARATHON EVOLUTION 8.0 und INSPIRATION^{pro} 8.0 präsentieren. „Als globaler Marktführer für fortschrittliche Contact-Center-Software hilft Genesys Unternehmen in aller Welt, ihren Kundenservice und damit die Profitabilität von Kundenbeziehungen über deren Lebenszyklus hinweg zu verbessern. Wir werden auf der G-Force anschaulich demonstrieren, welchen enormen Beitrag das enge Zusammenspiel zwischen Genesys-Systemen einerseits und unseren Aufzeichnungs- und Quality Monitoring-Lösungen andererseits zur nachhaltigen Qualitätssteigerung im Contact Center leistet“, kommentiert Harald Zapp, Chief Operating Officer der ASC telecom AG.

Nahtlose Integration, erweiterter Funktionsumfang

MARATHON EVOLUTION 8.0 und INSPIRATION^{pro} 8.0 sind erstmals direkt mit dem Genesys T-Server integriert. Beide Lösungen sind mit Telefonanlagen unterschiedlicher Hersteller standortübergreifend einsetzbar und eignen sich sowohl für den Mitschnitt selektiver Gespräche als auch für die Aufzeichnung der gesamten Kommunikation. Die Recording Interface Application (RIA) von MARATHON EVOLUTION 8.0 ermöglicht dabei auch die vollständige Erfassung und Analyse kundenspezifischer Zusatzinformationen (sogenannte Genesys Attached Data). Diese Daten können beispielsweise als Basis für individuelle Aufzeichnungsregeln dienen, um Effizienz und Präzision der Evaluierungsprozesse zu verbessern. Mit Call-Index-Informationen lassen sich bestehende Genesys-Anwendungen zudem funktionell erweitern – etwa zur manuellen Steuerung von Aufzeichnungen oder auch zur vereinfachten Suche und Wiedergabe aufgezeichneter Telefonate.



Im dynamischen Aufzeichnungsmodus von RIA muss ein Kanal nur noch dann aktiviert werden, wenn er auch tatsächlich benötigt wird. Um die Effizienz noch weiter zu steigern, lässt sich die selektive Aufzeichnung regelbasiert steuern, zum Beispiel über nutzerspezifische Profile wie Datum, Uhrzeit oder ein- und ausgehende Rufnummern. MARATHON EVOLUTION 8.0 arbeitet sowohl mit analogen als auch mit digitalen Telefonen sowie mit IP- und DECT-Geräten problemlos zusammen.

INSPIRATIONpro 8.0 gibt detailliert Auskunft über das Qualitätsniveau jedes einzelnen Agenten – und schafft damit die Grundvoraussetzung für die gezielte Verbesserung des Kundenservice. Die Lösung kann bedarfsgerecht durch innovative Features ausgebaut werden, darunter Kundenfeedback-Funktionen, Keyword Spotting (Schlüsselwörtererkennung) oder automatische Sprach-Text-Transkriptionen. Interessant sind diese Erweiterungsoptionen insbesondere für Firmen mit sehr hohem Aufkommen an eingehender Kundenkommunikation. INSPIRATIONpro 8.0 lässt sich nahtlos in die jeweilige IT-Umgebung eines Contact Center integrieren. Dies betrifft unter anderem Voice-over-IP-Systeme, E-Learning-Plattformen, Einsatzplanungs- sowie Data-Warehouse-Lösungen.

Bei Interesse an weiterführenden Informationen oder einem persönlichen Gespräch vor Ort 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 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 bis 20 Prozent des Umsatzes in Forschung und Entwicklung investiert.

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