

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 09. März 2006)



## **ASC sorgt für sichere telefonische Finanzgeschäfte bei der Landesbank Baden-Württemberg**

**ASC ist auf der CeBIT, Hannover, Unteraussteller bei Siemens, Halle 26, Stand A 31, Insel 60**

*Hösbach, 09. März 2006* – ASC ([www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)), ein weltweit führender Anbieter integrierter Lösungen zur Aufzeichnung und Auswertung der Kommunikation für Call Center, Finanzdienstleister sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, sichert die Geschäftsprozesse über die Aufzeichnung der Telefongespräche im Handelsumfeld der Landesbank Baden Württemberg (LBBW) in Stuttgart.

Zu den Aufgaben der LBBW gehören das überregionale und internationale Unternehmenskundengeschäft sowie das Geschäft mit institutionellen Kunden und der Geld-, Wertpapier- und Devisenhandel. Das Kommunalgeschäft sowie Immobilienvermittlungen und -finanzierungen runden das Leistungsangebot ab. Finanzdienstleister, die im Wettbewerb an der Spitze liegen wollen, müssen optimalen Kundenservice bieten und Anfragen schnell und präzise bearbeiten. Schon geringste Kommunikationsprobleme bedeuten hier ein großes Risiko. Auch der Gesetzgeber schreibt vor, dass Telefongespräche bei Finanztransaktionen beweissicher dokumentiert werden müssen.

Daher sind bereits seit Herbst 2004 ASC-Sprachaufzeichnungssysteme bei der LBBW im Einsatz. Zunächst wurde die Aufzeichnung von 70 IP Telefonen des Typs Optipoint 410 an der Telefonanlage Siemens HiPath 4000 verwirklicht. Als zweiter Schritt erfolgte nun die Erweiterung der Sprachaufzeichnung auf 100 Händlertelefone (Tradeboards) vom Typ HiPath Trading, das spezielle Siemens-System für Sprachkommunikation im Börsen- und Devisenhandel.

Je nach Konfiguration der Communications Recorder MARATHON EVOLUTION ist eine permanente Aufzeichnung mit nachträglicher Löschmöglichkeit (z.B. bei Privatgesprächen) oder aber eine selektive Aufzeichnung per Tastendruck oder Mausklick (z.B. bei Drohanrufen)



möglich. Variabel einstellbar ist auch, ob ein Gespräch von Anfang an oder erst ab dem Zeitpunkt des Tastendrucks aufgezeichnet wird.

Für die Auslegung der Recorder ist entscheidend, wie viele Gespräche maximal gleichzeitig geführt werden. Durch eine geschickte Steuerung der Schnittstelle mit der Siemens Telefonanlage konnte ASC die benötigte Kanalzahl der Recorder optimieren und eine kostengünstige Lösung finden.

Bei Finanztransaktionen über die 100 Händlertelefone der Anlage HiPath Trading werden mit Unterstützung der CTI-Software von ASC auch Gesprächszusatzinformationen, wie die Nummer des Anrufers und die ID des Agenten mit gespeichert. Dies erleichtert den Agenten die Suche nach bestimmten Gesprächen erheblich.

Uwe Stihl, verantwortlich für die Sprachkommunikation der LBBW, betont: "Für die Agenten, die an den Händlertelefonen arbeiten, war besonders wichtig, dass die letzten fünf Gespräche innerhalb von ein bis zwei Minuten wiedergegeben werden können. Diese Vorgabe konnte ASC mit seinen in das Tradeboard integrierten Applikationen verwirklichen. Der Benutzer benötigt nur einen Mausklick um das eben geführte Telefonat nochmals anzuhören."

### **Über die Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)**

Die LBBW ist Universalbank und internationale Geschäftsbank. Zusammen mit der seit 1. August 2005 als eigenständiger Teil der LBBW arbeitenden Baden-Württembergischen Bank (BW-Bank) bietet sie alle Geschäftsarten einer modernen Großbank.

Die LBBW ist Zentralbank der Sparkassen in Baden-Württemberg und zusammen mit der Landesbank Rheinland-Pfalz Zentralbank der Sparkassen in Rheinland-Pfalz. Auf dem Gebiet der Landeshauptstadt Stuttgart erfüllt die BW-Bank für die LBBW die Aufgaben einer Sparkasse.

### **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](mailto:r.radl@asc.de)

Internet: [www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)