

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 23. Juni 2008)



ASC gewinnt Product-of-the-Year-Award 2007 des Communications Solutions Magazines

INSPIRATIONpro 8.0 überzeugt durch fortschrittliche Analysefunktionen und neuartiges On-Demand-Konzept für Quality Monitoring im Contact Center

Hösbach, 23. Juni 2008 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation, erhält den Product-of-the-Year-Award des Communications Solutions Magazine (www.tmcnet.com/comsol) für INSPIRATIONpro 8.0. Die international renommierte Fachpublikation, die von der Technology Marketing Corporation TMC herausgegeben wird, vergibt den alljährlich ausgelobten Preis in diesem Jahr zum achten Mal.

Die neue Version 8.0 von INSPIRATIONpro bringt entscheidende Verbesserungen für das Qualitätsmanagement im Contact Center. Insbesondere der Einsatz innovativer Spracherkennungs- und Analysefunktionen, die sich besonders für Contact Center mit hohem Anrufaufkommen empfehlen, hat die Jury des Communications Solutions Magazine überzeugt. Das intelligente Herzstück des Analyse-Prozesses stellt die Transkription aufgezeichneter Gespräche dar. Durch die textuelle Repräsentation der Gespräche stehen in INSPIRATIONpro völlig neue Möglichkeiten zur Suche und Analyse relevanter Kundenkontakte zur Verfügung. Speech Mining Module, die auf Algorithmen der Künstlichen Intelligenz (KI) basieren, analysieren den Gesprächsinhalt und ermöglichen eine Kategorisierung von Gesprächen sowie deren automatisierte Bewertung. Aufgrund der dadurch gewonnenen Erkenntnisse können betriebsinterne Qualitäts- und Optimierungsprozesse noch schneller eingeleitet werden. INSPIRATIONpro bietet außerdem erweiterte Möglichkeiten für die Echtzeit-Kommunikation zwischen Supervisor und Agent. Schwierige Gesprächssituationen lassen sich somit gemeinsam bewältigen. Hinzu kommt ein neues Feedback-Modul, das zu engerer Kundenbindung verhilft.

Quality Monitoring als Service – wie Strom aus der Steckdose

Die wohl wichtigste Neuerung von INSPIRATIONpro 8.0 betrifft die On-Demand-Services, die ein völlig neuartiges Bereitstellungskonzept repräsentieren: Contact Center können innovative Quality-Monitoring-Features erstmals als bedarfsgerechten Service von einem externen Anbieter beziehen – so wie Strom aus der Steckdose. Sie verbessern ihre Servicequalität ohne hohe Einstiegsinvestitionen für eigene Monitoring-Systeme. Für Provider hingegen bedeuten zentralisierte On-Demand-Services für Quality Monitoring ein neues, lukratives Geschäftsmodell.



„Wir sind sehr stolz auf den Preis des Communications Solutions Magazine“, sagt Harald Zapp, Chief Operating Officer der ASC telecom AG. „Die Technology Marketing Corporation würdigt damit sowohl den stark erweiterten Funktionsumfang als auch die On-Demand-Fähigkeit von INSPIRATIONpro 8.0. Dies versetzt Service Provider in die Lage, ihren Kunden sowohl Sprachaufzeichnungs- als auch Quality-Monitoring-Dienste bedarfsgerecht und kostenoptimiert anzubieten.“

„ASC erhält den Product-of-the-Year-Award 2007 für INSPIRATIONpro 8.0, weil das Unternehmen damit erneut den technologischen Fortschritt in der Sprach- und Datenkommunikation vorantreibt“, kommentiert Rich Tehrani, TMC-Vorsitzender und Chefredakteur des Communications Solutions Magazine. „Durch ihre herausragenden Eigenschaften tragen ASC-Lösungen entscheidend zur Qualitätsverbesserung im Contact Center bei und ermöglichen zudem einen schnellen Return on Investment. Ich freue mich, diese Erfolge würdigen zu können. Auch deshalb, weil ich in Zukunft weitere Innovationen von ASC erwarte.“

Anfang des Jahres hatte ASC bereits den Product-of-the-Year-Award des Customer Interaction Solutions Magazine gewonnen, ebenfalls eine Publikation aus dem Hause TMC. Geehrt wurde seinerzeit INSPIRATIONcompact – eine Lösung, die Sprachaufzeichnung und Quality Monitoring als kompaktes Einzelsystem zusammenführt und sich insbesondere für kleine und mittelgroße Contact Center empfiehlt.

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 · 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

Jennifer Eletr, Fink & Fuchs PR
Tel: +49 611 74131-58
jennifer.eletr@ffpr.de