

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 19. Februar 2008)



## **ASC stellt auf Call Center World neue Quality Monitoring Software mit automatisierter Gesprächsanalyse vor**

*ASC präsentiert ab heute auf der in Berlin stattfindenden Fachmesse eine neue Version von INSPIRATIONpro*

HÖSBACH, 19.02.2008. ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation, stellt auf der zehnten Call Center World vom 19. bis 21. Februar 2008 im Berliner Estrel Convention Center seine neue Lösung zur Qualitätsverbesserung im Contact Center vor. In Halle 4, Stand 4C2a zeigt ASC die neue Version der Quality Monitoring Software INSPIRATIONpro mit automatisierter Gesprächsanalyse durch „Transcription“ und „Speech Mining“.

### **Bedarfsgerechte Services für das virtuelle Call Center**

Die Version 8.0 der Quality Monitoring Software INSPIRATIONpro trägt vor allem dem Trend zum virtuellen Call Center Rechnung. Die Lösung richtet sich auch an Service Provider und kann von diesen bedarfsorientiert als On-Demand Service (ODS) angeboten werden. Zukünftig sollen alle Produkte der ASC ODS-fähig sein.

### **Neue Lösungen für automatisierte Gesprächsanalyse**

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 automatische Kategorisierung von Gesprächen sowie deren automatisierte Bewertung. Aufgrund der dadurch gewonnenen Erkenntnisse können



betriebsinterne Qualitäts- und Optimierungsprozesse noch schneller eingeleitet werden.

Für weiterführende Gespräche steht Ihnen auf der Call Center World Harald Zapp, Chief Operating Officer der ASC, zur Verfügung. Gerne können Sie am 19. oder 20. Februar kurz entschlossen vorbeikommen oder einen kurzfristigen Termin vereinbaren. Melden Sie sich hierzu bei:

Jennifer Eletr, Fink & Fuchs Public Relations AG  
[jennifer.eletr@ffpr.de](mailto:jennifer.eletr@ffpr.de)  
Telefon 0611 – 74131 58

#### **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.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:  
ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach  
Ansprechpartner:  
Katrin Henkel, PR & Communications  
Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310  
E-Mail [k.henkel@asc.de](mailto:k.henkel@asc.de)  
Internet [www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)