

Customer Care Dienstleister buw nutzt bei Testanrufen Quality Monitoring Software von ASC

INSPIRATION^{pro} verbessert Arbeitsablauf bei buw und bietet den Kunden mehr Transparenz

Hösbach, 10. Februar 2006 – ASC, ein weltweit führender Anbieter integrierter Lösungen zur Aufzeichnung und Auswertung der gesamten Kommunikation für Call Center, Finanzdienstleister sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, optimiert die Prozesse des Customer Care Dienstleisters buw mit seiner Quality Monitoring Software INSPIRATION^{pro}. Der Qualitätsführer der Customer Care Branche buw realisiert für seine Kunden verschiedenste Dienstleistungen vom Projektgeschäft bis zur Beratung.

Mit Testanrufen, den sogenannten „Mystery Calls“ überprüft die buw Unternehmensgruppe mit Sitz in Osnabrück die Call Center ihrer Auftraggeber und bewertet die Leistungen der beteiligten Agenten. Die Aufzeichnung der Testgespräche und deren Auswertung über INSPIRATION^{pro} bietet den Auftraggebern der buw customer care consult die benötigte Transparenz und die zeitnahe Nachvollziehbarkeit aller Resultate. Im Vergleich zur bisherigen zeitintensiven Datenübergabe auf CD-ROMs, können die Auftraggeber von buw customer care consult über das Internetportal direkt auf die Mitschnitte, Bewertungen und Reports der durchgeführten Mystery Calls zugreifen.

Der Communications Recorder MARATHON EVOLUTION zeichnet vollautomatisch alle Mystery Calls zu einem bestimmten Auftraggeber auf.

Die Gesprächsdaten in der Datenbank von INSPIRATION^{pro} werden zusätzlich mit der ID des Testanrufers verknüpft. Mit Hilfe der ASC Applikation SCREEN^{scan} wurde zudem eine Integration der vorhandenen Software für die Personaleinsatzplanung realisiert. Die buw Mitarbeiter bewerten die mitgeschnittenen Mystery Calls und erstellen anhand aller Zusatzinformationen projektspezifische Reports.

Auftraggeberspezifische Bewertungsvorlagen und Reports berücksichtigen die besonderen Anforderungen, die jedes Projekt stellt. Die buw Auftraggeber sind jederzeit in der Lage, über das Internet den aktuellen Stand der Ergebnisse einzusehen. „Die zeitnah zur Verfügung stehenden Ergebnisse“, so Karsten Wulf, geschäftsführender Gesellschafter buw, „verbessern und erweitern den



Handlungsrahmen unserer Kunden – sie können schnell und auf der Basis transparenter Ergebnisse Prozesse optimieren und gezielt Maßnahmen ergreifen. Diese Flexibilität und Transparenz bietet bisher nur der Marktführer buw customer care consult!“

Dr. Gaby Nowatzky, Director Solutions bei ASC, meint dazu: „ASC konnte mit diesem Projekt zeigen, wie flexibel sich unsere Quality Monitoring Software an die besonderen Ansprüche von buw anpassen lässt. Wir haben auch aus rechtlichen Erwägungen individuell gestaffelte Zugangsrechte der Auftraggeber zu Reports und Bewertungen berücksichtigt.“

Über buw

Die buw Unternehmensgruppe (www.buw.de) wurde 1993 von Jens Bormann und Karsten Wulf gegründet und hat sich heute zum größten inhabergeführten Anbieter für ganzheitliche Customer Care Lösungen in der Branche entwickelt.

Angefangen als klassisches Call Center, realisieren heute mehr als 1.800 Mitarbeiter an vier Standorten täglich komplexe Projekte von namhaften, mittelständischen Kunden der unterschiedlichsten Branchen bis hin zu Markenkonzernen aus dem gesamten Bundesgebiet.

Neben dem operativen Bereich berät buw seit über 10 Jahren in verschiedenen Themenfeldern des Customer Care wie zum Beispiel dem Qualitätsmanagement. Das Portfolio umfasst hier MysteryActivities, Benchmarkings, Audits und Zertifizierungen und wird durch ein umfangreiches Team von zertifizierten Testern mit exzellenten europäischen Sprach-Skills erbracht. Der Kompetenzbereich Qualitätsmanagement, der u.a. seit 1997 für die Branchenzeitung Tele Talk eine dauerhafte Benchmark-Studie durchführt, ist für namhafte Kunden wie AOL, Vodafone, Otto-Office, Lilly, Toll Collect, Microsoft u.a.m. tätig.

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, Schweiz 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.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstrasse 2 - 4 · 63768 Hösbach

Telefon: +49 6021 5001-283

Telefax: +49 6021 5001-310

Ansprechpartner:

Dr. Ruth Radl

Web Communications

E-Mail r.radl@asc.de

Internet www.asctelecom.com