

PRESSEINFORMATION



CallCenterWorld 2006 in Berlin
ASC: Halle 1, Stand C2 / Xtramind, Halle 1, Stand D17

ASC und Xtramind ermöglichen Quality Monitoring von E-Mails

Neue technologische Partnerschaft trägt erste Früchte

Berlin, 14. Februar 2006 – Contact Center können neben der Qualität von Telefongesprächen nun auch die von E-Mails bewerten. Eine entsprechende Kooperation geben die ASC telecom AG und Xtramind Technologies auf der diesjährigen CallCenterWorld in Berlin bekannt. Passend zu dem Messemotto „Mit Qualität zu mehr Ertrag“ präsentieren die beiden Unternehmen eine gemeinsame Lösung auf Basis der Quality Monitoring-Software INSPIRATION^{pro} von ASC und dem E-Mail-Managementsystem Mailminder von Xtramind. Damit lässt sich die gesamte Kommunikation, die über die Medienkanäle Sprache, Bildschirm, E-Mail, Fax, oder Brief anfällt, über ein einziges System standardisiert analysieren und bewerten.

In Halle 1 sehen die Messebesucher bei ASC, Stand C2 und bei Xtramind, Stand D17, wie Supervisoren oder Trainer mit Hilfe der integrierten Lösung die Leistung der Agenten beim Telefonkontakt mit dem Kunden und bei der Beantwortung von E-Mail-Anfragen bequem untersuchen können. Unter Nutzung identischer Bewertungsvorlagen fließen Anrufe sowie halbautomatisch und individuell erzeugte E-Mails in den Qualitäts-Prüfungs-Prozess nach vom Supervisor festgelegten Regeln ein. Das System erzeugt auf Knopfdruck aussagekräftige Reports zu den verschiedenen Kommunikationskanälen oder eine 360 Grad-Übersicht über alle Kundenkontaktmedien.

Günther Müller, Chairman & CEO von ASC, erklärt: „Mit dem Aufkommen neuer Medienkanäle entstehen neue Kommunikationsanforderungen. Unternehmen müssen die vom Kunden gewünschten Kommunikationswege öffnen, aber zugleich sicherstellen, dass die Unternehmensinhalte sachlich richtig über alle Kanäle kommuniziert und die Anfragen serviceorientiert bearbeitet werden.“ „Und genau deshalb haben Xtramind und ASC eine Partnerschaft geschlossen“, ergänzt Albert Denz, CEO von Xtramind Technologies. „Die technologisch führenden Lösungen und die Kompetenz beider Unternehmen im Call Center Markt ergänzen sich optimal.“

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.

Über Xtramind

Xtramind Technologies GmbH ist der führende Anbieter von lernfähiger Software für Kommunikations- und Informationsmanagement auf der Grundlage von Sprachtechnologie und Künstlicher Intelligenz. Die mitdenkenden Lösungen des Innovationsunternehmens aus Saarbrücken optimieren und automatisieren die Verarbeitung von unstrukturierten Daten durch das Verstehen von Textinhalten: Unternehmen können so zum Beispiel Anfragen von Kunden via E-Mail, Fax, Brief, Internet und SMS schnell, effizient und kostengünstig beantworten. Oder sie verschaffen sich mit der vollautomatisierten Markt- und Wettbewerbsbeobachtung von Xtramind einen Informationsvorsprung.

2000 als Spin-off des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI) gegründet, expandiert das schnell wachsende Unternehmen nun auch international. Zu den nationalen Kunden zählen Tchibo, 1&1 Internet AG,

Blaupunkt, Bosch Communication Center, Deutsche Bahn Dialog, GMX,
ProSiebenSat.1, Quelle und Ratiopharm.

Weitere Informationen finden Sie unter www.xtramind.com.

Pressekontakt:

ASC telecom AG

Ruth Radl
Seibelstraße 2 - 4
63768 Hösbach
Tel.: +49 6021 5001-283
Fax.: +49 6021 5001-310
Mail: r.radl@asc.de
WWW: www.asctelecom.com

Xtramind Technologies GmbH

Christian Kirsch
Stuhlsatzenhausweg 3
D-66123 Saarbrücken
Tel.: +49 681 / 302-5102
Fax: +49 681 / 302-5109
Mail: christian.kirsch@xtramind.com
WWW: www.xtramind.com

unicat communications

Gabi Eckart & Anja Seubert GbR

Annette Lautenbach
Alois-Gilg-Weg 7
81373 München
Tel.: +49 89 743452-15
Fax: +49 89 743452-52
Mail: xtramind@unicat-communications.de
WWW: www.unicat-communications.de