

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 21. November 2005)



## **Telefonservice-Anbieter FlexiTel nutzt beim Verkauf von Versicherungen VoIP Aufzeichnung von ASC**

**ASC präsentiert Lösung zur Aufzeichnung der Kundenkommunikation auf dem Siemens Kongress „Insurance – Today and Tomorrow“**

*Hösbach, 21. November 2005* – ASC, ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording und Quality Monitoring Solutions für Contact Center, Finanzdienstleister sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, stellt am 01. und 02. Dezember 2005 auf dem Siemens Kongress „Insurance - Today and Tomorrow“ in München eine Lösung zur Aufzeichnung der Kundenkommunikation vor.

FlexiTel ist ein Telefonservice-Anbieter mit Sitz in Berlin, der auf Versicherungen spezialisiert ist. Alle 200 IP Telefone des Call Centers sind mit der ASC Softwarelösung *EVO<sub>ip</sub>* zur Aufzeichnung von VoIP (Voice-over-IP) Gesprächen verbunden und werden von der neuen Siemens IP-Telefonanlage HiPath 4000 gesteuert. Die Gespräche werden über das Netzwerk aufgezeichnet, gespeichert, archiviert und wiedergegeben.

Dr. Gaby Nowatzky, Director Solutions bei ASC, meint dazu: „IP basierende Call Center sind im Wachsen begriffen. ASC hat in seinem Produktportfolio die passenden integrierten Aufzeichnungslösungen für die Anlagen der führenden Hersteller. Diese Lösungen richten sich nach den Wünschen unserer Kunden - bis hin zur Einbindung von Quality Monitoring Applikationen.“

An den 200 Call Center Arbeitsplätzen werden täglich ca. 13.500, vorwiegend ausgehende, Gespräche geführt. Die bereits bestehende Call Center Applikation ttCall wählt aus Ihrer Datenbank den nächsten Kunden für den angemeldeten Agenten. Aus Datenschutzgründen werden nur die Gespräche aufgezeichnet, bei denen der Kunde zuvor zugestimmt hat. Ist dies nicht der Fall, wird nur die Agentenstimme erfasst.

Den Gesprächen werden beim Start der Aufzeichnung Gesprächs-ID und Projektbezeichnung zugeordnet. Die unkomprimierten WAV-Gesprächsdaten konvertiert ein Server dann zeitnah in mp3-Dateien, die erheblich weniger Speicherplatz benötigen.



ASC bietet mit EVO<sub>ip</sub> die Möglichkeit, über leistungsfähige Schnittstellen (Application Programming Interfaces) Aufzeichnungs- und Wiedergabefunktionen in vorhandene Kundenapplikationen, wie hier ttCall, zu integrieren. So ist das schnelle, gezielte Auffinden der gewünschten Daten direkt über ttCall möglich. Die Daten werden nach Kampagnen und Gesprächs-ID sortiert abgelegt und können vom Supervisor-PC aus anhand verschiedener Suchkriterien abgerufen werden.

### **Über FlexiTel**

Anfang 2004 hat die KarstadtQuelle Versicherung AG 76 Prozent der Gesellschaftsanteile an der FlexiTel Telefonservice GmbH erworben. Diese wurde 1998 gegründet und ist auf den Verkauf von Versicherungen per Telefon spezialisiert. Diese Spezialisierung und die damit verbundene Kompetenz unterscheidet die FlexiTel Telefonservice GmbH von anderen Call-Center-Unternehmen. Das Kompetenzzentrum Direktvertrieb innerhalb der ERGO Versicherungsgruppe wurde somit ausgebaut. Weiterer Gesellschafter der FlexiTel Telefonservice GmbH ist mittelbar mit einem Anteil von 24 % die SNT Deutschland AG.

### **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 Contact 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 Contact 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 und Siemens, 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](mailto:r.radl@asc.de)

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