

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 25. Juli 2007)



Öffentlicher Nahverkehr in Paris nutzt ASC-Produkte zur Verbesserung des Fahrgast-Services

Contact Center des Regie Autonome des Transports Parisiens (RATP) setzen **MARATHON EVOLUTION** und **INSPIRATION_{pro}** zur Aufzeichnung und Auswertung der Gespräche ein.

Hösbach, 25. Juli 2007 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation, installierte die Recording-Plattform **MARATHON EVOLUTION** in Verbindung mit der Quality Monitoring Software **INSPIRATION_{pro}** in den Contact Centern des Öffentlichen Nahverkehrs von Paris (RATP). Mit dieser Lösung werden die Gespräche und die dazugehörigen Bildschirmaktivitäten aller Agenten aufgezeichnet und von den Vorgesetzten, den Supervisoren, ausgewertet. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für Maßnahmen zur Verbesserung des Fahrgast-Services.

RATP ist eine öffentliche Service-Gesellschaft, die das größte multimodale Verkehrsnetz in Frankreich mit 7,3 Millionen Fahrgästen am Tag betreibt. Eingebunden in dieses Netz sind Busse, Straßenbahnen, Regionalzüge und U-Bahnen.

Die Agenten in den Service Call Centern von RATP geben täglich allgemeine Auskünfte zum Fahrbetrieb und zu den Services für behinderte Fahrgäste. Weiterhin bearbeiten sie Beschwerden und sind auch bei Notfällen der richtige Ansprechpartner.

Alle diese Gespräche werden jetzt mit der ASC-Lösung dokumentiert. Diese beinhaltet freie Sitzplatzwahl der Agenten, die Aufzeichnung der Bildschirminhalte und die Erfassung von Gesprächszusatzdaten basierend auf ASC-Informationen.

„ASC stellte uns eine vielseitige Lösung zur Verfügung, die komplett in die bestehende Infrastruktur integriert wurde. Die ASC-Niederlassung in Frankreich beriet uns in allen Phasen des Projektes kompetent und erfüllte alle unsere Anforderungen hinsichtlich Kostenkontrolle und Kundenservice“, berichtet Eric Arbillot, Contact Center Manager von RATP.

Georges Pradon, Geschäftsführer von ASC Frankreich, fügt hinzu: „Wir freuen uns, dass RATP mit der Lösung und der technischen Unterstützung zufrieden ist. Das beweist unsere Fähigkeit, spezielle Kundenanforderungen in einem harten Umfeld

umzusetzen. Letztendlich bieten wir mit der Verbesserung der Leistung der Call Center Agenten bei RATP einen Service mit öffentlichem Interesse.“

Das ASC-System wurde in die Alcatel-Infrastruktur mit Telefonanlage (PBX), IVR und ACD integriert. Die beiden Contact Center, Championnet und Cours de Vincennes, greifen auf den gleichen INSPIRATION_{pro} Server zu.

MARATHON EVOLUTION ist ein universelles, hochskalierbares Aufzeichnungssystem für bis zu Tausenden von Kommunikationskanälen. Es kann einerseits als unabhängiges Gerät die Daten an einem Standort lokal erfassen, speichern und über einen Bildschirm wiedergeben. Andererseits ist MARATHON EVOLUTION im Verbund eingesetzt auch ideal für ein Unternehmen mit mehreren Standorten und zentraler Datenspeicherung. Alle Komponenten des Systems sind skalierbar.

Mit INSPIRATION_{pro} kann die Kommunikation über Telefon, Bildschirm oder E-mails im Call Center effizient bewertet und analysiert werden. Die einfache Benutzeroberfläche mit flexibler und intuitiver Navigation sorgt für komfortables Arbeiten. Alle Daten und Informationen können von autorisierten Benutzern jederzeit über das Intranet oder Internet abgerufen werden.

Öffentlicher Nahverkehr von Paris, Regie Autonome des Transports Parisiens (RATP)

Der Öffentliche Nahverkehr von Paris (RATP) wurde 1949 gegründet und beschäftigt momentan 45.000 Mitarbeiter. RATP stellt die Beförderung von 7,3 Millionen Fahrgästen am Tag sicher und deckt ein Verkehrsnetz von 3.400 Kilometern für Busse ab. RATP betreibt außerdem 31 Straßenbahnen, 150 Züge, und 311 U-Bahnen.



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

Internet www.asctelecom.com

We record & analyze communications