

PRESSEINFORMATION

Hösbach, Deutschland / Rotkreuz, Schweiz, den 04. September 2006



ASC stattet IP Contact Center der Schweizer cc energie sa mit Quality Monitoring Lösungen aus

Qualitätsmanagement mit INSPIRATION^{pro} steigert Kundenzufriedenheit

Hösbach, Deutschland / Rotkreuz, Schweiz, 04. September 2006 – Die ASC telecom AG (www.asctelecom.com), ein weltweit führender Anbieter integrierter Lösungen zur Aufzeichnung und Auswertung der Kommunikation für Contact Center, Finanzdienstleister sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, hat im IP basierten zentralen Kundenservice Center (KSC) der Schweizer cc energie sa die High-End Quality Monitoring-Lösung INSPIRATION^{pro} installiert.

cc energie sa wurde im Jahre 2005 von den beiden Energieversorgungsunternehmen BKW FMB Energie AG und Groupe E gegründet. Das neue Unternehmen ist im Bereich der Dienstleistungen für die schweizerische Energiebranche tätig und beschäftigt mehr als 100 Mitarbeiter.

Die Lösungen der ASC telecom AG kommen im Kundenservice-Center zum Einsatz, in dem mehrsprachige, gut ausgebildete Mitarbeiter an drei vernetzten Standorten alle Anliegen und Fragen der Endkunden bearbeiten. Von der Akquisition bis zur Vertragsauflösung sind alle Geschäftsschritte via Contact Center zu erledigen.

Daher kommt der Aufzeichnung und Auswertung der Kommunikation per Telefon bei der Qualitätssicherung eine herausragende Rolle zu. Alle Telefonate mit dem externen Telefonnetz an den KSC-Standorten Ostermundigen und Nidau werden zu Dokumentationszwecken mitgeschnitten und selektiv für das Quality Monitoring ausgewertet.

Das Cisco Contact Center (IPCC) arbeitet mit einer reinen VoIP Umgebung. Es wird ausschließlich über eine passive Anschaltung aufgezeichnet, die das IP Netzwerk überwacht und aus dem Datenstrom die notwendigen Gesprächsdaten und –zusatzinformationen extrahiert. Dafür wird die VoIP Recording Software EVO^{ip+} for Cisco von ASC eingesetzt, die in die Umgebung des Cisco Call Manager integriert ist. Das Cisco spezifische SCCP-Protokoll liefert alle notwendigen Informationen inklusive der Telefonnummer und ID der Contact Center Agenten.



Zum Zwecke des Quality Monitoring und der Bewertung der einzelnen Agenten steht den Supervisoren die ASC-Lösung INSPARATIONpro zur Verfügung.

Mit Hilfe individuell auf die Bedürfnisse von cc energie sa abgestimmter Bewertungsvorlagen können die Gespräche zügig, ortsunabhängig und unter einheitlichen Gesichtspunkten bewertet werden. INSPARATIONpro erstellt aus den einzelnen Auswertungen anschließend Berichte zu den jeweiligen Agenten, Agentengruppen oder zu einzelnen Kampagnen.

Um zusätzlich die Aktivitäten der Agenten am Bildschirm erheben und weiter optimieren zu können, wird zu Schulungs- und Trainingszwecken Screen Recording eingesetzt. Auch hier ist das Ziel, die Anfragen und Anliegen der Kunden noch schneller und besser bearbeiten zu können.

Mit Hilfe der Reports von INSPARATIONpro kann eine effektive Bewertung und Sicherung der Qualität gewährleistet, sowie die Effizienz der Abläufe und die Zufriedenheit der Endkunden stetig evaluiert und verbessert werden.

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, der Schweiz, Hongkong 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, 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
Fax: +49 6021 5001-310

Ansprechpartner:
Dr. Ruth Radl, Web Communication
E-Mail r.radl@asc.de
Internet www.asctelecom.com