

Innovative Lösungen von ASC zur Sprach- und Desktopanalyse

Highlights

- Modernste Aufzeichnungs- und Analyselösung für Finanzdienstleister, Contact Center und Organisationen der öffentlichen Sicherheit
- Analyse-Tools zur Optimierung von Prozessen und Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Identifizierung von Verstößen gegen Compliance-Vorschriften und Erkennung von Betrugsversuchen
- Service aus der Cloud oder als lokale Lösung vor Ort

In Unternehmen fallen täglich enorme Mengen an Kommunikationsdaten aus verschiedenen Kanälen an. Ob zu Produkten, Dienstleistungen oder Marketing-Kampagnen – der Kunde selbst liefert entscheidende Informationen zu jedem Geschäftsbereich. Mit der Analyse dieser Kommunikation werden Trends aufgezeigt und eine automatisierte Bewertung ermöglicht. In Kombination mit der Bewertung der Bildschirmaktivitäten der Mitarbeiter erhalten Sie einen umfassenden Einblick in die Qualität des Kundenkontaktes. Durch eine automatisierte Vorauswahl möglicher Betrugsversuche sparen Sie Zeit, da die Anzahl der Konversationen, die untersucht werden müssen, stark reduziert ist.

ASC bietet Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen – sei es Festnetz, Handy, Video, Chat oder des Bildschirms. Kommunikationsinhalte werden erfasst, wichtige Informationen generiert und Trends aufgedeckt. Dadurch erhält das Management notwendige Entscheidungsgrundlagen in Echtzeit.

Das gesamte Portfolio von ASC ist sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung beim Kunden einsetzbar.

Sprach- und Desktopanalyse von ASC

Omni-Channel Recording

Unsere *neo* Recording Suite erfasst, speichert und archiviert sämtliche Kommunikation und dazugehörige Zusatzinformationen über alle Kanäle in Finanzinstituten, Contact Centern und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. Bereits seit 1964 beschäftigen wir uns mit dem Thema Kommunikation und bieten unseren Kunden innovative Aufzeichnungssysteme für höchste Ansprüche.

Sprachanalyse

Die tägliche Unternehmenskommunikation verursacht riesige Datenmengen. Mit jedem Kontakt werden wichtige Informationen über Produkte, Geschäftsprozesse, Markttrends und Kundenanforderungen generiert. Sprachanalyse-Tools können diese enormen Mengen an unstrukturierten Daten zusammenführen und daraus wertvolle Informationen gewinnen.

Wir bieten Ihnen unterschiedliche Methoden der Sprachanalyse, um genau die Informationen herauszufiltern, die für Sie relevant sind.

Keyword Spotting

Keyword Spotting basiert auf der Verarbeitung vordefinierter Worte oder Phrasen. Die komplette Kommunikation wird nach Schlüsselwörtern

durchsucht, automatisch in Kategorien eingeteilt und in Reporten thematisch dargestellt.

Transkription

Bei der Transkription liefert der Text die Grundlage für eine tiefgehende Analyse. Aus diesem Grund wird im ersten Schritt die komplette Konversation verschriftet und anschließend analysiert.

Betrugsaufdeckung

Mögliche Betrugsfälle und Verstöße gegen Compliance-Vorschriften zuverlässig zu erkennen, ist die erste Voraussetzung für ein schnelles Eingreifen zum Schutze Ihres Unternehmens. Die Compliance Lösung unterstützt Sie bei der Aufdeckung von Betrugsfällen durch die automatische Auswertung und Analyse von Konversationen.

Desktopanalyse

Die Qualität der Kundenberatung ist ein bedeutender Faktor, durch den sich Contact Center vom Wettbewerb absetzen können. Dieses Differenzierungsmerkmal hängt auch von einer effizienten Nutzung der Applikationen durch die Mitarbeiter und von reibungslosen Geschäftsprozessen ab. Zur umfassenden Bewertung des Arbeitsprozesses ist es notwendig zu sehen, wie Agenten wäh-

rend des Kundenkontaktes mit den Softwarekomponenten umgehen.

Die Aufzeichnung und Analyse eines Telefongesprächs in Kombination mit den Bildschirmaktivitäten des Mitarbeiters liefern einen detaillierten Einblick in die Qualität des Kundenkontaktes.

Auswertung der Nutzer Interaktion

Mit Hilfe des ASC *SCREENminer* lassen sich die Effektivität definierter Prozesse messen und Schwachstellen erkennen. Auf diese Weise können Vorgänge optimiert und Agenten je nach Bedarf geschult werden. Nachdem individuelle Prozesse und Aufgaben definiert wurden, misst die darauf aufbauende Analyse die Effizienz der Prozesse, die Einhaltung der Vorgaben sowie die durchschnittliche Laufzeit und leitet unmittelbar daraus Verbesserungen ab.

Vorteile

- Automatische Auswertung unstrukturierter Datenmengen
- Kategorisierung von Daten nach Themengebieten
- Erkennung aktueller Trends und kritischer Themen
- Basis für komplexe Analyse, z.B. Data Mining
- Optimierung von Arbeitsabläufen und Prozessen
- Automatische Vorauswahl möglicher Betrugsfälle

Über ASC

ASC ist ein weltweit führender Softwareanbieter im Bereich Omni-Channel Recording, Qualitätsmanagement und Analytics. Zu den Zielgruppen gehören alle Unternehmen, die ihre Kommunikation aufzeichnen, insbesondere Contact Center, Finanzdienstleister und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. ASC bietet Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen sowohl als Vor-Ort-Lösung als auch über die Cloud. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in den USA, Brasilien, Japan, Singapur, Hongkong, Dubai, der Schweiz, Großbritannien, Frankreich und Rumänien sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

ASC Technologies AG
Seibelstraße 2 - 4 | Phone +49 6021 5001 0
63768 Hösbach | Fax +49 6021 5001 310
Germany | hq@asc.de

Please follow us on



asc.de

We record & analyze communications

