

## Integrierte Recording & Analytics Lösung für BroadSoft



### Highlights

- **Kompatibilität**  
Zertifizierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse von Kommunikation auf Basis von BroadSoft Lösungen
- **Cloud Ready**  
Multi-Mandantenfähigkeit und unbegrenzte Skalierbarkeit
- **Sicherheit**  
Beweisichere und verschlüsselte Aufzeichnung zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben

ASC ist BroadSoft Partner und Anbieter von Recording, Quality Management und Analytics Lösungen. Die integrierte Lösung von ASC ermöglicht die Aufzeichnung und Analyse der Kundenkommunikation für die BroadWorks Plattform von BroadSoft.

Die gesamte *neo* Suite von ASC umfasst die Aufzeichnung der Kommunikation via Festnetz, Mobilfunk, Video, Chat, Bildschirm und SMS. Zusätzliche Tools für Quality Management, Speech Analytics und eLearning komplettieren das Angebot.

*neo* wurde entsprechend der hohen Anforderungen von Service Providern entwickelt. Das gesamte Portfolio von ASC ist sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung verfügbar.

# Integrierte Recording & Analytics Lösung für BroadSoft

## Omni-Channel Recording

Die *neo* Recording Suite erfasst, speichert und archiviert sämtliche Kommunikation und dazugehörige Zusatzinformationen in Finanzinstituten, Contact Centern und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. Bereits seit 1964 beschäftigt sich ASC mit dem Thema Kommunikation und bietet innovative Aufzeichnungssysteme für höchste Ansprüche.

## EVOIP*neo* active for Broadsoft

Die VoIP Aufzeichnungslösung EVOIP*neo* ermöglicht Service Providern die Bereitstellung beweisicherer Aufzeichnung, Analytics und Quality Management Lösungen als Service für Partner und Endbenutzer. Die Software-basierte Lösung punktet zudem auch in virtualisierten Umgebungen. Sie zeichnet sich durch Multimandantenfähigkeit aus und ermöglicht die Konfiguration einer unbegrenzten Anzahl von Usern über eine mehrschichtige Berechtigungsstruktur.

## SIPREC

Innerhalb der BroadWorks-Lösung werden die Anrufe direkt vom IP-Netzwerk abgegriffen. Die Auf-

zeichnung der Kommunikation wird durch eine Back-to-back-Verbindung mit einem Endgerät, welches das SIPREC-Protokoll unterstützt, initiiert. Über die PBX wird eine Verbindung zum EVOIP*neo* Server aufgebaut und die RTP-Daten werden in zwei separaten Datenströmen übertragen. Zusatzdaten werden mittels SIPREC in einer beigefügten XML Datei übermittelt.

## Suche & Wiedergabe

Browser- und Client/Server-basierte Applikationen zur Suche und Wiedergabe mit flexiblen Kriterien vereinfachen das Auffinden relevanter Gespräche.

## Betrugsfälle minimieren

Durch die Nutzung von EVOIP*neo* können Betrugs- und Compliance-Risiken verringert werden. Die automatisierte Identifikation von Risiken durch Sprachanalyse-Technologien spart Zeit und Kosten.

## Quality Management

Es sind ihre Kunden, die dem Unternehmen wichtige Informationen für jeden Bereich liefern. Die Quality Management Software,

INSPIRATION*neo* erfasst diese Informationen und wertet sie aus. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen können Serviceleistungen, Kampagnen und Produkte analysiert, sowie die Ergebnisse in aussagekräftigen Reports dargestellt werden.

## Zertifizierung

ASC ist globaler Partner von BroadSoft. Die ASC Lösungen sind von BroadSoft zertifiziert.

## Vorteile

- Zertifiziert für BroadWorks
- Hohe Verfügbarkeit bei ausfallsicherem Betrieb und redundanter Architektur
- Reine Softwarelösung, ohne proprietäre Hardware
- Kompatibilität mit einer Vielzahl von IP Telefonen
- Umfangreiche Zusatzdaten für erweiterte Suche & Wiedergabe

## 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 sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. 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

