

Integrierte Recording & Analytics Lösung für Cisco



Highlights

- **Kompatibilität**
Zertifizierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse von Cisco Kommunikation
- **Flexibilität**
Kanalübergreifende Aufzeichnung via Festnetz, Mobil, Video, Chat, SMS und Bildschirm
- **Sicherheit**
Ausfallsicherer und redundanter Betrieb

ASC ist empfohlener und zertifizierter Cisco Solution Partner und Anbieter von Recording-, Quality Management- und Analytics-Lösungen. Mit EVOIP^{neo} active für Cisco UCM, EVOIP^{neo} active für Cisco UBE und EVOIP^{neo} passive für Cisco UCM stellt ASC vollständig integrierte VoIP-Aufzeichnungslösungen für Cisco zur Verfügung.

Die gesamte ^{neo} Suite von ASC ermöglicht die Aufzeichnung von Kommunikation via Festnetz, Mobil, Video, Chat, Bildschirm und SMS. Zusätzliche Tools für Quality Management, Speech Analytics, eLearning und Workforce Management komplettieren das Angebot. Das Portfolio von ASC ist sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung verfügbar.

Integrierte Recording & Analytics Lösung für Cisco

Omni-Channel Recording

Die neo Recording Suite erfasst, speichert und archiviert sämtliche Kommunikation und die dazugehörigen Informationen in Finanzinstituten, Contact Centern und Organisationen der öffentlichen Sicherheit.

EVOIPneo active für Cisco UCM

EVOIPneo active kann, unabhängig von der LAN-Struktur, beliebig im IP-Netzwerk installiert werden. Zur Aufzeichnung wird die ASC Lösung EVOIPneo active in das Gespräch mit eingebunden (wahlweise mit oder ohne Information an die Teilnehmer).

EVOIPneo active für Cisco UBE

Für die gatewayseitige Aufzeichnungslösung wird die Aufzeichnung vom Cisco UBE initiiert. Der CUBE baut eine SIP-Session zum Aufzeichnungsserver auf und schickt zwei getrennte Datenströme an den Aufzeichnungsserver. Die Zusatzdaten des Teilnehmers werden in einem Cisco-spezifischen SIP-Header übertragen. Der Anrufer wird anhand des Wertes im From Header erkannt.

EVOIPneo passive für Cisco

Die Aufzeichnung erfolgt über einen SPAN-Port am Netzwerk-Switch, wo alle Daten dupliziert und der Aufzeichnungssoftware über einen dedizierten Port zur Verfügung gestellt werden.

Cisco PHONEapp

Die ASC XML-Services werden über das Cisco IP-Telefon aufgerufen. Per Tastendruck am Telefon sind Funktionen wie individuelles Starten und Stoppen der Aufzeichnung verfügbar.

Suche & Wiedergabe

Browser-basierte und Client/Server-basierte Applikationen zur Suche und Wiedergabe mit flexiblen Kriterien vereinfachen die Suche nach aufgezeichneten Gesprächen.

Compliance-konform

Zur Erfüllung der gesetzlichen Richtlinien im Bereich der Aufzeichnungspflicht bietet neo höchste Ausfallsicherheit, modernste Verschlüsselungsmechanismen sowie individuelle und betriebsratskonforme Zugriffsrechte. Zusätzlich können Risiken und potentielle Betrugsfälle mit Sprachanalyse automatisiert identifiziert werden.

QM & Analytics

Es sind die Kunden, die dem Unternehmen wichtige Informationen für jeden Bereich liefern.

Die Quality Management Software, INSPIRATIONneo 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 langjähriger Technologiepartner von Cisco. Die integrierte Recording Lösung EVOIPneo wurde über das Cisco Developer Network erfolgreich getestet und zertifiziert.

Vorteile

- Aufzeichnung von verschlüsselten Gesprächen
- Individuelle Konfiguration aller Geräte und Software
- Vordefinierte und bewährte Architektur für eine einfache Implementierung von Netzwerkstrategien
- Getestetes und verifiziertes Netzwerkdesign
- Nutzt die aktuellsten Cisco Recording-Schnittstellen
- Aufrufen der ASC XML-Services über Cisco PHONEapp

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

