

neo Recording, Analytics & Quality Management von ASC

Highlights

- Modernste Aufzeichnungs- und Analyselösung für komplexe Szenarien
- Systematische Erfassung und Auswertung der Kundenkommunikation
- Lösungen für Finanzdienstleister, Contact Center und Organisationen der öffentlichen Sicherheit
- Erfüllung höchster Sicherheitsstandards und Compliance-Vorschriften, wie MiFID II
- Service aus der Cloud oder als lokale Lösung vor Ort

Mit den Lösungen von ASC können Anwender ihre Servicequalität erhöhen, ihr Vermögen schützen und in Notfällen optimal reagieren.

Herausforderungen dieser Art gehören für Unternehmen und Organisationen der öffentlichen Sicherheit zum Tagesgeschäft. ASC ermöglicht nicht nur die Aufzeichnung von Kommunikation, sondern auch die Strukturierung der Daten und die inhaltliche Auswertung. So werden wertvolle Informationen generiert, mit denen die Produktivität gesteigert und Kosten gesenkt werden können.

ASC bietet Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen – sei es Festnetz, Mobilfunk, 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.

Modernste Aufzeichnungs- und Analysesysteme

Omni-Channel Recording

Unsere *neo* Recording Suite erfasst, speichert und archiviert sämtliche Kommunikation und die dazugehörigen Informationen 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.

Compliance-Anforderungen

In der heutigen Zeit stehen Unternehmen vor immer größeren Herausforderungen hinsichtlich der Erfüllung von gesetzlichen Vorgaben. Richtlinien wie MiFID II, Dodd-Frank Act und auch PCI-DSS sind nur einige der Anforderungen, die Unternehmen beachten und erfüllen müssen. Mit *neo* unterstützen wir Unternehmen durch individuelle und betriebsratskonforme Zugriffsrechte, flexible Redundanzszenarien für höchste

Ausfallsicherheit und modernste Verschlüsselungsmechanismen, bei der Erfüllung der gesetzlichen Richtlinien im Bereich der Aufzeichnungspflicht.

Aufzeichnung nach Bedarf

Definieren Sie individuelle Regeln zur selektiven Aufzeichnung oder nutzen Sie „Record-on-demand“, um Gespräche per Knopfdruck zu erfassen - beispielsweise bei Drohanrufen. Bulk Recording zur lückenlosen Aufzeichnung verwenden Sie zur Überprüfung von Transaktionen oder zur Erfüllung von Dokumentationspflichten.

Quality Management

Es sind Ihre Kunden, die den Unternehmen für jeden Bereich wichtige Informationen liefern. INSPIRATION*neo*, unsere Quality Management Software, 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. Zusätzliche Tools für Prozessmanagement, eLearning, Sprach- und Desktopanalyse sowie Personaleinsatzplanung lassen sich nach Bedarf ergänzen.

Analytics

Besonders für Unternehmen mit einem hohen Gesprächsaufkommen ist die automatisierte Analyse der Kommunikation ein Muss, um die unüberschaubare Menge an Interaktionen auszuwerten. Es werden Trends aufgezeigt und eine automatisierte Bewertung ermöglicht. Sprachanalyse-Tools filtern entsprechende Informationen heraus und wertvolles Wissen wird generiert. Risiken, wie Verstöße gegen Compliance-Vorschriften, werden ebenfalls aufgedeckt. So kann sichergestellt werden, dass gesetzliche Anforderungen wie MiFID II oder Dodd-Frank erfüllt und Strafen vermieden werden.

Aufzeichnung und Analyse über die Cloud

Absatzmärkte befinden sich im stetigen Wandel und Produktzyklen werden immer kürzer. Das stellt für Unternehmen eine zunehmende Herausforderung dar. *neo* wurde entsprechend den hohen Anforderungen von Service Providern entwickelt. Wir geben Ihnen die Möglichkeit, Kommunikationsaufzeichnung und QM als Service anzubieten. Fügen Sie je nach Bedarf Kapazitäten und Features hinzu - so können Sie kurzfristig reagieren und langfristig wachsen.

Individuelle Lösungen für alle Anbieter

Wir bieten integrierte Lösungen für alle wichtigen Telekommunikationsanbieter, wie Alcatel-Lucent Enterprise, Airbus, Avaya, BT, BroadSoft, Cisco, IPC, Microsoft, Mitel und Unify an.

Diese werden je nach Bedarf individuell auf Ihre komplexen Kundenszenarien abgestimmt.

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 Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, Rumänien, Dubai, den USA, Brasilien, Mexiko, Hongkong, Japan und Singapur 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

