

Integrierte Recording & Analytics Lösung für Avaya



Highlights

- **Kompatibilität**
Zertifizierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse von Avaya Kommunikation
- **Zuverlässigkeit**
Flexible Redundanz-Szenarien für permanente Hochverfügbarkeit
- **Sicherheit**
Aufzeichnung von verschlüsselten Gesprächen

ASC bietet integrierte und zertifizierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse der Kundenkommunikation für Avaya Aura an.

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 gesamte Portfolio von ASC ist sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung verfügbar.

Integrierte Recording & Analytics Lösung für Avaya

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. Bereits seit 1964 beschäftigt sich ASC mit dem Thema Kommunikation und bietet innovative Aufzeichnungssysteme für höchste Ansprüche.

EVOIP*neo* active für Avaya

Mit EVOIP*neo* bietet ASC eine integrierte Aufzeichnungslösung für Avaya an. Die Software zeichnet sowohl IP als auch Nicht-IP Telefone selektiv oder komplett auf.

EVOIP*neo* active für Avaya Aura ist durch die Device Media Call Control API (DMCC) und die Application Enablement Services Platform (AES) mit dem ACM verbunden. Das erlaubt die Aufzeichnung von Avaya one-X Attendant Vermittlungsarbeitsplätzen im Telecommuter Mode.

EVOIP*neo* passive für Avaya

EVOIP*neo* passive für Avaya analysiert den Datenverkehr mittels SPAN/Monitoring Port an einem Switch. Mit einer CTI Verbindung zum Avaya CM können zusätzliche Gesprächsdaten wie beispielsweise Telefonnummern oder Gesprächsdauer erfasst werden.

Suche & Wiedergabe

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

Recording Control

Avaya PHONE*app* ermöglicht die Steuerung der Aufzeichnung am IP Telefon. Die Avaya Phones sind konfigurierbar und ermöglichen das Starten und Stoppen der Aufzeichnung je nach Bedarf. Des Weiteren können Drohanrufe markiert und dauerhaft gesichert werden.

Quality Management

Es sind die 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 Avaya Gold Partner im Developer Connection Partner Programm. Die ASC Lösung wurde von Avaya erfolgreich getestet und zertifiziert.

Vorteile

- Aufzeichnung von verschlüsselten Gesprächen
- Einfache Konfiguration und Administration
- Drohanrufaufzeichnung
- Umfangreiche Such- und Wiedergabefunktionen
- Flexible Erweiterung um QM- und Analytics Tools

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

