

Contact Center „Advalia“ in Italien setzt auf Sprachanalyse und Qualitätsmanagement von ASC

Das Contact Center aus dem Finanzsektor optimiert Prozesse und Kundenservice mit der Workforce Optimization (WFO) Lösung INSPIRATION_{neo}

Hösbach, 25. April 2017 – Zur Verbesserung des Kundenservice setzt Advalia, ein italienisches Contact Center der Call & Call Group, die Workforce Optimization (WFO) Lösung inkl. Sprachanalyse von ASC ein. Die erfolgreiche Implementierung der Lösung wurde durch den italienischen Partner ADABUS durchgeführt.

Advalia nutzt INSPIRATION_{neo} im Contact Center eines Finanzinstitutes mit dem Ziel, die Prozesse zu optimieren und das Kundenerlebnis zu verbessern. Für eine ausführliche Compliance-Analyse inkl. der Überprüfung der Interaktionen zwischen Kunden und Call Center Agent werden die Kundengespräche im Nachgang verschriftet.

Marco Lombardi, General Manager von Advalia, kommentiert: „Unser Hauptanliegen, die automatische Verifikation der telefonischen Aufträge hinsichtlich unserer Compliance-Richtlinien, wurde voll und ganz erfüllt. Innerhalb von wenigen Monaten, konnten wir mit INSPIRATION_{neo} unsere Prozesse automatisieren und optimieren. Dadurch verbessern wir nicht nur unseren Kundenservice, sondern sparen auch durch die effizientere Arbeitsweise personelle Ressourcen und finanzielle Mittel ein.“

Marco Müller, COO von ASC, ergänzt: „Wir freuen uns sehr über das positive Feedback von Advalia. Die Einführung unserer hochentwickelten WFO Lösung erleichtert die tägliche Arbeit der Mitarbeiter. Die Sprachanalyse hilft ihnen dabei, die interessanten Gespräche herauszufiltern, um Mitarbeiter entsprechend zu trainieren und interne Prozesse zu verbessern. Davon profitiert nicht nur Advalia, sondern auch dessen Kunden.“

Die Analytics-Lösung INSPIRATION_{neo} ist gerade in Contact Centern mit hohem Sprachaufkommen und einer kaum überschaubaren Menge von Interaktionen von Vorteil. Zudem beinhaltet die WFO Suite Tools für eLearning, Personaleinsatzplanung und Kundenfeedback.

In Italien werden die ASC Lösungen durch ADABUS vertrieben - auch bei Advalia hat ADABUS die Umsetzung des Projektes übernommen. Die Partnerschaft zwischen ASC und ADABUS besteht bereits seit 23 Jahren, bei der bisher mehr als 1.700 Projekte realisiert wurden. Für die Zukunft ist die Zusammenarbeit ein Garant für erfolgreiche Projekte in Italien.

Für mehr Informationen über das Portfolio von ASC, besuchen sie bitte www.asc.de.

PRESSE INFORMATION

ASC Kurzprofil

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 Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, den USA, Brasilien, Japan, Singapur, Hongkong und Dubai sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

CONTACT.

ASC Technologies AG
Anna Lederer, PR & Communications
Seibelstraße 2 - 4 Phone +49 6021 5001-247
63768 Hösbach Fax +49 6021 5001-310
Germany a.lederer@asc.de

Please follow us on



www.asc.de

We record & analyze communications

