

CCW 2017: Wettbewerbsvorteile sichern mit ASC

Höhere Kundenzufriedenheit durch effizientere Arbeitsweise und bessere Servicequalität

Hösbach, 13. Februar 2017 – Die Qualität der Kundenberatung ist ein bedeutender Faktor, durch den sich Contact Center von ihren Wettbewerbern absetzen können. Wie Unternehmen dies erreichen, steht im Mittelpunkt des diesjährigen ASC Auftritts auf der CCW. Die internationale Kongressmesse für Kundenservice, Kommunikation und Contact Center findet vom 21. bis 23. Februar 2017 in Berlin statt und ist Treffpunkt für 270 Aussteller und rund 7.800 Besucher.

Am Stand H16/J15 präsentiert ASC innovative Cloud-Lösungen zur Steigerung der Servicequalität. Mit Hilfe von Desktop-Analyse, Omni-Channel Recording und Reporting lässt sich das Qualitätsmanagement automatisieren und die Effizienz bestehender Prozesse signifikant verbessern.

Marco Müller, Chief Operating Officer von ASC, kommentiert: „Wir freuen uns sehr, auch dieses Jahr wieder vor Ort zu sein und unsere Lösungen im Live-Betrieb den Besuchern zu demonstrieren. Ein Highlight ist unsere neue Applikation SCREEN_{miner} zur Auswertung der Arbeitsprozesse in Contact Centern. Mit Hilfe der Desktop-Analyse werden so automatisch ineffiziente Geschäfts- und Arbeitsprozesse identifiziert. Dadurch wird die Effektivität solcher Prozesse optimiert und gleichzeitig ein komfortableres Arbeiten für Agenten ermöglicht.“

Neben Tools zur Desktop-Analyse präsentiert ASC die vielfältigen Möglichkeiten ihrer Recording Suite neo. Gerade in Zeiten von MiFID II ist ein ausgefeiltes Dokumentationsmanagement für viele Unternehmen gesetzlich vorgeschrieben. Der Omni-Channel-Ansatz von ASC umfasst neben Sprach- und Bildschirmaufzeichnung auch Chat und Video. Dadurch wird die Erfassung, Speicherung und Archivierung aller Kommunikationskanäle sichergestellt. Betriebsratskonforme Zugriffsrechte, flexible Redundanzszenarien für höchste Ausfallsicherheit und modernste Verschlüsselungsmechanismen zeichnen die ASC neo Suite aus.

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 Multi-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

