



ASC bietet erweiterte Recording-Lösungen für Chat, Video und Skype for Business

Das jüngste Release der ASC Workforce Optimization und Compliance Lösung neo 5.0 liefert neue Integrationen für Omni-Channel-Aufzeichnung sowie verbesserte Analyse-Tools zur Optimierung von Prozessen

Hösbach/Deutschland, 02.08.2016 – ASC präsentiert mit neo 5.0 das neueste Release der Recording und Workforce Optimization Suite und reagiert damit auf veränderte Kommunikationsgewohnheiten der Kunden. Durch die Einbindung von Omni-Channel-Aufzeichnung, einer neuen Applikation zur Bildschirmevaluierung und erweiterten Analysemöglichkeiten wird das neo Portfolio abgerundet und an aktuelle Marktanforderungen angepasst.

In modernen Contact Centern ist die Aufzeichnung von Kundeninteraktionen unverzichtbar. Kommunikationsinhalte werden transparent, wichtige Informationen generiert und Markttrends aufgezeigt. Um jedoch einen vollständigen Einblick zu bekommen, müssen sämtliche Kanäle, über die ein Kunde mit dem Unternehmen in Kontakt treten kann, betrachtet werden. neo 5.0 ergänzt das bestehende Portfolio mit Chat-Aufzeichnung für Cisco Jabber, Microsoft Skype for Business und Unify Open Fire. Zudem umfasst der Omni-Channel-Ansatz von ASC auch die Auswertung von Video-Kommunikation. Die Videoaufzeichnungslösung ist erhältlich für Cisco UCM, Microsoft Skype for Business und aktive SIP Lösungen.

Marco Müller, Chief Operating Officer von ASC, sagt: „Wir sind sehr stolz auf das neue Release unserer neo Suite. Dieses bietet neben Omni-Channel-Aufzeichnung ein erweitertes, automatisiertes Qualitätsmanagement und somit die Grundlage für mehr Effizienz sowie bessere Qualität im Kundenservice. Konversationen können automatisch nach bestimmten Schlüsselworten durchsucht und einzelnen Kategorien zugeordnet werden. Auf diese Weise werden alle Kundenkontakte automatisch nach vorbestimmten Qualitätskriterien gruppiert – und das ohne großen Aufwand.“

Als weitere Schlüsselinnovation des neuen Software Release nennt Marco Müller die erweiterte Emotionserkennung. Diese basiert neben der Wortwahl auf akustischen Charakteristika wie z.B. der Lautstärke des Gespräches, Erkennung von Gesprächspausen und gleichzeitigem Sprechen zweier Teilnehmer.

Die Kombination von Daten, z.B. aus dem CRM-System mit Daten aus dem Call Center, liefert dem Management die notwendige Entscheidungsgrundlage. neo 5.0 bietet einen ETL-Prozess, mit dem ein Export der Daten aus der neo

PRESSE INFORMATION

(Hösbach, 02. August 2016)



Datenbank möglich ist. Diese Daten können im Weiteren von externen BI-Tools verwendet werden.

neo 5.0 wird mit der neuen Applikation SCREENminer abgerundet, welche durch eine automatisierte Auswertung der Agentenbildschirme ineffiziente Geschäfts- und Arbeitsprozesse aufdeckt. Dadurch wird die Effektivität und Reihenfolge von Arbeitsprozessen optimiert und gleichzeitig ein komfortableres Arbeiten für Agenten ermöglicht.

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

ASC Kurzportrait

ASC ist ein weltweit führendes Software-Unternehmen mit innovativen Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der Unternehmens-Kommunikation. Alle multimedialen Interaktionen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie für Organisationen der öffentlichen Sicherheit werden dokumentiert und ausgewertet. Kommunikationsinhalte werden transparent, wichtige Informationen generiert und Markttrends aufgezeigt. Dadurch erhält das Management notwendige Entscheidungsgrundlagen in Echtzeit.

Mit ASC-Lösungen wird Customer Experience messbar. Individuelle Maßnahmen für jeden Kunden können eingeleitet werden und die Kundenbindung wird deutlich verbessert. Umsatzsteigerungen und nachhaltig loyale Kunden sind das Ergebnis. So sind ASC-Kunden dem Wettbewerb immer einen Schritt voraus.

ASC bietet seine Lösungen auch zur Nutzung in der Cloud an. So haben Kunden die Wahl, Software as a Service je nach Bedarf, immer auf dem neuesten Stand der Technik, ohne Risiko und Vorinvestition, aber mit höchster Flexibilität zu beziehen.

ASC-Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, den USA, Brasilien, Japan, Singapur und Dubai sowie zertifizierte, leistungsfähige Vertriebspartner realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. Mit einem Exportanteil von über 70 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

Für weiterführende Informationen kontaktieren Sie bitte:

ASC Technologies AG · Seibelstraße 2 - 4 · 63768 Hösbach

Ansprechpartner:

Anna Lederer, PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-247

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail a.lederer@asc.de

Internet www.asc.de

Please follow us on

