

KUNDENBEDÜRFNISSE SCHNELLER ERKENNEN

Surft Ihr Contact Center bereits
auf der Erfolgswelle?

ASC Technologies AG stellt vom
24.-26. Februar 2015 auf der CCW in
Berlin am Stand 4F9 innovative Work-
force Optimization Lösungen vor



Mittels Sprachanalyse lassen sich Unternehmensprozesse optimieren und die Kundenzufriedenheit sowie die Differenzierung von Mitbewerbern kann gesteigert werden. Emotion Detection, Phonetic Indexing und Keyword- sowie Phrase-Spotting helfen, in der unüberschaubaren Zahl der Gespräche die interessanten, kritischen und nützlichen Interaktionen ausfindig zu machen. Darüber hinaus werden durch Transkription und anschließenden schematischen Vergleich unstrukturierte Informationen aus Gesprächen in strukturierte Daten umgewandelt. Darauf aufbauend bieten weiter reichende Analyse- und Auswertungsfunktionen die Möglichkeit, Sinn und Inhalt von Kommunikation selbständig zu erkennen, auszuwerten und umgehend darauf zu reagieren. Die Unternehmen werden so automatisch auf ein spezielles Kundenverhalten hingewiesen und können neue Trends sowie Wachstumspotentiale ermitteln.

Ein weiterer entscheidender Erfolgsfaktor im Service Center sind erfahrene und motivierte Mitarbeiter. Am besten gelingt eine

Motivationssteigerung durch Einbeziehung der Mitarbeiter in das Qualitätsmanagement. Mit der QM-Software INSPIRATION^{neo} von ASC haben die Agenten zum Beispiel die Möglichkeit, sich selbst zu bewerten oder eine Zweitbewertung durch einen weiteren Supervisor einzufordern. Mit spielerischen Elementen können sie sich mit der Performance in anderen Teams oder von Kollegen vergleichen. Dieser Gamification-Ansatz wirkt sich am Ende positiv auf die Fluktuation und die Kundenzufriedenheit aus.

ASC Lösungen können am Stand 4F9 von ASC oder im Live Call Center sowie im Themenslot Qualitäts- und Workforce-Management des TeleTalk Demoforums live erlebt werden. Wer nicht nur sprichwörtlich auf der perfekten Welle surfen möchte, der kann sein Surfertalent am Stand von ASC auf dem Surfsimulator auch direkt live unter Beweis stellen. Wie in jedem Jahr wird unter den Teilnehmern wieder ein toller Preis verlost.

Kontakt zum Unternehmen



ASC Technologies AG
Seibelstrasse 2-4 | 63768 Hoesbach



Verena Wissel
Product Management
Tel.: 06021 5001-0
hq@asc.de

asc.de