

Erfolgsfaktor Workforce Optimization (WFO) im Contact Center

So stimmt auch der Betriebsrat zu

Neues ASC WFO Software Release *neo* 4.0 jetzt neu mit Phonetic Indexing und Microsoft Lync-Recording.

Mit *neo* 4.0, der neuesten Version unserer Workforce Optimization (WFO) Suite, kommen Sie Ihrem Ziel – gesteigerte Kundenzufriedenheit im Contact Center – einen großen Schritt näher. Die ASC-WFO Suite umfasst Lösungen zur Aufzeichnung der gesamten Kommunikation, Qualitätsmanagement, Sprachanalyse, eLearning, Customer Feedback und Workforce Management.

Die aktuellste Version unserer Sprachanalyse-Lösung bietet jetzt, zusätzlich zum Keyword Spotting, auch integriertes Phonetic Indexing. Weitere Schlüsselinnovationen des neuen Releases sind zusätzliche Integrationen für Microsoft Lync (bald Skype for Business) und Speakerbus.

Neben all dem profitieren unsere Kunden von dem Vorteil „Made in Germany“. Wir bei ASC Technologies wissen um die besonderen Anforderungen, die zu erfüllen sind, wenn es um die Belange der Mitarbeiter und die Freigabe des Betriebsrates für den Einsatz einer Aufzeichnungs- und Qualitätssicherungs-Lösung geht: Schnell kommt es hier zu einer Ablehnung, da Kontrolle und eine Steigerung des Leistungsdrucks befürchtet werden. Daher sind unsere WFO-Lösungen so konzipiert, dass faire Beurteilungen der Mitarbeiter unter deren aktiver Mitbestimmung gewährleistet sind. Mithilfe von Gamification-Elementen, eLearning und Coaching wird die Mitarbeitermotivation sogar noch zusätzlich gesteigert.

Zudem bieten Ihnen unsere Lösungen eine vollständige Multimandantenfähigkeit. In Zeiten von Software as a Service out of the Cloud, ist dies zur Gewährleistung einer sauberen Zugriffsrechte-Trennung und damit Wahrung von Privatsphäre und Datensicherheit zwingend notwendig. <

KONTAKT

ASC Technologies AG
Seibelstraße 2-4, 63768 Hösbach
Ansprechpartner:
Christiane Landgraf, Manager PR & Communications
Tel.: (0 60 21) 50 01-257
Fax: (0 60 21) 50 01-310
Mail: c.landgraf@asc.de
Web: www.asc.de

