

# MEHR POWER FÜR IHR CONTACT CENTER – ABER WIE GEHT DAS?

Genau das konnten die Besucher der diesjährigen CCW am Messestand von ASC erfahren.



in geeigneter Form aufbereitet werden. Die Ergebnisse werden daher in aussagekräftigen Reports oder personalisierten Dashboard-Ansichten dargestellt. Dadurch erhält das Management notwendige Entscheidungsgrundlagen in Echtzeit und Arbeitsabläufe können effizienter gestaltet werden.

Egal ob sich das Contact Center nach dem Stand der Service-Level-Qualität fragt, ob das Produktmanagement nach aktuellen Trends Ausschau hält oder ob gezielt Beschwerden analysiert werden sollen – mit Hilfe der ASC Lösungen werden diese Fragen alle beantwortet.

Und nicht nur am Messestand konnten die Besucher alles über die ASC Lösungen erfahren. Desweiteren war ASC auch Teil des LiveCallCenters. Hier übernahmen sie die Auswertungen der gesammelten Daten im „Think Tank“. Zudem war ASC im *TeleTalk*-Demoforum als Teil des Themenblocks „Qualitäts- und Workforcemanagement“ aktiv.

**Auch dieses Jahr war ASC wieder als Aussteller und Cat-Award Sponsor auf der CCW vertreten. Das Software-Unternehmen präsentierte in Halle 3 Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Optimierung der gesamten Kundenkommunikation.**

Am konkreten Beispiel eines e-Book Verlages, dessen Contact Center über verschiedene Kanäle kontaktiert werden konnte, erhielten die Besucher einen detaillierten Einblick in die Möglichkeiten, die eine Workforce Optimization (WFO) Suite bietet. Im Fokus standen die automatische Analyse und Aufbereitung der aufgezeichneten Daten, um diese zu wertvollem Wissen für das gesamte Unternehmen zu machen:

- Was bewegt Ihre Kunden?
- Was können Sie an Ihrem Angebot verbessern?
- Was ist gerade angesagt?
- Worüber ärgern sich Ihre Kunden?

Diese und viele weitere Fragen können mit Hilfe der ASC Lösungen beantwortet werden. Am Messestand von ASC erlebten die Besucher diese Möglichkeiten im Live-Betrieb.

Die Kommunikationsgewohnheiten der Kunden veränderten sich immer mehr. Auch bei ASC ist Omni-Channel ein großes Thema. Neben der klassischen Sprach- und Bildschirmaufzeichnung bietet ASC auch die Aufzeichnung von Chat, E-Mail und Video. So können alle Medien systematisch bewertet und analysiert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass ein Gesamtbild der Kundenbedürfnisse erzeugt wird.

Außerdem zeigt sich, dass die Aufzeichnung und Analyse der gesamten Kundenkommunikation nicht nur für das Contact Center essentiell ist. Mit der Erfassung und systematischen Auswertung der gesammelten Daten wird die Kundenkommunikation zu relevantem Wissen für verschiedene Unternehmensbereiche. Je nach Bedarf kann ein individueller Fokus auf der Daten-Analyse liegen. So kann das Service Center Informationen zu Serviceleistungen betrachten, genauso kann aber beispielsweise auch das Marketing den Erfolg von Kampagnen überprüfen oder das Produktmanagement gezielt nach Hinweisen für neue Trends suchen. All diese Informationen sind in der Kundenkommunikation enthalten und müssen nur

## Über ASC

**ASC Technologies AG**  
 Seibelstraße 2 - 4  
 63768 Hösbach - Germany  
 Tel.: +49 6021 5001 - 0  
 Fax: +49 6021 5001 - 310  
 E-Mail: [hq@asc.de](mailto:hq@asc.de) · Internet: [www.asc.de](http://www.asc.de)



ASC ist ein weltweit führendes Software-Unternehmen mit innovativen Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten 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.

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.



**Ansprechpartner**  
 Michael Krause  
 Director Partner Sales  
 +49 6021 5001-254  
[m.krause@asc.de](mailto:m.krause@asc.de)