

## Integrierte Recording & Analytics Lösung für Genesys



### Highlights

- **Qualität sichern**  
Aufzeichnung und Qualitätsmanagement überwachen die Servicequalität von Interaktionen und verbessern die Agentenleistung
- **Prozesse überprüfen**  
Desktopanalyse-Tools messen die Effizienz definierter Prozesse und erkennen Schwachstellen
- **Vorschriften einhalten**  
Mittels beweisicherer Aufzeichnung, Archivierung und Betrugsaufdeckung Gesetze einhalten

ASC bietet integrierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse der Kundenkommunikation. EVOIP<sup>neo</sup> for Genesys wurde speziell für SIP- und T-Server Umgebungen und Produkte des „Genesys Telecommunication Lab“ entwickelt.

Die gesamte <sup>neo</sup> Suite von ASC ermöglicht die Aufzeichnung von Kommunikation via Festnetz, Mobil, Video, Chat, Bildschirm und SMS. Zusätzliche Tools für Quality Management, Speech Analytics, eLearning und Workforce Management komplettieren das Angebot. Das gesamte Portfolio von ASC ist sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung verfügbar.

# Integrierte Recording & Analytics Lösung für Genesys

## Omni-Channel Recording

Die *neo* Recording Suite erfasst, speichert und archiviert sämtliche Kommunikation und die dazugehörigen Informationen in Finanzinstituten, Contact Centern und Organisationen der öffentlichen Sicherheit.

## EVOIP*neo* for Genesys

Mit EVOIP*neo* bietet ASC eine integrierte Sprachaufzeichnungslösung für Genesys. Die Recording Suite von ASC erfasst kundenspezifische Informationen, die als „Genesys Attached Data“ gekennzeichnet werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit die Genesys Applikationen flexibel um Features zu erweitern die es den Agenten erlauben individuell die Aufzeichnung zu steuern.

## Aktives / passives Recording

ASC bietet sowohl aktive als auch passive Aufzeichnungslösungen an. Aktive Lösungen erhalten die Daten durch „Conference Calls“ oder „Stream Routing“ und bieten Features wie die Aufzeichnung verschlüsselter Gespräche an. Bei der passiven Aufzeichnung werden die relevanten Daten durch Filtern des Netzwerkverkehrs gewonnen.

## CTI*connect* for Genesys T-Server

CTI*connect* for Genesys T-Server ist ein Add-On zur Gewinnung zusätzlicher Informationen und ist für eine Vielzahl von PBX-Anbietern verfügbar. Die *neo* Suite wird direkt mit der PBX verbunden, um Audiodaten über das PBX-Interface aufzeichnen zu können. Die Zusatzdaten werden vom Genesys T-Server über LAN direkt zum CTI*connect* des Aufzeichnungssystems übermittelt. Dazu wird kein zusätzlicher Server benötigt.

## Suche & Wiedergabe

Browser-basierte und Client/Server-basierte Applikationen zur Suche und Wiedergabe mit flexiblen Kriterien vereinfachen die Suche nach aufgezeichneten Gesprächen.

## Quality Management

Es sind die Kunden, die dem Unternehmen wichtige Informationen für jeden Bereich liefern. Die Quality Management Software, INSPIRATION*neo* erfasst diese Informationen und wertet sie aus. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen können Serviceleistungen, Kampagnen und Produkte analysiert, sowie die Ergebnisse in aussagekräftigen Reports dargestellt werden.

## Prozessbewertung

Die Desktopanalyse Lösungen von ASC messen die Effizienz definierter Prozesse und erkennen Schwachstellen. Mittels innovativer Analyse-Tools können Unternehmen sicherstellen, ob sich Agenten an die definierte Reihenfolge der Prozesse halten und alle Schritte in der durchschnittlichen Bearbeitungszeit ausführen.

## Speech Analytics

Im Unternehmen fällt täglich eine überwältigende Menge an Kommunikationsdaten an. Jeder Kundenkontakt liefert entscheidende Informationen über Produkte, Geschäftsprozesse, Markttrends und Kundenanforderungen. Mit Hilfe von Sprachanalyse-Tools können Daten sortiert, strukturiert und in wertvolle Informationen umgewandelt werden.

## Vorteile

- Erfassung und Speicherung von kundenspezifischen Daten
- Aufzeichnung verschlüsselter Gespräche
- Manuelle Aufzeichnungssteuerung
- Schnelle & effiziente Suche und Wiedergabe der Aufzeichnungen

## Über ASC

ASC ist ein weltweit führender Softwareanbieter im Bereich Omni-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 Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, Spanien, der Schweiz, Rumänien, Dubai, den USA, Brasilien, Mexiko, Hongkong, Japan und Singapur sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

ASC Technologies AG  
Seibelstraße 2 - 4 | Phone +49 6021 5001 0  
63768 Hösbach | Fax +49 6021 5001 310  
Germany | [hq@asc.de](mailto:hq@asc.de)

Please follow us on



[asc.de](http://asc.de)

We record & analyze communications

