

Integrierte Recording & Analytics Lösung für Avaya

The Avaya logo, consisting of the word 'AVAYA' in a red, bold, sans-serif font.

DEVCONNECT
TECHNOLOGY PARTNER

Highlights

- **KOMPATIBILITÄT**
Zertifizierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse von Avaya Kommunikation
- **ZUVERLÄSSIGKEIT**
Flexible Redundanz-Szenarien für permanente Hochverfügbarkeit
- **SICHERHEIT**
Aufzeichnung von verschlüsselten Gesprächen

ASC bietet integrierte und zertifizierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse der Kundenkommunikation für Avaya Aura an.

Die gesamte Neo 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 Avaya

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. Bereits seit 1964 beschäftigt sich ASC mit dem Thema Kommunikation und bietet innovative Aufzeichnungssysteme für höchste Ansprüche.

EVOIP^{neo} active für Avaya

Mit EVOIP^{neo} bietet ASC eine integrierte Aufzeichnungslösung für Avaya an. Die Software zeichnet sowohl IP als auch Nicht-IP Telefone selektiv oder komplett auf. EVOIP^{neo} active für Avaya Aura ist durch die Device Media Call Control API (DMCC) und die Application Enablement Services Platform (AES) mit dem ACM verbunden. Das erlaubt die Aufzeichnung von Avaya one-X Attendant Vermittlungsarbeitsplätzen im Telecommuter Mode.

EVOIP^{neo} passive für Avaya

EVOIP^{neo} passive für Avaya analysiert den Datenverkehr mittels SPAN/Monitoring Port an einem Switch. Mit einer CTI Verbindung zum Avaya CM können zusätzliche Gesprächsdaten wie beispielsweise Telefonnummern oder Gesprächsdauer erfasst werden.

Suche & Wiedergabe

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

Recording Control

Avaya Web^{command} ermöglicht die Steuerung der Aufzeichnung. Web^{command} ist konfigurierbar und ermöglicht das Starten und Stoppen der Aufzeichnung je nach Bedarf. Des Weiteren können Drohanrufe markiert und dauerhaft gesichert werden.

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.

Zertifizierung

ASC ist Avaya Gold Partner im Developer Connection Partner Programm. Die ASC Lösung wurde von Avaya erfolgreich getestet und zertifiziert.

Vorteile

- AUFZEICHNUNG VON VERSCHLÜSSELTEN GESPRÄCHEN
- EINFACHE KONFIGURATION UND ADMINISTRATION
- DROHANRUF AUFZEICHNUNG
- UMFANGREICHE SUCH- UND WIEDERGABEFUNKTIONEN
- FLEXIBLE ERWEITERUNG UM QM- UND ANALYTICS TOOLS

ASC Technologies AG
Seibelstraße 2-4
63768 Hösbach, Germany
T. +49 6021 5001 0
E. hq@asc.de

Über ASC Technologies

ASC ist ein weltweit führender Anbieter von Software- und Cloud-Lösungen für Omni-Channel-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement und Analyse. Wir bieten Lösungen zur Aufzeichnung sowie KI-basierten Analyse und Auswertung aller Kommunikationsmedien – mit größtmöglicher Flexibilität als Cloud-Service, On-Premise oder einer hybriden Variante. Mit Hauptsitz in Deutschland, Tochtergesellschaften an derzeit 13 Standorten und zertifizierten Partnern in über 60 Ländern ist ASC die #1 der Branche in Europa und ein weltweiter Top-Player.

