

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 19. Juni 2012)



Flughafen Zürich setzt auf ASC-Technologie

ASC Sprachaufzeichnungs-Lösungen im Einsatz für mehr Sicherheit am Flughafen und Servicequalität im Call Center

Hösbach, 19. Juni 2012 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, implementierte seine IP-basierte Sprachaufzeichnungslösung *EVOip* im Call Center des Ausweisbüros vom Flughafen Zürich in der Schweiz. Zusätzlich wurde ein MARATHON EVOLUTION Sprachaufzeichnungssystem zur beweissicheren Erfassung der Funkkommunikation zwischen Vorfeld und Vorfeldkontrolle installiert und die zentrale Vermittlung des Flughafens Zürich mit einer Lösung zur Aufzeichnung von Drohanrufen ausgestattet.

„Die Lösungen von ASC haben uns einerseits technologisch voll überzeugt. Andererseits ist uns der direkte Kontakt zum Hersteller sehr wichtig. Das ASC-Team in der Schweiz beriet uns bereits während des Entscheidungsprozesses professionell und stand uns während der Projektlaufzeit jederzeit als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung“, erläutert Christian Stamm, Kommunikations-Architekt, Flughafen Zürich.

Verbesserung des Kundenservice im Call Center des Ausweisbüros

Das Ausweisbüro verwaltet alle Zutrittsberechtigungen der rund 15.000 Mitarbeiter am Flughafen. Dazu gehören das Ausstellen von Flughafenausweisen, Fahrzeugkennzeichen, Fahrberechtigungen, Parkkarten für Flughafenangestellte und Parkbewilligungen. Außerdem ist hier das Help-Desk für E-Learning (Security-, Safety-Training und theoretische Fahrausbildung) angegliedert. Im Call Center ist Cisco-Technologie im Einsatz.

Die Gespräche im Call Center werden mit der integrierten VoIP Recording Software *EVOip* für Cisco aufgezeichnet, damit alle Informationen im Zusammenhang mit den Dienstleistungen des Ausweisbüros abrufbar und nachvollziehbar sind. Im Falle einer Reklamation oder Nachfrage können die Gespräche schnell und einfach über das Intranet oder direkt über das Telefon aufgerufen und erneut angehört werden. Außerdem werden zufällig ausgewählte Gespräche zu Qualitätszwecken analysiert. Die Erkenntnisse daraus sind Grundlage für ein optimales Training der Agenten und sorgen somit für eine Verbesserung des Kundenservice.



Mehr Sicherheit am Flughafen

Die Positionierung und Koordination der Services für die einzelnen Flugzeuge sind die Aufgaben der Vorfeld-Kontrolle im Tower. Die Kommunikation zwischen Vorfeld-Kontrolle und den diversen Leistungserbringern auf dem Vorfeld erfolgt über Funkgeräte und wird mit einem MARATHON EVOLUTION Sprachaufzeichnungssystem aufgezeichnet und zur Nachverfolgung eventueller Vorfälle beweissicher archiviert.

Aufzeichnung von Drohanrufen

Die zentrale Vermittlung, die Hauptrufnummer vom Flughafen Zürich, wurde mit einem neuen Sprachaufzeichnungssystem ausgestattet. Hier hat sich der Flughafen ebenfalls für den MARATHON EVOLUTION von ASC entschieden. Damit können verdächtige Gespräche aufgezeichnet werden. Der aufgezeichnete Anruf wird als Beweismittel und als Grundlage für polizeiliche Ermittlungen verwendet.

Alles auf einer Plattform

Sowohl die Aufzeichnungslösung im Call Center des Ausweisbüros, die Erfassung der Vorfeld-Kommunikation über Funk als auch die Aufzeichnung von Drohanrufen in der zentralen Vermittlung sind auf nur einem Server implementiert. Christian Stamm, Kommunikations-Architekt, Flughafen Zürich, erklärt: „Obwohl die Kommunikations-Lösungen auf unterschiedlichen Technologien von verschiedenen Herstellern basieren, konnten alle unsere Anforderungen auf nur einer Aufzeichnungs-Plattform abgebildet werden. Das bedeutet für uns niedrige ‚Total Cost of Ownership‘. Das war auch ein entscheidender Faktor bei der Entscheidung für ASC.“

Flughafen Zürich – Das Unternehmen

Als privatisiertes Unternehmen betreibt der Flughafen Zürich im Auftrag des Bundes die national und international etablierte Verkehrs- und Begegnungsdrehscheibe der Schweiz. Das Unternehmen beschäftigt rund 1'500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gemeinsam mit über 270 Flughafenpartnern, die insgesamt zirka 25'000 Menschen beschäftigten, sorgt der Flughafen Zürich dafür, dass die Infrastruktur des öffentlichen Verkehrs Luftfahrt in Zürich zuverlässig funktioniert.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern Informationen zutage, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können: Contact Center optimieren die Qualität der Kundenbetreuung, setzen Personal effizienter ein und steigern ihre Produktivität. Finanzdienstleister erfüllen Dokumentationspflichten, erreichen höhere Rechtssicherheit und senken ihre Kosten. Rettungsdienste und Sicherheitsbehörden verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen.

ASC Software-Lösungen werden für die kontinuierliche Messung und die Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Contact Centern und zum Training von Mitarbeitern eingesetzt. Daten aus allen Kommunikationsebenen des Contact Centers werden gesammelt, zusammengeführt und ausgewertet, um den Kundenkontakt zu optimieren. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen analysiert die Software-Lösung *INSPIRATION_{pro}* die Inhalte und zeigt Verbesserungspotential im laufenden Contact Center Betrieb auf.

ASC-Tochtergesellschaften und Vertriebsbüros in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Japan, der Schweiz, Singapur, den USA und den Vereinigten Arabischen Emiraten sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren weltweit anspruchsvolle Kundenprojekte. Mit einem Exportanteil von mehr als 50 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach

Ansprechpartner:

Katrin Henkel, Manager PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com