

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 21. Juni 2010)



Zertifizierung der ASC Software für den Alcatel-Lucent IP DR-Link

EVO^{ip} active an der OmniPCX Enterprise über den IP DR-Link erfolgreich getestet

Hösbach, 21. Juni 2010 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, erreicht die Zertifizierung seiner VoIP Recording Software EVO^{ip} active an der Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise R9.0 über den IP DR-Link. Vor der Zertifizierung durch das Alcatel-Lucent Applications Partner Programm hat die ASC-Sprachaufzeichnungslösung ausführliche Tests im Labor in Brest (Frankreich) durchlaufen und erfolgreich bestanden.

Günther Müller, CEO & Chairman von ASC, erklärt: „Alcatel-Lucent spielt eine entscheidende Rolle im Contact Center Markt. Als Mitglied im Alcatel-Lucent Application Partner Programm können wir Produkte und Lösungen entwickeln, die die Alcatel-Lucent Kommunikationsplattformen sinnvoll ergänzen. Die Zusammenarbeit erlaubt eine tiefe Integration der ASC-Funktionalität in die Alcatel-Lucent Produkte. Somit können Telekommunikation und Zusatzfunktionen wie Sprachaufzeichnung und Quality Management aus einer Hand angeboten werden.“

Mit dem EVO^{ip} active für Alcatel-Lucent können Gespräche selektiv oder komplett aufgezeichnet werden. Zusatzinformationen wie Telefonnummer, Agent-ID, Datum und Uhrzeit, werden ebenfalls erfasst. Die Wiedergabe der Gespräche erfolgt über anwenderfreundliche, browserbasierte Applikationen am PC oder über das Telefon. Ein wichtiges Merkmal ist die netzwerkweite Aufzeichnung. Innerhalb eines homogenen Netzwerkes reicht ein zentrales Recording-System aus, um anschließend ortsunabhängig an mehreren Alcatel-Lucent OmniPCX Systemen aufzuzeichnen.

ASC hat sowohl im Bereich der herkömmlichen Telefonie als auch der Voice-over-IP Telefonie Lösungen entwickelt, die die Integration, d.h. die Einbindung seiner Aufzeichnungs-Systeme in die Produkte und Anwendungen von Technologiepartnern möglich machen. Mit der Zertifizierung für den Alcatel-Lucent IP DR-Link bietet ASC eine weitere Integration für einen wichtigen TK-Anbieter.



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 Agenten 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, Polen, der Schweiz, Singapur, den USA und den Vereinigten Arabischen Emiraten sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. Mit einem Exportanteil von mehr als 50 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

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