

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 01. August 2011)



ASC stellt Service-Qualität im Gesundheitswesen von UK sicher

Medway On Call Care (MedOCC) erfüllt die hohen Qualitätsanforderungen und spart jetzt bis zu drei Stunden Verwaltungsaufwand pro Woche

Hösbach, 01. August 2011 – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, installierte seine MARATHON EVOLUTION Sprachaufzeichnungslösung in das voll Hochlast-MedOCC-System, einer Call Center Lösung im englischen Gesundheitswesen.

MedOCC ist ein Betreuungsdienst für Notfälle der Medway Community Healthcare (MCH) im Südwesten Englands und bietet per Telefon rund um die Uhr Unterstützung für 280.000 Patienten. MCH ist darauf bedacht, das ihr zur Verfügung stehende Budget bestmöglich für die Verbesserung der Gesundheit der Menschen und zur Gesundheitsvorsorge innerhalb der Medway Gemeinde einzusetzen. MedOCC beantwortet Gespräche aus der Gemeinde von zwei verschiedenen Standorten aus.

MedOCC installierte im Quayside House den MARATHON EVOLUTION und im Medway Maritime Hospital den MARATHON EVO^{lite} Recorder zur Aufzeichnung aller Telefongespräche. Die ASC Systeme wurden mit digitalen Nortel-Telefonen verknüpft und in das Adastra Patienten-Management-System integriert. Die neue Lösung spart im Vergleich zum zuvor eingesetzten System bis zu drei Stunden Verwaltungsaufwand pro Woche.

MedOCC berichtet, dass die ASC-Lösung erheblich zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen beiträgt, klinische Assessments sicherstellt sowie effektives Training und Coaching von nicht-klinischem Personal ermöglicht.

Karen Morgan, Head of Unscheduled Care at MCH, sagt: „Die ASC Lösung übertraf all unsere Erwartungen. Sie vereinfacht die Suche nach Gesprächen und spart uns somit viel Zeit. Außerdem sind jetzt die Daten unserer Patienten und Mitarbeiter besser geschützt. Wir waren besonders von der Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität der Lösung beeindruckt. Wir können jetzt direkt über die Adastra Software oder unabhängig via WEBplay und Browser auf die Patienten-Aufzeichnungen zugreifen. Das spart uns bis zu drei Stunden pro Woche.“



Lesen Sie die komplette Case Study dazu unter:

www.asctelecom.com/brochures/en/CS_Medway_MedOCC_UK.pdf

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.

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