

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 07. Juli 2010)



## Quality Management Software INSPIRATION<sup>pro</sup> wird Produkt des Jahres

Die Technology Marketing Corporation in den USA wählt ASC-Lösung zur Auswertung und Analyse der Kommunikation im Contact Center zum Produkt des Jahres 2009 in der Kategorie Communications Solutions.



*Hösbach, 07. Juli 2010* – ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, erhält für seine Quality Management Software INSPIRATION<sup>pro</sup> 9.0 den Preis „Product of the Year“ in der Kategorie Communications Solutions.

Diese Auszeichnung wurde von der Technology Marketing Corporation (TMC) für die innovativsten Produkte und Lösungen vergeben, die zwischen März 2008 und März 2009 auf den Markt kamen.

Rich Tehrani, CEO von TMC, sagt: „ASC bekommt diesen Preis für seinen kontinuierlichen Einsatz zur Verbesserung von Sprach- und Datenkommunikation. Die Kundenvorteile von INSPIRATION<sup>pro</sup> und der schnelle ROI (Return on Investment) waren ausschlaggebende Argumente. Herzlichen Glückwunsch an das gesamte ASC-Team. Ich freue mich auf weitere Innovationen in den folgenden Jahren.“

INSPIRATION<sup>pro</sup> wird für die medienübergreifende Analyse und Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Contact Centern und zum Training von Agenten eingesetzt. Anhand der aufgezeichneten Gesprächs- und Bildschirminformationen analysiert die Software die Inhalte und zeigt Verbesserungspotential im laufenden Contact Center Betrieb auf.

Günther Müller, Vorstandsvorsitzender der ASC telecom AG, sagt: „Wir freuen uns über die erneute Auszeichnung von TMC, die wir jetzt ja bereits zum dritten Mal in Folge erhalten haben. Wir sind davon überzeugt, dass die hohen Investitionen in Forschung & Entwicklung den Erfolg unserer Software-Lösungen auch in Zukunft garantieren.“

Die ASC telecom AG wird in den nächsten drei Jahren über 20 Mio. Euro in Forschung und Entwicklung (F&E) von neuen Software-Lösungen zur Verbesserung der Servicequalität und zur Optimierung von Geschäftsprozessen in Unternehmen investieren. Dazu gehören neben Sprachaufzeichnung und dem



Qualitätsmanagement auch eLearning und Personaleinsatz-Planung. Die stärksten Wachstumsimpulse erwartet ASC aber von seinen Software-Lösungen für die intelligente Sprachanalyse. Damit können Kundenbedürfnisse noch besser und schneller identifiziert und analysiert werden.

### **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<sub>pro</sub> 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](mailto:k.henkel@asc.de)

Internet [www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)