

Informacje o firmie

Oferta ASC:

- Rejestrowanie i analiza komunikacji biznesowej
- Gotowe rozwiązania do integracji dla potrzeb centrów obsługi , instytucji finansowych oraz organizacji publicznych i bezpieczeństwa publicznego
- Zaawansowane, inteligentne metody oceny interakcji

Zaspokajane potrzeby:

- Weryfikacja i kontrola procesów biznesowych, sposobu komunikacji prowadzonej przez firmę.
- Dokładna treść rozmów prowadzonych przez agentów
- Zabezpieczenie przed odpowiedzialnością, możliwości rozstrzygnięcia konfliktów w komunikacji z klientami i z partnerami



Informacje o firmie

ASC jest wiodącym globalnym dostawcą nowatorskich rozwiązań do rejestracji, analizy i oceny komunikacji.

Na bazie oprogramowania ASC wszystkie multimedia interakcji w centrach obsługi, instytucjach finansowych, organizacjach bezpieczeństwa publicznego są dokumentowane i analizowane przez inteligentne metody oceny głosu i tekstu.

Technologia ASC umożliwia precyzyjne badanie biznesowych procesów oraz dostarcza podstaw do podejmowania właściwych decyzji przez nadzór i kierownictwo firmy.

Zawartość komunikacji staje się transparentna, generując informacje o rynku i pozwalając na zidentyfikowanie jego trendów.

Analiza struktury komunikacji oraz jej zawartości pozwala na zwiększenie wydajności pracowników dając początek do procesu jej ciągłego poprawiania.

Wraz z oddziałami firmy w Stanach Zjednoczonych, w Anglii, Francji, Szwajcarii, Japonii, Singapurze, przedstawicielstwem w Polsce oraz certyfikowanymi partnerami na Świecie, ASC umożliwia realizowanie projektów na obszarze 60 krajów. Wartość eksportu to prawie 70 %, co wraz z ogólnosiątkową siecią serwisową stanowi o ASC, jako o globalnym, silnym i zaufanym dostawcy.

Światowe porozumienia z wiodącymi producentami telekomunikacyjnymi wraz ze zbudowanymi mechanizmami integracji, pozwalają na szybką i łatwą implementację rozwiązań ASC praktycznie w każdym środowisku.

Kierownictwo ASC z jego kapitałem doświadczeń i stałym potwierdzeniem innowacyjności zapewnia wiedzę, strukturę i środki finansowe wymagane do budowy prekursorskich rozwiązań. Każdego roku od 18 do 20 procent dochodów firmy jest reinwestowane w badania i rozwój.

Historia Firmy

Od chwili powstania w 1964 roku firma ASC była pionierską firmą z kreatywnym personelem i nowatorskimi produktami.

W swych początkach ASC produkowało i dystrybuowało systemy nauki języków bazujących na szpulowych systemach rejestracji głosu. W połowie lat siedemdziesiątych większość obrotów firmy stanowiły wysoce specjalizowane nagrywarki szpulowe R2R, nagrywarki kasetowe oraz wzmacniacze i amplitunery.

W styczniu 1981 roku, rozpoczynając ekspansję na skalę globalną, ASC przejęła dodatkowo część monachijskiej firmy UHER, zajmującej się systemami nauki języków, w połowie lat osiemdziesiątych zaś ASC skoncentrowała się na rozwoju głównie produktów dla rynku rejestracji komunikacji.

Już w 1992 roku firma wprowadziła cyfrowy system rejestracji głosu używającego do archiwizacji nagrań technologii kaset DAT. W kwietniu 1999 roku ASC przejęła firmę Kreutler Telecom stając się największym dostawcą cyfrowych systemów rejestracji w Europie. Wraz z wprowadzeniem systemu MARATHON EVOLUTION mającego swoją premierę na targach CeBIT w 2003 roku, ASC wprowadziło pierwsze na Świecie profesjonalne rozwiązanie systemu rejestracji opartego na systemie Linux.

Kolejnym kamieniem milowym w historii firmy to rok 2003, kiedy to firma ASC stała się dostawcą innowacyjnych rozwiązań bazujących na oprogramowaniu dla procesów komunikacji. Wówczas to wprowadzone zostało oprogramowanie do monitorowania jakości – *INSPIRATION_{pro}*. System ten pozwala na metodyczną ocenę i analizę wszystkich interakcji pomiędzy konsultantami centrum obsługi a klientami.

Pod koniec 2003 roku, ASC wprowadziła produkt EVOip, który jest rozwiązaniem rejestracji głosu transmitowanego przez sieć komputerową opartym wyłącznie na oprogramowaniu. Firma utwierdziła tym samym swą pozycję jako prekursor rejestracji komunikacji bazującej na IP dla tego rozwijającego się aktualnie bardzo szybko rynku.

Teraźniejszość i Przyszłość

„Przywództwo w technice przez innowację” - zasada przewodnia, która doskonale opisuje działania ASC. Firma aktualnie generuje powyżej 50 procent swoich dochodów dzięki nowatorskiemu oprogramowaniu, kładąc istotny nacisk na kompleksowe i dopasowane rozwiązania rejestracji i analizy komunikacji, implementowane przez wykwalifikowanych współpracowników.

Klienci ASC mogą uzyskać usługi komunikacji równie prosto jak wodę z kranu. Na żądanie, kiedy zajdzie potrzeba i zawsze z najnowszą techniką. Bez ryzyka, bez konieczności wcześniejszych nakładów inwestycyjnych, ale zawsze z maksymalną elastycznością.

Wszystkie produkty ASC będą wkrótce „ASP ready” udostępniając zaawansowane modele operacyjne.

Rozwiązania ASC będą również w łatwy sposób integrowane do nowej generacji World Wide Web. Używając rozległej analizy, sztucznej inteligencji i dzięki zdolnością oceny będą mogły wykrywać uczucia w głosie dzwoniącego, autonomicznie rozpoznawać i odpowiadać właściwym znaczeniem na zawartość komunikacji.

Nie tylko techniczna biegłość, lecz także wszechstronne doradztwo i elastyczne zarządzanie projektami ASC, zapewniają klientom właściwe i udane zaspokojenie ich potrzeb.

Wysoką jakość procesów zarządzania potwierdza uzyskana w 1996 norma ISO 9001, dla której zachowania wszyscy współpracownicy są ciągle szkoleni.



Przegląd rozwiązań ASC

Przegląd rozwiązań ASC

ASC oferuje zaawansowane rozwiązania do rejestracji, analizy i oceny interakcji z klientami oraz poprawy wyników działalności biznesowej

Gromadzenie Danych

Cała komunikacja przez telefon (tradycyjny i IP), e-mail, web-chat, radio, i faks, jak również informacje ekranowe i dane CTI są nagrywane.

- Niezależnie od platformy
- Na życzenie, w pełnym lub wybranym zakresie
- Odporne na awarie
- Zabezpieczone przed ingerencją

Analiza biznesowa

Zaawansowane aplikacje używane są do zbierania, dostępu i analizy operacji przedsiębiorstwa.

Pomagają uzyskać bardziej rozległą wiedzę na temat prowadzonego biznesu.

Aplikacje dostarczane przez ASC do analizy biznesowej zawierają:

- Badanie zawartości
- Rozpoznawanie słów
- Rozpoznawanie rozmówcy
- Detekcję emocji
- Zbieranie opinii klientów



Poprawa wydajności

Aplikacje do analizy biznesowej ASC dostarczają wyczerpującego przeglądu sytuacji i ułatwiają decyzje kierownictwa dzięki:

- Szkoleniom
- E-naucze
- Redukcji kosztów zarządzania
- Lepszemu zarządzaniu zasobami ludzkimi

Otwarta Architektura

Wszystkie aplikacje ASC bazują na otwartej architekturze pozwalającej na integrację na wysokim poziomie ze środowiskiem informatycznym klienta

Taka integracja jest kluczowa przy zastosowaniach:

- Usług na żądanie
- Zarządzania pracownikami
- Zarządzania relacjami z klientami
- Zarządzania odpowiedziami udzielanymi za pośrednictwem poczty elektronicznej

Korzyści klientów z zastosowania rozwiązań ASC

- Dokładna i wydajna analiza komunikacji
- Analiza świadomości i skuteczności prowadzonych kampanii
- Wizualizacja doświadczeń klienta
- Rozpoznawanie tendencji i trendów
- Rozstrzyganie prawnych i korporacyjnych reklamacji
- Poprawa umiejętności pracowników oraz wyników biznesowych
- Zwiększenie lojalności pracowników
- Zwiększanie wartości i obniżanie kosztów przez wyższą jakość zarządzania
- Ukierunkowana komunikacja wśród trenerów i nadzorców
- Zmotywowani agenci dzięki skutecznemu szkoleniu i nauczaniu

Parametry systemów mogą ulec zmianie bez ostrzeżenia. Informacje na temat maksymalnej pojemności kanałów dotyczą jedynie typowych rozwiązań i implementacji. Zależnie od zastosowania i złożoności konkretnej konfiguracji, liczba i typy zainstalowanych aplikacji mogą podlegać wielu dodatkowym ograniczeniom. Celem uzyskania dodatkowych informacji prosimy skontaktować się z przedstawicielem ASC.

Rozwiązania ASC dla poszczególnych rynków:



Centra Obsługi (Contact Centers)

Centra obsługi chcąc pozostawać konkurencyjnymi, muszą zwiększyć wydajność i obniżyć całkowite koszty. Klienci oczekują doskonałej usługi realizowanej przez dobrze wyszkolonych i zmotywowanych agentów. Zarówno centra obsługi jak i klienci oczekują, że jakość usług będzie ulegała stałej poprawie.

Zawartość i jakość interakcji z klientami są często nieznane. W centrach obsługi, gdzie komunikacja stanowi podstawę biznesu, kompetentna i efektywnie kosztowo obsługa jest decydująca dla możliwości konkurowania na rynku.

Rejestracja połączeń oraz monitorowanie jakości obsługi wypełnia lukę w wiedzy "co tak naprawdę się dzieje". Poprzez monitorowanie biznesowej komunikacji w oparciu o zbieranie cennych danych zapewniane są niezbędne środki dla właściwego działania.

Dzięki informacji o poziomie obsługi i bazowych kompetencjach, podstawowym celu kontroli jakości, dostarczane są nadzorcom i agentom niezbędne wskazówki i pomoc do ulepszania komunikacyjnych umiejętności organizacji.

Instytucje Finansowe

Szalona szybkość wymiany i rozliczeń na dzisiejszych ogólnoswiatowych rynkach sprawia że obsługa klienta, precyzyjne zarządzanie i zgodność z przepisami jest bardziej decydująca niż kiedykolwiek. W tak szybko zmieniającym się biznesie dla banków, brokerów, firm handlowych, firm ubezpieczeniowych i innych finansowych przedsięwzięć, nawet najmniejsze potknięcie w przekazywaniu informacji może powodować poważne problemy o ile zostanie ono szybko wykryte i naprawione. Aby zwyciężyć, potrzebne są wiarygodne systemy rejestrujące komunikacje, ukierunkowane na użytkownika, zaawansowane technologicznie, i zaprojektowane by spełniać surowe wymogi regulacji.

W każdej rozmowie telefonicznej z udziałem kapitału inwestorów, nagrania są decydującą częścią procedur kontroli. Dokładne, niepodważalne nagrania przechowywane we właściwym porządku są podstawową koniecznością dla właściwego przestrzegania reguli i ograniczania ryzyka.

Organizacje bezpieczeństwa publicznego

W zapewnianiu bezpieczeństwa ludziom i własności, rejestracja połączeń odgrywa integralną rolę. W oparciu o otwartą i elastyczną architekturę produkty ASC integrują się z systemami nadzoru, jak również analogowymi i cyfrowymi sieciami głosowymi. Intuicyjne interfejsy połączone z solidnością produktu dają w rezultacie szybkie i dokładne odzyskanie informacji - która często w sytuacjach awaryjnych jest wykładnikiem pomiędzy życiem a śmiercią.

W zapobieganiu niebezpiecznym incydentom na lotniskach pomaga wymóg rejestracji i archiwizowania całej komunikacji o ruchu samolotów. Systemy ASC oferują najwyższą ochronę danych dzięki zduplikowanej architekturze oraz precyzyjnemu odwzorowywaniu przebiegu jakiegokolwiek zdarzenia. Ta cecha pomaga urzędnikom ustalać przyczyny zakłóceń związanych z bezpieczeństwem i innych niebezpiecznych sytuacji.

Poland
Rep. Office Warszawa
+ 48 507 756 547
pl@asctelecom.com

Headquarters
ASC telecom AG
Seibelstrasse 2 - 4
63768 Hoesbach
Germany
Phone +49 6021 5001-0
Fax +49 6021 5001-310
hq@asctelecom.com
www.asctelecom.com

United Kingdom
ASC telecom UK Ltd.
1 Stanhope Gate
Stanhope Road
Camberley
Surrey
GU15 3DW
Phone +44 1276 676070
Fax +44 1276 685121
uk@asctelecom.com

France
ASC telecom SASU
3 Rue Georges Besse
Silic 10
92160 Antony Cdx.
Phone +33 1 5559 6800
Fax +33 1 5559 6819
fr@asctelecom.com

Switzerland
ASC telecom AG
Gewerbstrasse 6
6330 Cham
Phone +41 41 798 0040
Fax +41 41 798 0041
ch@asctelecom.com

North America
ASC telecom Inc.
1 International Blvd
Suite 623
Mahwah, NJ 07495
USA
Phone +1 201 252 3001
Fax +1 201 252 3002
us@asctelecom.com

APAC
ASC telecom AG
3 International Business Park
#07-14 Nordic European Centre
Singapore 609927
Phone +65 6890 6072
Fax +65 6890 6076
singapore@asctelecom.com

Japan
ASC Japan Inc.
NCC Ningyocho Bldg.
3-7-3 Nihonbashi Ningyocho
Chuo-ku, Tokyo 103-0013
Phone +81 3 5645 5670
Fax +81 3 5645 5671
japan@asctelecom.com