

Compliance Recording, Quality Management & Analytics Integrierte Lösungen für Unify



Highlights

- **VERTRAUEN**
ASC ist Solution Partner im Unify Technology Partner Programm und weltweit empfohlener Anbieter für Recording, Quality Management und Analytics
- **ZERTIFIZIERUNG**
Tief in die Unify Infrastruktur integrierte Lösungen, die von Unify erfolgreich getestet und zertifiziert sind
- **SICHERHEIT**
Verschlüsselte Aufzeichnung zur Erfüllung von Compliance-Vorgaben und gesetzlichen Vorgaben, wie z.B. MiFID II

Mit Neo bietet ASC integrierte Lösungen für Unify zur verschlüsselten Aufzeichnung und Analyse von Unternehmenskommunikation. Contact Center verbessern damit ihre Servicequalität, Finanzinstitute sichern ihre Vermögenswerte und Organisationen der öffentlichen Sicherheit können in Notfällen schnell reagieren.

ASC bietet aktive und passive Lösungen für die Unify Communications Plattformen: OpenScape 4000, OpenScape Business, OpenScape Voice (CSTA) und OpenScape Xpert, sowie OpenScape Contact Center.

Das gesamte Portfolio von ASC ist sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung einsetzbar.

Compliance Recording, Quality Management & Analytics

Integrierte Lösungen für Unify

Omni-Channel Recording Solutions **EVOIP^{neo} active for Unify OpenScape Voice (CSTA)**

OpenScape Voice ist Teil des OpenScape Enterprise-Portfolios und die Basis für umfassende und effiziente Unternehmenskommunikation. Mit EVOIP^{neo} active bietet ASC als einziger Hersteller eine vollständig integrierte Recording Lösung für OpenScape Voice, inklusive der Aufzeichnung verschlüsselter Gespräche. Der Aufzeichnungsserver kann an jeder beliebigen Stelle im IP-Netzwerk installiert werden, unabhängig von der LAN-Struktur. Das ist ideal für verteilte Netzwerkarchitekturen, zum Beispiel für Banken mit vielen Filialen.

EVOIP^{neo} active for Unify OpenScape 4000

OpenScape 4000 ist Teil des OpenScape Enterprise-Portfolios und schlägt eine Brücke von traditioneller Digital-Kommunikation zu IP-basierter Unified Communication. Diese Kommunikationslösung richtet sich an Unternehmen mit 300 bis 12.000 Benutzern. ASC bietet eine vollständig integrierte, aktive Lösung zur beweisbaren Aufzeichnung, auch von verschlüsselten Gesprächen. Diese kann unabhängig von der LAN-Struktur einfach in jeder IP-Umgebung installiert werden und ermöglicht auch die Aufzeichnung zusätzlicher Gesprächsdaten.

EVOIP^{neo} active und passive for Unify OpenScape Business

Open Scape Business bietet eine UC-Komplettlösung und ermöglicht kleinen und mittleren Unternehmen den Einsatz unabhängig von der vorhandenen Telefonie-Infrastruktur. ASC bietet sowohl eine aktive als auch eine passive Lösung zur Aufzeichnung der IP-Kommunikation über die OpenScape Business, kurz OSBiz-Telefonanlage von Unify.

Aufzeichnungssteuerung und Zusatzdatenerfassung über OpenStage Telefone

ASC hat eine spezielle PHONE^{app} entwickelt, die per Tastendruck folgende Funktionen bietet:

- Hinzufügen von Kommentaren zu aufgezeichneten Gesprächen
- Starten/Stoppen der Aufzeichnung
- Sichern (Drohanrufe) oder Löschen (private Gespräche) der Anrufe
- Einschalten der Stummfunktion während eines Gesprächs

Die ASC PHONE^{app} kann für Unify OpenScape 4000, Unify OpenScape Voice und Unify OpenScape Business eingesetzt werden. Weiter Möglichkeiten zur Steuerung bietet die ASC Applikation WEB^{command} und der Recording Planner als Bestandteil der Neo Software.

Suche & Wiedergabe

Die zuverlässige und schnelle Wiedergabe von Gesprächen ist in heiklen Situationen oft entscheidend. Die Speicherung von Zusatzdaten zu Gesprächen ermöglicht schnelles und gezieltes Auffinden relevanter Informationen. Die Such- und Wiedergabefunktion von ASC richtet sich nach den Unternehmensanforderungen: Wenn der schnelle Zugriff auf das letzte Gespräch entscheidend ist, nutzt man POWER^{play} Go. Dagegen steht bei POWER^{play} Web die Möglichkeiten einer komplexen Suche mit vielen Sonderfunktionen im Vordergrund. Benutzern stehen wahlweise eine Browser-basierte Anwendung ohne Installation zusätzlicher Software oder eine Client-Server-Lösung zur Verfügung.

Contact Center Solutions **Quality Management**

Es sind die Kunden, die dem Unternehmen wichtige Informationen für jeden Bereich liefern. EVOIP^{neo} active, in Kombination mit INSPIRATION^{neo}, wird als Quality Management (QM) Lösung in Contact Centern eingesetzt, um kontinuierlich die Qualität von Kundenkontakten zu messen und zu verbessern.

CTI^{connect} for Unify OpenScape Contact Center

CTI^{connect} for Unify OpenScape Contact Center erfasst die Agenten-ID und zusätzliche Gesprächsdetails, um die Bewertung der Kommunikation im Contact Center zu vereinfachen und zu verbessern.

Compliance Recording, Quality Management & Analytics

Integrierte Lösungen für Unify

Analytics for Quality Management

Besonders für Unternehmen mit einem hohen Gesprächsaufkommen ist die automatisierte Analyse der Kommunikation ein Muss, um die unüberschaubare Menge an Interaktionen auszuwerten. Es werden Trends aufgezeigt und eine automatisierte Bewertung ermöglicht. Zusätzlich können mit modernen Analyse-Tools auch Arbeitsabläufe ausgewertet und verbessert werden.

Trading Solutions for Financial & Public Safety

EVOIP^{neo} active for Unify OpenScape Xpert

Die Recording Software EVOIP^{neo} active ergänzt die Unify Trading-Arbeitsplätze um beweissichere Aufzeichnung der geführten Berater- und Handelsgespräche. Dabei werden spezielle Kundenanforderungen berücksichtigt, wie beispielsweise die Möglichkeit, Privatgespräche gezielt über Knopfdruck von der Aufzeichnung auszuschließen. EVOIP^{neo} active for Unify OpenScape Xpert ist auch im Leitstellen-Umfeld im Einsatz. Die zuverlässige und schnelle Wiedergabe von Gesprächen ist in heiklen Situationen oft entscheidend für die Rekonstruktion während und nach einem laufenden Einsatz. ASC Lösungen ermöglichen einen schnellen Zugriff auf die geführten Gespräche.

Analytics for Compliance

Sprachanalyse-Tools filtern automatisch Informationen heraus. Risiken, wie Verstöße gegen Compliance-Vorschriften, werden so aufgedeckt. Damit stellen Finanzinstitute sicher, dass gesetzliche Anforderungen wie MiFID II oder Dodd-Frank erfüllt und Strafen vermieden werden.

Vorteile

- OMNI-CHANNEL RECORDING ARCHITEKTUR ZUR ERFASSUNG ALLER KANÄLE UND DOKUMENTATION DES GESAMTEN KUNDENERLEBNISSES
- ALL-IN-1 KOMPLETTLÖSUNG FÜR SCHNELLE, EINFACHE BEREITSTELLUNG UND WARTUNG
- VISIONÄRE CLOUD-LÖSUNG MIT ECHTER MULTI-MANDANTEN-FÄHIGKEITEN, MANDANTENABHÄNGIGE VERSCHLÜSSELUNG UND SPEICHERUNG SOWIE HYBRIDLÖSUNGEN
- QUALITY MANAGEMENT UND ANALYTICS LÖSUNGEN MIT VORINSTALLIERTEN ANWENDUNGEN ZUR EINFACHEN INTEGRATION NEUER FUNKTIONALITÄTEN
- N-TIER ARCHITEKTUR FÜR UNEINGESCHRÄNKTE SKALIERBARKEIT UND MAXIMALE LEISTUNG
- HOCHVERFÜGBARKEIT UND HOHE AUSFALLSICHERHEIT DANK INDIVIDUELLER REDUNDANZPARAMETER
- ZENTRALE KONFIGURATION FÜR SOFORTIGE WIRTSCHAFTLICHE NUTZUNG IN ZWEIGSTELLEN
- INDIVIDUALISIERBARE, INTUITIVE BENUTZEROBERFLÄCHEN ERLAUBEN EINE STUFENLOSE ANPASSUNG AN DIE KUNDENUMGEBUNG
- ASC IST PREFERRED PARTNER VON UNIFY

ASC Technologies AG
Seibelstraße 2-4
63768 Hösbach, Germany
T. +49 6021 5001 0
E. hq@asc.de

Über ASC Technologies

ASC ist ein weltweit führender Anbieter von Software- und Cloud-Lösungen für Omni-Channel-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement und Analyse. Wir bieten Lösungen zur Aufzeichnung sowie KI-basierten Analyse und Auswertung aller Kommunikationsmedien – mit größtmöglicher Flexibilität als Cloud-Service, On-Premise oder einer hybriden Variante. Mit Hauptsitz in Deutschland, Tochtergesellschaften an derzeit 13 Standorten und zertifizierten Partnern in über 60 Ländern ist ASC die #1 der Branche in Europa und ein weltweiter Top-Player.

