



We record & analyze communications

# Quality Policy

Geltungsbereich dieses Dokuments: ASC Technologies AG, Seibelstraße 2-4, 63768 Hoesbach, Deutschland, sowie die mit ihr gemäß § 15 AktG verbundenen Unternehmen die vom aktuellen Geltungsbereich der entsprechenden ISO-Zertifizierung erfasst sind.

© ASC Technologies AG, 2025 Alle Rechte vorbehalten.

|                                       |                                 |                                  |                          |
|---------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| <b>Klassifizierung:</b><br>Öffentlich | Quality Policy DE Rev.01        |                                  | Seite 1 von 3            |
|                                       | Verantwortlich: M. Müller (COO) | Freigabe am:<br>Nächste Prüfung: | 18.12.2025<br>31.12.2026 |

Ohne Unterschrift gültig! Gedruckte Kopien sind ungelenkte Dokumente - stets gültige Revision im Partner Portal prüfen!

## Vision

Die ASC Technologies AG („ASC“) investiert in langfristige persönliche Partnerschaften mit unseren Geschäftspartnern, damit wir die gemeinsamen Herausforderungen von heute meistern und die Lösungen von morgen identifizieren und entwickeln können. Als weltweit führender Anbieter von Omnichannel-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement und KI-basierter Analytik bietet ASC modernste Lösungen für die Steuerung der digitalen Kommunikation.

Unsere Unternehmensstrategie besteht darin, unsere führende Rolle in den verschiedenen Marktsegmenten zu festigen und weiter auszubauen und unseren Kunden und Partnern kontinuierlich einen bedeutenden Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Diese Politik gilt für alle ASC-Mitarbeiter weltweit und leitet ihr Handeln zur Erreichung unserer Qualitäts- und Geschäftsziele als Wegweiser zu unserem gemeinsamen Erfolg.

## Mission

ASC sichert den Wettbewerbsvorteil seiner Kunden durch effektive und effiziente Prozesse sowie innovative Ideen und Lösungen, die auf unserer langjährigen Erfahrung, engen Zusammenarbeit und Partnerschaften sowie dem Fachwissen unserer Fachabteilungen basieren. Die hohe Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen steht im Mittelpunkt dieser Unternehmensstrategie und ist die Grundlage unseres Erfolgs. ASC hat ein integriertes Multi-Management-System („MMS“) auf Basis der DIN EN ISO 9001 implementiert und unterhält dieses. Es umfasst die Normen DIN EN ISO 27001, DIN EN ISO 22301 und DIN EN ISO 14001 sowie ein internes Datenschutzmanagementsystem und ein internes Managementsystem für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Ein effizient integriertes MMS ermöglicht es uns, die Anforderungen unserer Kunden sowie gesetzliche und behördliche Auflagen zuverlässig zu erfüllen und unser vorrangiges betriebliches Ziel, nämlich ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit, zu erreichen.

## Grundsätze

### Kundenorientierung

Die Erfüllung und Übertreffung der Erwartungen unserer Kunden hat für uns höchste Priorität. Wir pflegen eine enge Kommunikation mit allen unseren Geschäftspartnern und nutzen deren Feedback, um unsere Produkte, Dienstleistungen und Prozesse zu verbessern. Ihr Vertrauen und ihre Zufriedenheit sind der Antrieb für unsere gemeinsamen Bemühungen, innovative, zuverlässige und kostengünstige Lösungen zu liefern.

### Engagement und Kompetenz der Mitarbeiter

Die Kreativität, das Wissen und die Teamarbeit unserer Mitarbeiter sind der Motor unseres Erfolgs. Wir fördern Verantwortung, offene Kommunikation und Motivation, beziehen die Mitarbeiter in Verbesserungsprozesse ein und unterstützen sie mit Schulungen und Ressourcen. Entwicklungsmaßnahmen verbessern die Fähigkeiten und schärfen das Bewusstsein für Qualität, Umwelt, Sicherheit, Datenschutz und Sicherheit.

### Risikobasiertes Denken und Prozessorientierung

In jeder Phase – von der Idee über die Planung und Entwicklung bis hin zur Produktion, Lieferung und Unterstützung – analysieren und bewerten wir Risiken und Chancen, um robuste, effiziente und konforme Ergebnisse zu gewährleisten. Standardisierte, dokumentierte Verfahren, die Überwachung von Prozesskennzahlen und interne Audits helfen uns, Fehler zu vermeiden und zuverlässige Werte zu schaffen. Wir beziehen auch unsere Lieferanten und Partner in unseren prozessorientierten Ansatz entlang der gesamten Wertschöpfungskette ein.

### Qualitätsziele

Diese strategische Richtlinie bildet den Rahmen für die Festlegung und Überwachung unserer Prozess-KPIs und operativen Qualitätsziele. Das verbindende Element zur operativen Ebene ist das interne Papier „ASC Group Targets“, das von unserer Geschäftsleitung herausgegeben wird und insbesondere die Kundenzufriedenheit und Prozesseffizienz berücksichtigt:

- Steigerung der Kundenzufriedenheitsrate im Durchschnitt gegenüber dem vorangegangenen Zeitraum
- Durchführung von 100 % der geplanten internen Audits pro Jahr gemäß dem Auditprogramm
- Sicherstellen, dass 100% der Auditfeststellungen in der festgelegten Frist erledigt werden.

## **Kontinuierliche Verbesserung**

ASC ist bestrebt, die Wirksamkeit und Eignung seines MMS kontinuierlich zu verbessern, indem es messbare Ziele festlegt, Ergebnisse bewertet, Abweichungen behebt und gezielte Korrekturmaßnahmen umsetzt. Das Feedback von Mitarbeitern und Kunden wird als wichtiger Motor für Wachstum und Leistungsoptimierung geschätzt.

## **Verantwortlichkeit und regelmäßige Überprüfung**

Die oberste Führungsebene von ASC übernimmt die Verantwortung für die Wirksamkeit des Multi-Management-Systems und stellt sicher, dass diese Qualitätspolitik im gesamten Unternehmen kommuniziert, verstanden und angewendet wird. Alle Mitarbeiter sind dafür verantwortlich, die festgelegten Prozesse einzuhalten und so zur kontinuierlichen Verbesserung beizutragen. Die oberste Führungsebene überprüft regelmäßig das MMS und aktualisiert diese Richtlinie, um ihre fortdauernde Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen.

## **Kommunikation**

Diese Qualitätspolitik ist für interne und externe Interessengruppen („Stakeholder“) öffentlich zugänglich. Anfragen können an folgende Adresse gerichtet werden: [qm@asc.de](mailto:qm@asc.de).