

Integrierte Recording & Analytics Lösung für Avaya



Highlights

- **KOMPATIBILITÄT**
Zertifizierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse von Avaya Kommunikation
- **ZUVERLÄSSIGKEIT**
Flexible Redundanz-Szenarien für permanente Hochverfügbarkeit
- **SICHERHEIT**
Aufzeichnung von verschlüsselten Gesprächen

ASC bietet integrierte und zertifizierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse der Kundenkommunikation für Avaya Aura an.

Die gesamte Neo Suite von ASC ermöglicht die Aufzeichnung von Kommunikation via Festnetz, Mobil, Video, Chat, Bildschirm und SMS. Zusätzliche Tools für Quality Management, Speech Analytics, eLearning und Workforce Management komplettieren das Angebot. Das gesamte Portfolio von ASC ist sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung verfügbar.

Integrierte Recording & Analytics Lösung für Avaya

Omni-Channel Recording

Die Neo Recording Suite erfasst, speichert und archiviert sämtliche Kommunikation und die dazugehörigen Informationen in Finanzinstituten, Contact Centern und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. Bereits seit 1964 beschäftigt sich ASC mit dem Thema Kommunikation und bietet innovative Aufzeichnungssysteme für höchste Ansprüche.

EVOIP^{neo} active für Avaya

Mit EVOIP^{neo} bietet ASC eine integrierte Aufzeichnungslösung für Avaya an. Die Software zeichnet sowohl IP als auch Nicht-IP Telefone selektiv oder komplett auf. EVOIP^{neo} active für Avaya Aura ist durch die Device Media Call Control API (DMCC) und die Application Enablement Services Plattform (AES) mit dem ACM verbunden. Das erlaubt die Aufzeichnung von Avaya one-X Attendant Vermittlungsarbeitsplätzen im Telecommuter Mode.

EVOIP^{neo} passive für Avaya

EVOIP^{neo} passive für Avaya analysiert den Datenverkehr mittels SPAN/Monitoring Port an einem Switch. Mit einer CTI Verbindung zum Avaya CM können zusätzliche Gesprächsdaten wie beispielsweise Telefonnummern oder Gesprächsdauer erfasst werden.

Suche & Wiedergabe

Browser-basierte und Client/Server-basierte Applikationen zur Suche und Wiedergabe mit flexiblen Kriterien vereinfachen die Suche nach aufgezeichneten Gesprächen.

Recording Control

Avaya *Webcommand* ermöglicht die Steuerung der Aufzeichnung. *Webcommand* ist konfigurierbar

und ermöglicht das Starten und Stoppen der Aufzeichnung je nach Bedarf. Des Weiteren können Drohanrufe markiert und dauerhaft gesichert werden.

Quality Management

Es sind die Kunden, die dem Unternehmen wichtige Informationen für jeden Bereich liefern. Die Quality Management Software, INSPIRATION^{neo} erfasst diese Informationen und wertet sie aus. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen können Serviceleistungen, Kampagnen und Produkte analysiert, sowie die Ergebnisse in aussagekräftigen Reports dargestellt werden.

Zertifizierung

ASC ist Avaya Gold Partner im Developer Connection Partner Programm. Die ASC Lösung wurde von Avaya erfolgreich getestet und zertifiziert.

Vorteile

- AUFZEICHNUNG VON VERSCHLÜSSELTEN GESPRÄCHEN
- EINFACHE KONFIGURATION UND ADMINISTRATION
- DROHANRUF AUFZEICHNUNG
- UMFANGREICHE SUCH- UND WIEDERGABEFUNKTIONEN
- FLEXIBLE ERWEITERUNG UM QM- UND ANALYTICS TOOLS

ASC Technologies

ASC ist ein weltweit führender Anbieter von Compliance Recording, Qualitätsmanagement und KI-basierter Analyse. Unsere Lösungen helfen Unternehmen, ihre kommunikationsbasierten Daten intelligent auszuwerten, regulatorische Anforderungen sicher zu erfüllen und den Kundenservice zu optimieren. Durch den Einsatz von KI werden Gespräche in Echtzeit analysiert und damit Compliance-Verstöße frühzeitig erkannt sowie die Qualität der Kundeninteraktion bewertet. Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistung, Contact Center und Öffentliche Sicherheit vertrauen auf ASC, um ihre Kommunikation rechtssicher und kundenorientiert zu gestalten. Unsere Lösungen sind skalierbar und flexibel – verfügbar als Cloud-Services, On-Premise oder in hybriden Umgebungen. Mit Hauptsitz in Deutschland, Tochtergesellschaften an 16 Standorten und einem globalen Partnernetzwerk in über 60 Ländern ist ASC die #1 in Europa und setzt weltweit Maßstäbe für KI-basierte Kommunikationstechnologie.

