

Integrierte Recording & Analytics Lösung für Mitel



Highlights

- **KOMPATIBILITÄT**
Zertifizierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse von Mitel Kommunikation
- **ZUVERLÄSSIGKEIT**
Flexible Redundanz-Szenarien für permanente Hochverfügbarkeit
- **SICHERHEIT**
Verschlüsselung der Gespräche und komplexes Benutzerrechte-Management

ASC bietet integrierte Lösungen zur Aufzeichnung und Analyse der Kundenkommunikation für Mitel MiVoice MX-ONE, MiVoice Business und MiVoice 5000 sowie Mitel MiCollab und Mitel MiContact Center Enterprise.

Mitel und ASC bilden eine starke Partnerschaft. ASC ist Mitels bevorzugter Anbieter für Recording, Quality Management und Analytics Lösungen.

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 Mitel

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.

EVOIP^{neo} active for Mitel MiVoice MX-ONE

Die ASC Lösung für EVOIP^{neo} active for Mitel MiVoice MX-ONE ermöglicht die aktive Aufzeichnung durch Stream Routing. Zusätzliche Gesprächsdaten werden durch das CSTA Interface erfasst.

EVOIP^{neo} active for Mitel MiVoice Business

ASC ermöglicht die Aufzeichnung verschlüsselter Gespräche. Die aktive Lösung wurde in enger Zusammenarbeit mit Mitel entwickelt. Hot Desking Support und Aufzeichnung von Endgeräten für Teleworker runden das Portfolio ab. Record on Demand und LED Feedback zur Aufzeichnung sind weitere Vorteile der ASC Lösung.

EVOIP^{neo} active for Mitel MiVoice 5000

Genau wie bei der Mitel MiVoice MX-ONE erfolgt auch hier die aktive Aufzeichnung via Stream Routing.

Mitel MiContact Center Enterprise & Mitel MiCollab

Auch die Erfassung der Zusatzdaten der Mitel Lösungen MiContact Center Enterprise und MiCollab ist mit Hilfe der ASC Lösung möglich, um aussagekräftige Informationen über die Interaktionen, wie Datum und Uhrzeit zu erhalten. Zusätzlich lassen sich auch Mobiltelefone mittels One Number Service über MiCollab aufzeichnen.

Aufzeichnung mit stillem Aufschalten

Die Funktion „Stilles Aufschalten“ kann ebenfalls zur Aufzeichnung von Gesprächen genutzt werden. Hierbei wird die ASC Lösung direkt in das Gespräch eingebunden, ohne dass eine Anzeige am Telefon erzeugt wird. Über stilles Aufschalten können beliebige Endgeräte aufgezeichnet werden. Dies umfasst neben IP Telefonen auch analoge, TDM und DECT Telefone.

Suche & Wiedergabe

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

Integrierte Recording & Analytics Lösung für Mitel

Aufzeichnungssteuerung

Steuerbefehle in Mitel Phones sind konfigurierbar und ermöglichen das Starten und Stoppen der Aufzeichnungen je nach Bedarf.

Quality Management

Die Quality Management Software, INSPIRATION^{neo} erfasst wichtige Kundeninformationen und wertet diese aus. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen können Serviceleistungen, Kampagnen und Produkte analysiert, sowie die Ergebnisse in aussagekräftigen Reports dargestellt werden.

Zertifizierung

ASC ist globaler Partner von Mitel. Die ASC Lösungen sind von Mitel zertifiziert.

Vorteile

- AUFZEICHNUNG VON VERSCHLÜSSELTEN GESPRÄCHEN
- AKTIVE LÖSUNG, PERFEKT AUF DIE MITEL PRODUKTE ABGESTIMMT
- SELEKTIVE AUFZEICHNUNG AUFZEICHNUNG VON IP, ANALOGEN, TDM UND DECT TELEFONEN SOWIE MOBILTELEFONEN
- HOT DESKING SUPPORT
- AUFZEICHNUNG VON ENDGERÄTEN FÜR TELEWORKER
- LED FEEDBACK ZUM STATUS DER AUFZEICHNUNG

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.

