

# Compliance und Servicequalität: **Sunwing** setzt auf Recording Insights

Sunwing Vacations, Inc. wurde 2002 gegründet und ist ein kanadisches Unternehmen, das sich darauf spezialisiert hat, den Kanadiern reibungslose und unvergessliche Urlaubserlebnisse zu bieten. Mit der Einführung von Microsoft Teams als Ersatz für die alte Telefonielösung suchte das Unternehmen nach einer Lösung, die gesetzliche Vorschriften einhält und gleichzeitig den erstklassigen Kundenservice garantiert, den ihre Kunden gewohnt sind.



**KUNDE**

Sunwing

**BRANCHE**

Reisebürodienstleistungen

**LÖSUNG**

Recording Insights  
in Microsoft Teams

**REGION**

Toronto,  
Canada





## Compliance Recording mit Recording Insights

### Die Herausforderung

Sunwing Vacations, Inc. ersetzte sein Avaya-Telefonsystem und integrierte die Avaya-Funktionen für mehrere Geschäftseinheiten nahtlos in Microsoft Teams. Dabei wurde klar, dass die Standardfunktionen von Microsoft Teams nicht ausreichten, um die strengen Compliance-Anforderungen zu erfüllen und gleichzeitig ein herausragendes Kundenerlebnis zu gewährleisten. Recording Insights bot die leistungsstarke Lösung, die das Unternehmen benötigte.

### Das Ergebnis

Über 100 Benutzer migrierte Sunwing Vacations zu Recording Insights. Die native Integration der Lösung in die Microsoft Teams-Umgebung erwies sich als besonders benutzerfreundlich. Ein intuitives Dashboard ermöglicht Vorgesetzten und Administratoren eine einfache Navigation. Unterstützt wurde die Einführung durch das ASC Supportteam, das mit Schulungen und Anleitungen einen reibungslosen Übergang für alle Mitarbeiter sicherstellte.

**„Das Ergebnis war, dass ASC eine native, einfach zu integrierende und in unserer Teams-Umgebung einsetzbare Lösung lieferte.“**

Hilton Reading, Direktor, IT  
Infrastruktur & Cloud,  
Sunwing Vacations, Inc.

#### 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 14 Standorten und zertifizierten Partnern in über 60 Ländern ist ASC die #1 der Branche in Europa und ein weltweiter Top-Player.

[www.asctechnologies.com](http://www.asctechnologies.com)

#### ASC Technologies AG

Seibelstraße 2-4  
63768 Hösbach, Germany  
T. +49 6021 5001 0  
E. [hq@asc.de](mailto:hq@asc.de)

FOLLOW US ON

