

## ASC's *neo* Suite Gestión de Grabaciones, la Analítica y Calidad

### Aspectos Destacados

- Grabación y análisis innovadores para infraestructuras complejas
- Captura y evaluación sistemáticas de las comunicaciones de los clientes
- Soluciones para instituciones financieras, centros de contacto y organizaciones de seguridad pública
- Cumple con los requerimientos y regulaciones de seguridad de más alta calidad como MiFID II
- Disponible en la Nube o como una solución local

Con las soluciones de ASC los usuarios pueden elevar su calidad de servicio, proteger sus activos y reaccionar ante las emergencias de forma inmejorable.

Desafíos como este son parte de las operaciones diarias de las compañías y las organizaciones de seguridad pública. ASC no sólo captura los flujos de comunicación, también los evalúa con relación al contenido y estructura este flujo de datos en información valiosa que mejora la productividad y reduce los costos.

ASC ofrece soluciones para grabar, analizar y evaluar las interacciones con los clientes, incluyendo las líneas fijas, la voz móvil, el chat, el video y las actividades en las pantallas. El contenido de la comunicación es accesible, y se revela información y tendencias críticas, ofreciendo inteligencia de negocio en tiempo real para que la administración tome acciones inmediatas.

El portafolio completo de ASC está disponible como una solución local o en la Nube.

# Soluciones de Grabación y Analítica de Vanguardia

## Grabación Omnicanal

La *neo* recording suite de ASC captura, guarda y archiva múltiples canales de comunicación, incluyendo la voz móvil, el video y el chat para instituciones financieras, centros de contacto y organizaciones de seguridad pública. Desde 1964, ASC ha brindado sistemas de grabación innovadores para satisfacer las demandas más exigentes.

### Requerimientos de cumplimiento

Actualmente, las compañías enfrentan el impresionante desafío de cumplir con normativas regulatorias como MiFID II, Dodd Frank Act y PCIDSS. La solución *neo* de ASC ofrece grabación con derechos de acceso individuales para satisfacer las demandas de los comités empresariales. Los escenarios de redundancia flexibles y los mecanismos de encriptación de punta ofrecen la confiabilidad y seguridad más altas para cumplir con las regulaciones.

## Grabe cuando es necesario

En caso de las llamadas de amenaza, los agentes pueden decidir grabar la llamada en su totalidad en cualquier momento durante la conversación. La grabación masiva conserva todas las interacciones para verificar las transacciones y cumplir con las obligaciones de documentación.

## Gestión de la Calidad

Sus clientes son los que ofrecen a las compañías información valiosa para facilitar la toma de decisiones en todas las empresas. El software de gestión de la calidad de ASC, INSPIRATION*neo*, captura esta información y la evalúa. A través de la grabación sincronizada de llamadas y de las actividades de las pantallas, ayuda a las compañías a analizar el servicio a clientes, las campañas de marketing y los productos. Los reportes amigables con los usuarios convierten los datos sin procesar en información valiosa, que se visualiza fácilmente para identificar

las tendencias más recientes. Las herramientas adicionales permiten la gestión de procesos, el aprendizaje en línea, así como speech analytics y desktop analytics. Las capacidades de planeación del personal están disponibles como una opción adicional.

## Analítica

*neo* ofrece amplios conocimientos para las compañías con un número de interacciones que podría ser inmanejable de otro modo. Pueden descubrirse las tendencias y automatizarse las evaluaciones. Asimismo, es posible detectar y eliminarse el incumplimiento de las regulaciones para cumplir con los requerimientos legales y, por lo tanto, se pueden evitar altas penalizaciones.

## Grabación y análisis a través de la Nube

La volatilidad de los mercados y los ciclos de producto más cortos se han convertido en un gran reto para el mundo empresarial. *neo* se diseñó para satisfacer las demandas más exigentes de los proveedores de servicio. Le ofrecemos la grabación de comunicaciones y la gestión de la calidad como servicios a través de la cual se pueden añadir funcionalidades cuando es necesario, a fin de reaccionar rápidamente y crecer en el largo plazo.

## Soluciones a la medida de los proveedores

ASC ofrece soluciones integradas para los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones como Alcatel-Lucent Enterprise, Avaya, BT, BroadSoft, Cisco, IPC, Microsoft, Mitel y Unify.

Están diseñadas para adaptarse a las infraestructuras complejas de los clientes.

## Acerca de ASC

ASC es el proveedor líder en el mundo de software de grabación omnicanal, gestión de la calidad y analítica para todas las empresas que tengan necesidades de grabación, particularmente los centros de contacto, las instituciones financieras y las organizaciones de seguridad pública. ASC graba, analiza y evalúa las interacciones a través de todos los medios, ya sea como una solución local o de Nube. Con oficinas corporativas en Alemania y subsidiarias en Estados Unidos, Brasil, México, Japón, Singapur, Hong Kong, Dubái, Suiza, Reino Unido, Francia y Rumania, así como una red mundial de servicio, ASC es un poderoso jugador global de su industria.

ASC Technologies AG  
Seibelstraße 2 - 4 | Phone +49 6021 5001 0  
63768 Hösbach | Fax +49 6021 5001 310  
Germany | [hq@asctechnologies.com](mailto:hq@asctechnologies.com)

Please follow us on



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

We record & analyze communications

