

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 12. Februar 2010)



Führender Energiehändler in den USA setzt auf ASC

- **The Energy Authority (TEA) in Jacksonville, Florida, nutzt Sprachaufzeichnung zur Dokumentation seines Energiehandels und Risikomanagements**
- **Hybride Lösung für traditionelle und IP-Gespräche mit MARATHON EVOLUTION und EVO_{ip} in einem System**
- **Integration in Siemens Händler-Telefonanlage OpenScape Xpert**

Hösbach, 12. Februar 2010 – The Energy Authority (TEA), führend im Energiehandel und Risikomanagement in den USA, setzt die ASC Sprachaufzeichnungslösung MARATHON EVOLUTION mit EVO_{ip} zur Dokumentation des telefonischen Energiehandels und Risikomanagements ein.

ASC, ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation, implementierte eine hybride Lösung für sowohl traditionelle Telefonie als auch IP-Gespräche. Es werden alle Gespräche von allen Händlern und IP-Nebenstellen zur Beweissicherung aufgezeichnet.

Das neue System ersetzt eine Wettbewerberlösung. Scott Follick, Network Engineer bei TEA, erläutert: „Siemens hat uns ASC empfohlen und wir sind froh über diese Entscheidung.“ Scott Follick lobt die Zuverlässigkeit und einfache Bedienung, vor allem aber die Reduzierung der Suchzeiten von zuvor einem Tag auf gerade einmal 15 Minuten. „Gespräche können jetzt einfach nach Login-Daten der Händler oder mittels einem freien Suchfeld „Wild Card“ über den Web Browser gesucht werden“, fährt Scott fort.

Der Communications Recorder MARATHON EVOLUTION und die VoIP Recording Software EVO_{ip} wurden an die bestehende Siemens Telefonanlage OpenScape Xpert angeschlossen. Die ASC Lösung für OpenScape Xpert wurde von Siemens erfolgreich auf Interoperabilität getestet und zertifiziert. ASC ist Solution Partner im Siemens Enterprise Technology Partner Programm. Diese Partnerschaft steht für eine außergewöhnliche Qualität in der technologischen Zusammenarbeit zwischen Siemens und ASC.

Über The Energy Authority (TEA)

TEA (www.teainc.org) ist der national führende Anbieter für öffentlichen Stromhandel und Dienstleistungen zum Risikomanagement. Das Unternehmen ist Eigentum der Public Power Mitglieder. Derzeit sind 39 staatliche Elektrizitätswerke



Mitglieder und Partner der TEA mit Hauptsitz in Jacksonville, Florida und weiteren Niederlassungen in der Region Seattle und in Portland, Oregon.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern Informationen zutage, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können: Contact Center optimieren die Qualität der Kundenbetreuung, setzen Personal effizienter ein und steigern ihre Produktivität. Finanzdienstleister erfüllen Dokumentationspflichten, erreichen höhere Rechtssicherheit und senken ihre Kosten. Rettungsdienste und Sicherheitsbehörden verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen.

ASC Software-Lösungen werden für die kontinuierliche Messung und die Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Contact Centern und zum Training von Agenten eingesetzt. Daten aus allen Kommunikationsebenen des Contact Centers werden gesammelt, zusammengeführt und ausgewertet, um den Kundenkontakt zu optimieren. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen analysiert die Software-Lösung INSPIRATION_{pro} die Inhalte und zeigt Verbesserungspotential im laufenden Contact Center Betrieb auf.

ASC-Tochtergesellschaften und Vertriebsbüros in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, Polen, dem Mittleren Osten, Nordamerika, Japan und Singapur sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. Mit einem Exportanteil von nahezu 70 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach

Ansprechpartner:

Katrin Henkel, PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com