

PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 30. August 2004)



Größter Ökostromproduzent der Schweiz entscheidet sich für ASC

Sprachaufzeichnungssystem MARATHON EVOLUTION zur Dokumentation des Energiehandels bei den Berner Kraftwerken (BKW) neu im Einsatz

Hösbach, 30. August 2004 – Die ASC telecom AG, ein weltweit führender Anbieter für Communications Recording und Quality Monitoring Solutions, implementierte ein neues System zur Aufzeichnung des telefonischen Energiehandels im Händlerraum der BKW FMB Energie AG.

BKW beteiligt sich seit Beginn ihrer Handelstätigkeit als aktive Stromhändlerin und als erfolgreiche Verkäuferin im europäischen Energiemarkt. Das Geschäft mit dem Strom wird von Händlern über das Telefon getätigt. Dafür wurde eigens ein moderner Händlerraum eingerichtet.

Der Energieversorger ist gesetzlich dazu verpflichtet, die Gespräche zum Energiehandel beweissicher zu dokumentieren. Der MARATHON EVOLUTION übernimmt diese Aufgabe. Alle Telefongespräche werden lückenlos aufgezeichnet und archiviert. Mit der ASC-Wiedergabesoftware *POWERplay* können die Daten jederzeit über das lokale Netzwerk wieder abgerufen werden. Zusätzlich haben die einzelnen Händler die Möglichkeit, ihre eigenen zuletzt geführten Gespräche sofort über das Telefon wieder anzuhören. Eine speziell definierte „Last Call Repeat“ Taste auf dem Telefon erlaubt die Wiedergabe per Tastendruck.

Computer Telephony Integration (CTI) in HiPath Trading von Siemens ermöglicht die Erfassung zusätzlicher Daten, wie Benutzernamen und Rufnummern. Diese Informationen können einerseits zur erweiterten Suche genutzt werden, andererseits erlauben sie eine Zuordnung der Gespräche zu den einzelnen Mitarbeitern, was ein Platz unabhängiges Arbeiten ermöglicht.

Neben BKW haben weitere schweizer Energieversorger Ihre Einrichtungen mit Sprachaufzeichnungssystemen ausgestattet und vertrauen dabei auf Technik von ASC. Aufgezeichnet wird die Kommunikation über das Telefon, um wie beim BKW die Gespräche zum Energiehandel zu dokumentieren, um Drohanrufe zu sichern, Abschlüsse von Verträgen über das Call Center nachzuweisen oder die Kommunikation in den Einsatzleitzentralen auszuwerten.

Über BKW FMB Energie AG

BKW, ein über hundertjähriges Unternehmen, gehört mit 34 Terawattstunden Energieumsatz zu den großen, in den europäischen Verbund integrierten Energieunternehmen der Schweiz und beschäftigt rund 2.000 Mitarbeiter in der deutschen und der französischen Schweiz.

In ihrem angestammten Versorgungsgebiet - der Nordwestschweiz von den Alpen bis zur französischen Grenze - liefert die BKW in rund 400 Gemeinden einer Million Personen Strom: wirtschaftlich, sicher und umweltgerecht. Im Jahr 2000 versorgte sie Privatkunden und Vertriebspartner mit über 6.200 Gigawattstunden Energie.

Die BKW baut ihre seit 1951 gepflegten Handelsaktivitäten im schweizerischen und europäischen Markt kontinuierlich aus. Der Stromabsatz (Handel und Energieverkauf) belief sich im Jahre 2002 total auf rund 27.500 Gigawattstunden.



Zusammen mit E.ON Energie AG betreibt sie seit 1999 die Vertriebsgesellschaft Electra Italia mit Sitz in Mailand.

ASC Kurzportrait

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording Solutions für Telefon, Internet, Fax und Funk sowie Quality Monitoring Solutions zur systematischen Bewertung und Analyse der Kommunikation zwischen Contact Center Agenten und Kunden. Damit verbunden sind mehr als 40 Jahre Erfahrung in Forschung und Entwicklung, Herstellung, Vertrieb und Service.

In über 60 Ländern sind mehr als 20.000 ASC-Installationen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, wie Polizei, Feuerwehr, Flugsicherung, Grenzschutz, Rotes Kreuz etc., erfolgreich im Einsatz.

ASC entwickelt, produziert und vertreibt modernste Communications Recording Solutions für multimediale Aufzeichnungen, Auswertungen und Analysen der gesamten elektronischen Kommunikation. Mit den browser-basierten Produkten werden alle Interaktionen per Telefon, Fax, Voice over Internet Protokoll (VoIP), E-mail, Web-Chat nachvollziehbar und beweissicher dokumentiert.

Tochtergesellschaften in den USA, Großbritannien, Frankreich, den Niederlanden und der Schweiz sowie qualifizierte Vertriebs- und Service-Partner realisieren weltweit die individuellen Anforderungen unserer Kunden.

Strategische Allianzen sowie Integrations- und Vertriebs-Partnerschaften mit namhaften Unternehmen der Telekommunikations-Branche, wie z. B. mit Alcatel, Avaya, MITEL, NEC, Nextira One, Nortel, Siemens und Tenovis, tragen dazu bei, dass ASC-Produkte einfach und schnell in nahezu jede vorhandene IT-Infrastruktur implementiert werden können.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 · 63768 Hösbach

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

Ansprechpartner:

Katrin Henkel

Communications & Public Relations

E-Mail k.henkel@asc.de

Internet www.asctelecom.com