

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 02. November 2005)



## **ASC stellt professionelle Aufzeichnung für Voice-over-IP Gespräche unter Linux vor**

**EVO<sup>ip</sup> for Linux von Cisco zertifiziert und erfolgreich im Einsatz beim größten Energiedienstleister Thüringens**

*Hösbach, 02. November 2005* – ASC, ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording und Quality Monitoring Solutions für Contact Center, Finanzdienstleister sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, stellt die neueste Version seiner Software zur Aufzeichnung von Voice over IP (VoIP) vor. EVO<sup>ip</sup> läuft unter Windows und unter Linux. Linux bietet eine stabile Umgebung für sicherheitsrelevante Aufzeichnungen sowie ein ausgezeichnetes Leistungsvermögen des Netzwerks.

EVO<sup>ip</sup> for Linux zeichnet VoIP Gespräche auf und erfasst automatisch Zusatzdaten wie Telefonnummern, die Mitarbeiter-ID oder die Dauer des Gesprächs. Diese Parameter dienen dann als Suchkriterien zum schnellen Auffinden der Gespräche. Die Gespräche werden entweder permanent oder auf Anforderung per Tastendruck am Telefon oder Mausklick am PC aufgezeichnet.

EVO<sup>ip</sup> for Linux kann auf einem vom Kunden bereitgestellten handelsüblichen Server mit den Betriebssystemen SuSE Professional oder SuSE Enterprise installiert werden. Die Lösung unterstützt die Signalisierungsprotokolle SIP (Session Initiation Protocol) und das Cisco-spezifische SCCP (Skinny Client Control Protocol). SIP ist ein Standard, der die Benutzung von IP Telefonanlagen ohne proprietäre Protokoll-Unterstützung ermöglicht.

EVO<sup>ip</sup> for Linux wurde von Cisco getestet und für den Cisco CallManager zertifiziert. EVO<sup>ip</sup> for Linux steuert über eine XML Schnittstelle die Aufzeichnung und Wiedergabe bei Cisco IP Telefonen. ASC ist Cisco Technology Developer Partner.

EVO<sup>ip</sup> for Linux ist im Einsatz beim größten Energiedienstleistungsunternehmen Thüringens, der E.ON Thüringer Energie AG. Die Projektumsetzung erfolgte federführend durch die konzerninterne Informationstechniktochter TEAG Netkom GmbH in sehr enger Zusammenarbeit mit ASC. Im Unternehmensverbund der E.ON Thüringer Energie AG ist ein hybrides TK-System im Einsatz, was bedeutet, dass sowohl eine Sprachaufzeichnung für konventionelle Telefone und Systemschnittstellen als auch für Cisco IP Telefone auf dem Anforderungsprofil



stand. Ergänzend sollte der Kreis der potentiellen Nutzer der Sprachaufzeichnungs-Funktionalitäten grundlegend erweitert werden. So existieren heute bei der E.ON Thüringer Energie AG 5 Aufzeichnungsprofile, von denen die permanente Aufzeichnung mit und ohne Vorab-Ansage in der Netzleitstelle zur Netzführung des Strom- und Gasnetzes angewendet wird. Ein weiteres Aufzeichnungsprofil ist die klassische Drohanruf-Aufzeichnung, bei der das Gespräch je nach Notwendigkeit des Gesprächsverlaufs von Beginn an nach Tastendruck aufgezeichnet werden kann.

„ASC konnte mit seiner VoIP Lösung als einziger Anbieter alle wichtigen Vorgaben wie verschiedene Aufzeichnungsprofile und Mandantenfähigkeit sowie die Auflagen des Gesetzgebers erfüllen,“ meint René Fiehl, Leiter des Fachbereichs Sprach-, Datennetze und Systeme der TEAG Netkom GmbH. „Eine für uns entscheidende Funktion zur Erweiterung der Nutzergruppen stellt der web-basierte Applikationszugang dar, welcher über ein fundiertes Rechtekonzept bis hin zum 4-Augenprinzip verfügt. Mit dem Einsatz von *EVO<sub>ip</sub>* for Linux verfügen wir zudem über die Möglichkeit, Bedarfsträger im Unternehmen netzweit in die zentrale Sprachaufzeichnungslösung einzubeziehen.“

### **E.ON Thüringer Energie AG**

Die E.ON Thüringer Energie AG ([www.eon-thueringerenergie.com](http://www.eon-thueringerenergie.com)) ist das größte Energiedienstleistungsunternehmen im Freistaat Thüringen. Das moderne Mehrspartenunternehmen mit Sitz in Erfurt entstand im Oktober 2005 durch den Zusammenschluss von TEAG Thüringer Energie AG und Gasversorgung Thüringen GmbH und beliefert rund 700.000 Kunden mit Strom, Erdgas und Fernwärme – alles aus einer Hand.

### **TEAG Netkom - Systemhaus für Versorgungsunternehmen und Infrastrukturdienste in Thüringen**

Das Unternehmen TEAG Netkom GmbH, ein Tochterunternehmen der E.ON Thüringer Energie AG, wurde durch Outsourcing der nachrichtentechnischen Abteilung im Jahr 1996 gegründet. TEAG Netkom hat sich seither in Thüringen als leistungsstarker Partner für Systemhausdienstleistungen insbesondere im Bereich der Versorgungsunternehmen und als thüringenweit agierender Infrastrukturcarrier etabliert. Zu den Kunden zählen Versorgungsunternehmen und Stadtwerke in Thüringen, Geschäftskunden sowie alle relevanten Carrier und Provider, die Ihre Dienste in der Fläche Thüringens anbieten.

## **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, Schweiz und Singapur 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, Avaya-Tenovis, Cisco, Mitel, NEC, NextiraOne, Nortel und Siemens, 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 5001-283 - Telefax: +49 6021 5001-310  
Ansprechpartner:  
Ruth Radl, Web Communications  
E-Mail [r.radl@asc.de](mailto:r.radl@asc.de)  
Internet [www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)