

Consumers Energy mejora su servicio al cliente con Responder de Telvent

La empresa de servicios energéticos, una de las mayores de Estados Unidos, confía en el OMS Responder para restaurar eficazmente las interrupciones del servicio

12 de noviembre de 2008 - Telvent (NASDAQ: TLVT), la compañía de tecnologías de la información para un mundo sostenible y seguro, ha anunciado que Consumers Energy ha puesto en funcionamiento su sistema de administración de interrupciones de servicio (OMS) Responder. El OMS Responder asegura una eficiente restauración del servicio tras las posibles interrupciones del mismo. El proyecto ha extendido la solución existente del servicio GIS en base a ArcFM™, lo que permite a Consumers visualizar y localizar los cortes de suministro eléctrico a través de la red.

Consumers Energy of Jackson, Michigan, es uno de los servicios públicos combinados más grandes del país. Provee servicios de gas natural y de energía a más de seis millones de residentes, sobre un total de 9.5 millones del estado, en los 68 condados de la península baja de Michigan.

Responder permite que los clientes reciban un mejor servicio público, ya que brinda la posibilidad de visualizar automáticamente las interrupciones del servicio en tiempo real, enviar cuadrillas de trabajo, administrar planes de sustitución y brinda informes sobre índices de veracidad e información sobre el historial de interrupciones del servicio. Asimismo, el software está integrado con las aplicaciones de la empresa Consumers Energy, entre ellas el servicio de atención al cliente SAP y los sistemas de administración de trabajo. Con ello mejora el IVR (sistema de reconocimiento de voz interactivo) y la comunicación para administrar la cuadrilla móvil. Más de 40 controladores de sistemas y distribuidores utilizan actualmente OMS para las operaciones diarias.

Jim Fisher, gerente de proyectos para el proyecto OMS de Consumers Energy afirma que "el paso desde una aplicación centralizada durante 25 años a Responder ha sido un cambio escalonado para los empleados de Consumers. La visualización de incidentes, llamadas y cuadrillas ha agregado una nueva dimensión a la administración de los cortes de suministro".

Acerca de Telvent

Telvent (NASDAQ: TLVT) es una compañía global cotizada en el mercado de valores tecnológico norteamericano NASDAQ y uno de los componentes del índice de valores

CleanTech Index™ - el primer y único índice de valores formado por compañías tecnológicas "limpias" ("cleantech").

Telvent, la compañía de tecnologías de la información para un mundo sostenible y seguro, es especialista en productos, servicios y soluciones integradas de alto valor añadido en Energía, Transporte, Medio Ambiente y Administraciones Públicas, así como Global Services. Su tecnología innovadora y experiencia demostrada ayudan a gestionar de forma eficiente y segura los procesos operativos y de negocio de las empresas líderes mundiales. (www.telvent.com)

Contacto de Relación con Inversores

Bárbara Zubiría
Tel. +34 902 335599
Email: barbara.zubiria@telvent.com

Lucia Domville
Tel. +1 646 284 9416
Email: ldomville@hfgcg.com

Contacto de Comunicación

Patricia Malo de Molina
Tel. +34 954 93 71 11
Email: comunicacion@abengoa.com