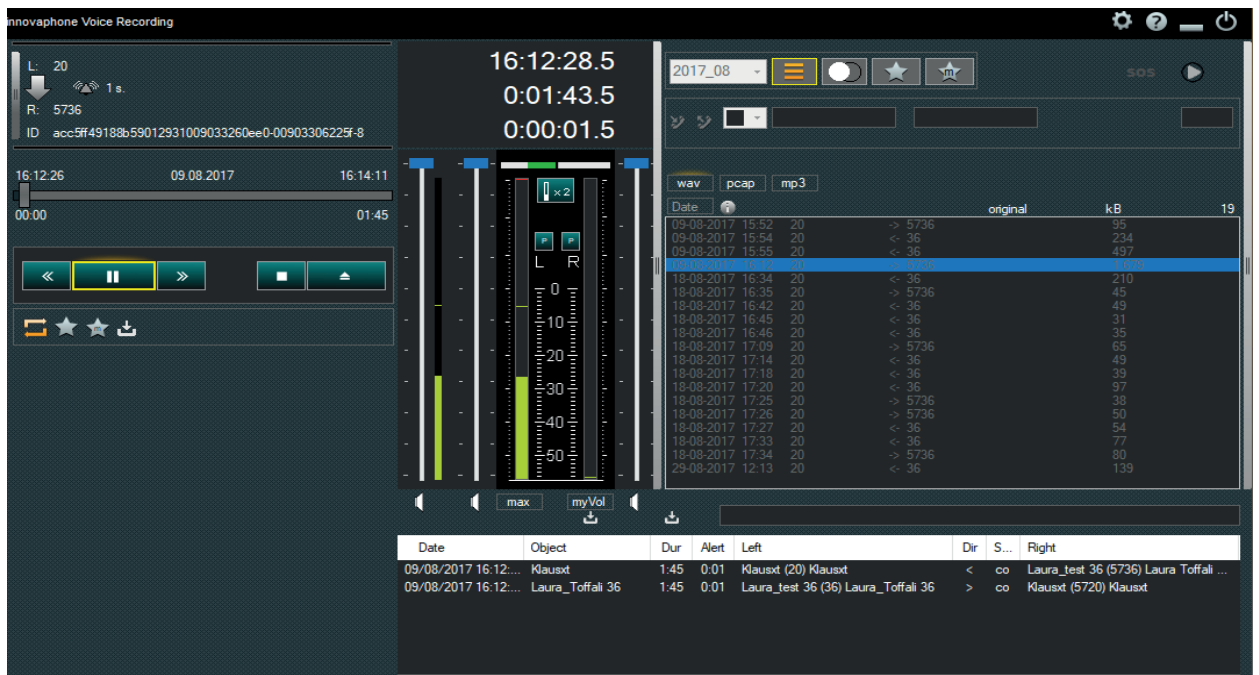


innovaphone Case Study

Der Finanzspezialist FIDUCENTER setzt auf eine innovaphone Voice Recording-Lösung für die sichere Gesprächsaufzeichnung



FIDUCENTER S.A

Der luxemburgische Finanzdienstleister FIDUCENTER S.A. (AG) wurde 1980 gegründet und gehört fünf aktiven Partnern. Das Unternehmen ist vom luxemburgischen Justizministerium zugelassen und steht unter der Aufsicht der Commission de Surveillance du Secteur Financier Luxembourgeois (CSSF), der Aufsichtsbehörde des luxemburgischen Finanzsektors.

FIDUCENTER hat seine Unternehmenskommunikation mit einer innovaphone VoIP-Lösung modernisiert und setzt nun das innovaphone Reporting-Tool sowie das innovaphone Recording ein.



FIDUCENTER
 FUND AND CORPORATE SERVICES



Es ging um technologische, wirtschaftliche und rechtliche Fragestellungen. Die innovaphone-Lösung hatte auf alle eine Antwort. (...)



Marc KOEUNE

Geschäftsführer FIDUCENTER

Eine Umstrukturierung aus technologischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Gründen

Das luxemburgische Finanzunternehmen, das rund 50 Mitarbeiter beschäftigt, bietet Dienstleistungen in den Bereichen Investmentfonds, Business Services und Vermögensverwaltung. Das große Netzwerk an Fachleuten kümmert sich um einen internationalen Kundenkreis. Ein mehrsprachiges, internationales Team von hochqualifizierten Mitarbeitern – Buchhaltern, Steuerberatern, Rechtsexperten u.a. – koordiniert sein Wissen, um maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln.

Vor der Modernisierung der Kommunikationsinfrastruktur nutzte FIDUCENTER eine gemietete Telefonanlage, eine sehr kostspielige und im Hinblick auf das Preis-Leistungsverhältnis unbefriedigende Lösung. „Einer der Gründe, weshalb wir uns dafür entschieden haben, die bestehende Infrastruktur zu ersetzen, war die Senkung der Kommunikations- und Telefoniekosten“, erinnert sich Marc Koeune, Geschäftsführer von FIDUCENTER, an das Pflichtenheft. Aber es war vor allem das Inkrafttreten einer neuen europäischen Regelung im Januar 2018, der sog. MiFID II-Regelung, die den eigentlichen Anstoß für die Modernisierung des bestehenden Systems gab. Diese neue europäische Richtlinie „Markets in Financial Instruments Directive“ (kurz MiFID) schreibt nämlich in der Tat die Erfassung und Aufzeichnung von Kundengesprächen vor. „Seit dieser Reform mussten wir einen Großteil der ein- oder ausgehenden Rufe sowie der Telefongespräche und der elektronischen Kommunikation im Zusammenhang mit der Ausführung von Kundenaufträgen aufzeichnen. Faktisch bedeutet das, dass wir gezwungen waren, unsere Kommunikationstechnologien so schnell wie möglich anzupassen“, fährt Marc Koeune fort. Auf der Suche nach einer sicheren und hochmodernen Lösung hat sich FIDUCENTER für die innovaphone PBX mit dem innovaphone Reporting- und innovaphone Recording-Tool entschieden.

Technische Umsetzung der innovaphone Lösung

Ein innovaphone VoIP-Gateway IP811 wurde bei FIDUCENTER installiert und übernimmt dort sämtliche PBX-Funktionalitäten. Mit seinem leistungsstarken Prozessor und seiner hohen Speicherkapazität ist das VoIP-Gateway IP811 robust und hochskalierbar. Es erlaubt die Registrierung von bis zu 200 Nutzern und hält mit dem weiteren Wachstum des Unternehmens Schritt. Darüber hinaus wurden weitere innovaphone Geräte implementiert, so unter anderem 45 innovaphone IP112-Telefone – multifunktionelle Endgeräte mit Farbbildschirm, USB-Headset-Anschluss und Gigabit-Ethernet-Schnittstelle – sowie ein

Der Kunde - FIDUCENTER

- Luxemburger Unternehmen
- Finanzspezialist
- Rund 50 Beschäftigte



innovaphone Voice Recording

innovaphone IP241-Endgerät, Analog-Adapter vom Typ IP22 und IP29-4 zur Fax-Integration sowie zur Einbindung anderer analoger Geräte. Die auf der innovaphone Linux-Plattform installierte innovaphone Reporting-Lösung sowie die unter Windows installierte innovaphone Recording-Lösung werden auf einem VMware-Server mit hoher Verfügbarkeit virtualisiert. Der Sprach- und Datenverkehr wird über VLANs (Virtual Local Area Networks) getrennt, die IT-Infrastruktur wird von der hausinternen IT von FIDUCENTER verwaltet.

Die Installation vor Ort nahm nur ein bis zwei Arbeitstage in Anspruch. Auf die Frage nach möglichen Problemen oder technischen Schwierigkeiten antwortet Marc Koeune: „Ja, bei einer größeren Migration gibt es immer kleinere Schwierigkeiten, aber im Großen und Ganzen gab es nichts sehr Schwerwiegendes. Die Probleme konnten rasch gelöst oder umgangen werden.“ Die kontinuierliche Verfügbarkeit der Infrastruktur und die Minimierung der Abschaltzeiten beim Umstieg auf die neue Technologie blieben in dem Rahmen, der vorab im Pflichtenheft definiert worden war. „Die Umstellung auf das IP-System erfolgte für die Mitarbeiter nahezu unbemerkt, da sie in die Mittagspause gelegt wurde“, erklärt er.

innovaphone Reporting und Recording: sichere Analyse- und Aufzeichnungstools

Das bei FIDUCENTER installierte innovaphone Reporting-Tool ist eine leistungsstarke Gesprächsanalyse-Lösung, die in Echtzeit Informationen zum Telefonieverhalten im Unternehmen liefert. Über individuell konfigurierbare Filter können flexible Abfragen zur Telefonie, beispielsweise sortiert nach Ländern, Datum und Uhrzeit oder Personen, erstellt werden. Die bereitgestellten Ergebnisse können auch anonymisiert und bestimmte Ergebnisse zur Einhaltung von Datenschutzbestimmungen verschleiert werden.

Um die Telekommunikation im Unternehmen an die neuen gesetzlichen Anforderungen anzupassen, wurde das innovaphone Voice Recording auf mehreren IP112-Endgeräten aktiviert. Durch das Recording können Aufzeichnungen verschlüsselt und automatisch eine Sicherungskopie erstellt werden, um maximale Sicherheit zu gewährleisten. Gespräche werden in Stereo aufgezeichnet. Unverschlüsselte Aufzeichnungen können von jedem Mediaplayer abgespielt werden und sind im WAV- oder MP3-Format verfügbar. Verschlüsselte Aufzeichnungen können dagegen ausschließlich vom integrierten innovaphone Voice Recording Player abgespielt werden. Für die Archivierung stellt dieser verschiedene Filter zur Verfügung, so beispielsweise nach Datum, Uhrzeit und angerufenen bzw. anrufenden Personen. Um ein Höchstmaß an Sicherheit und Verlässlichkeit zu garantieren, wird auch die Verwaltung und Archivierung der Aufzeichnungen gesichert.

Die Aufnahmefunktion kann je nach Art des Anrufs bei Bedarf einfach durch Berühren des Telefondisplays aktiviert werden.

Die Herausforderung

- Reduzierung der Gesprächskosten
- Keine Unterbrechung des laufenden Betriebs während der Umstellung auf IP
- Wunsch nach einer hochmodernen und erweiterbaren Lösung
- Regelkonforme Umsetzung der Anforderungen nach MiFID II



innovaphone VoIP Gateway IP811

Die Lösung

- innovaphone VoIP-Gateway IP811
- innovaphone Endgeräte IP112, Analog-Adapter IP22 und IP29-4
- Reduktion der Gesprächskosten durch Umstellung auf SIP
- Schnelle Umsetzung der Migration
- innovaphone Reporting und innovaphone Recording

Zum Abschluss eine positive Bilanz

Zwar zögerten die Mitarbeiter anfänglich angesichts der vielen Veränderungen, die das neue System mit sich brachte, doch nun ziehen sie eine positive Bilanz: „Es ging um technologische, wirtschaftliche und rechtliche Fragestellungen. Die innovaphone-Lösung hatte auf alle eine Antwort: Was die rechtliche Seite betrifft, so bietet innovaphone eine einfache und effektive Anrufaufzeichnung. Aus wirtschaftlicher Sicht haben sich unsere Investitionen mittlerweile amortisiert dank sinkender Gesprächskosten aufgrund der SIP-Verbindungen und weil die laufenden Leasing-Kosten, wie wir sie bei der alten Anlage hatten, wegfallen. Aus technologischer Sicht schließlich verfügen wir über eine hochmoderne, skalierbare und nachhaltige Lösung mit Unified Communications Funktionalitäten, die mit unserem weiteren Firmenwachstum Schritt halten kann. Wir profitieren von einer Internetverbindung mit einem Fallback bei Ausfällen und damit der Garantie, dass die Kontinuität der Dienste auch dann gesichert ist. Anfänglich hatten wir große Bedenken hinsichtlich der Sprachqualität aufgrund der SIP-Verbindung, aber heute sind wir mit dieser Lösung voll und ganz zufrieden“, fasst Marc Koeune zusammen.

Die Vorteile für den Kunden

- Rasche Amortisierung der neuen Lösung
- Jederzeit erweiterbares State-of-the-Art-System
- Keine Unterbrechung des laufenden Betriebs
- Einfache und effektive Anrufaufzeichnung
- Langfristige Investition durch die unbegrenzte Skalierbarkeit der Lösung, die alle Funktionen von Unified Communications integriert

Auf einen Blick



FIDUCENTER
FUND AND CORPORATE SERVICES

Der Kunde:

FIDUCENTER

- Luxemburger Unternehmen
- Finanzspezialist
- Rund 50 Beschäftigte

Die Herausforderung:

- Reduzierung der Gesprächskosten
- Keine Unterbrechung des laufenden Betriebs während der Umstellung auf IP
- Wunsch nach einer hochmodernen und erweiterbaren Lösung
- Regelkonforme Umsetzung der Anforderungen nach MiFID II

Die Lösung:

- innovaphone VoIP-Gateway IP811
- innovaphone Endgeräte IP112, Analog-Adapter IP22 und IP29-4
- Reduktion der Gesprächskosten durch Umstellung auf SIP
- Schnelle Umsetzung der Migration
- innovaphone Reporting und innovaphone Recording

Die Vorteile für den Kunden:

- Rasche Amortisierung der neuen Lösung
- Jederzeit erweiterbares State-of-the-Art-System
- Keine Unterbrechung des laufenden Betriebs
- Einfache und effektive Anrufaufzeichnung
- Langfristige Investition durch die unbegrenzte Skalierbarkeit der Lösung, die alle Funktionen von Unified Communications integriert

innovaphone AG

Umberto-Nobile-Str. 15 | 71063 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2019 innovaphone® AG. (E 10/2019)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Weitere innovaphone Case Studies finden Sie unter:
www.innovaphone.com

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.