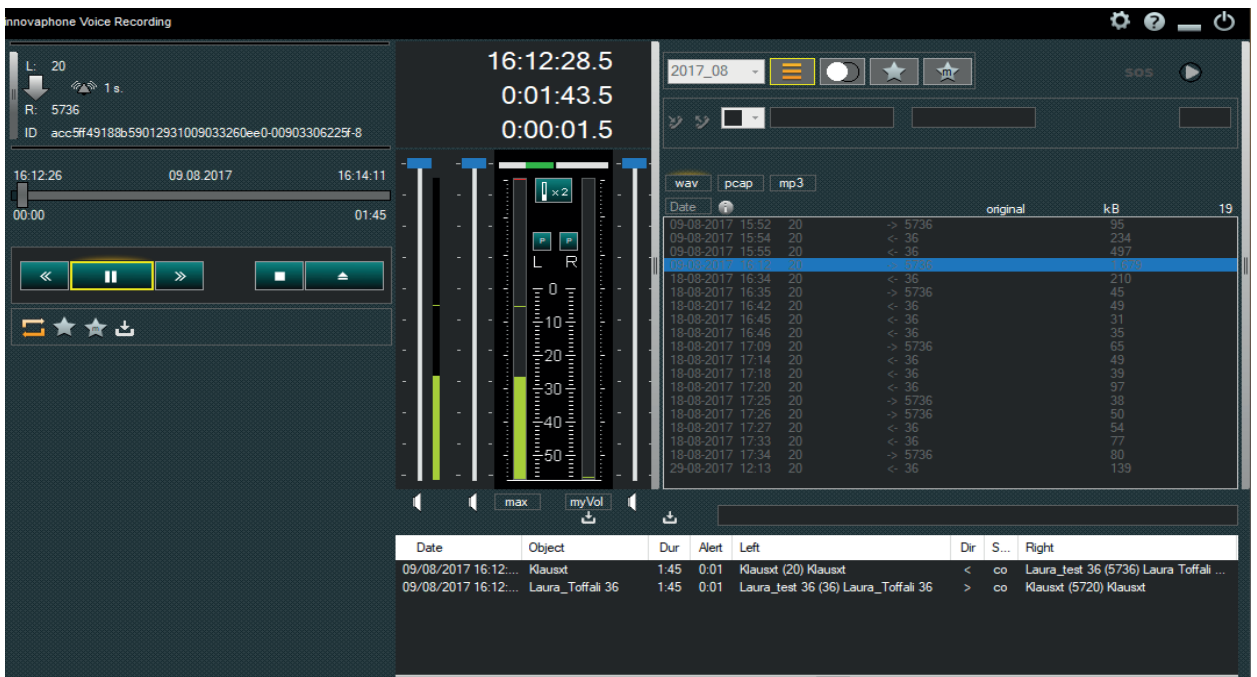


## innovaphone Case Study

# FIDUCENTER, especialista financiero, elige una solución VoIP innovaphone Recording para la grabación segura de llamadas



## FIDUCENTER S.A

Fundada en 1980 y participada por 5 socios activos, FIDUCENTER S.A. cuenta con la aprobación del Ministerio de Justicia de Luxemburgo y está sujeta al control de la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero de Luxemburgo.

Con la instalación de una solución VoIP innovaphone y las herramientas innovaphone Reporting e innovaphone Recording para el análisis y registro de llamadas, FIDUCENTER ha llevado a cabo una reestructuración integral de su sistema de comunicaciones corporativo.



**FIDUCENTER**  
 FUND AND CORPORATE SERVICES



*¡La decisión estaba condicionada a factores de naturaleza técnica, económica y legal. La solución innovaphone responde punto por punto (...).*



**Marc KOEUNE**

Director asociado de FIDUCENTER

# Una reestructuración impuesta por las exigencias tecnológicas, económicas y legales

La empresa, con una plantilla de unos 50 empleados, ofrece desde Luxemburgo principalmente tres servicios a sus clientes: servicios de fondos de inversión, servicios a empresas y servicios de gestión de activos dirigidos a una clientela internacional a través de una amplia red de profesionales. Un equipo internacional multilingüe integrado por profesionales altamente cualificados, entre los que se incluyen contables, asesores fiscales, juristas, etc. que aúnan experiencia para ofrecer soluciones a medida.

Fiducenter utilizaba un sistema telefónico en régimen de leasing que resultaba muy costoso y presentaba una relación calidad/precio poco satisfactoria. „Una de las razones por las que decidimos sustituir la infraestructura en régimen de leasing fue, por supuesto, la reducción de costes a nivel del sistema de comunicación y abonos telefónicos”, explica Marc KOEUNE, director asociado de Fiducenter, haciendo referencia a las especificaciones del proyecto. Pero, en realidad, es la entrada en vigor en enero de 2018 de la directiva europea, „MIFID 2” que afecta a las empresas del sector financiero, la que realmente motiva la reestructuración. Esta Directiva sobre mercados de instrumentos financieros obliga a informar y grabar las conversaciones con los clientes. „Desde la entrada en vigor de la reforma, hemos tenido que grabar la mayoría de las llamadas entrantes y salientes, conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas relacionadas con la ejecución de las ordenes de los clientes. Para nosotros, esto implicó tener que adaptar nuestras tecnologías de telecomunicaciones lo más rápidamente posible”, añade Marc KOEUNE. La búsqueda de Fiducenter de una solución segura y a la vanguardia de la tecnología concluye con la elección de un sistema VoIP PBX con una solución Reporting y Recording segura del especialista alemán innovaphone.

## Instalación y puesta en marcha de la solución innovaphone

Para asegurar las funcionalidades PBX, se llevó a cabo la instalación de una centralita VoIP IP811 en las instalaciones de Fiducenter. Gracias a su potente procesador y su amplia memoria, la centralita IP811 es robusta y escalable. Permite registrar hasta unos 200 usuarios y está perfectamente preparada para acompañar el crecimiento de la empresa.

Se han instalado además otros equipos innovaphone, incluyendo 45 teléfonos IP innovaphone IP112 – dispositivos multifuncionales con pantalla a color, puerto USB para auriculares y Gigabit Ethernet - un teléfono clásico innova-

### El cliente - FIDUCENTER

- Sede en la ciudad de Luxemburgo
- Especialista del sector financiero
- Emplea a unos 50 trabajadores



innovaphone Voice Recording

phone IP241, así como adaptadores analógicos innovaphone IP22 e IP29-4 para faxes y otros dispositivos analógicos. El servicio innovaphone Reporting, instalado en la plataforma de aplicación linux innovaphone, y la aplicación Recording instalada en Windows están virtualizados en un servidor VMware con alta disponibilidad. El tráfico de voz y datos se separa a través de VLANs y la completa infraestructura de TI ha sido gestionada por el departamento TI interno de Fiducenter.

La instalación se completó en dos días de trabajo. A la pregunta sobre si se produjo algún contratiempo o problema, Marc KOEUNE responde lo siguiente: "Por supuesto que una migración de estas características no está nunca completamente exenta de contratiempos. Pero, haciendo balance general, la verdad es que no se produjo ningún contratiempo importante. Los problemas fueron resueltos y/o evitados con rapidez". La continuidad del servicio y los tiempos mínimos de inactividad durante el proceso de migración hacia la nueva tecnología fueron los previstos: "La migración al VoIP pasó prácticamente desapercibida para los empleados, ya que el cambio al nuevo sistema se llevó a cabo durante la pausa del mediodía", añade.

## innovaphone Reporting y Recording: herramientas seguras de análisis y grabación

La aplicación innovaphone Reporting instalada por Fiducenter es una herramienta potente para el análisis de llamadas que proporciona información en tiempo real sobre el tráfico de llamadas dentro de la empresa. Permite la consulta del historial de llamadas de los usuarios, la creación de filtros configurables individualmente por país o persona, análisis con fecha y hora, etc. Los resultados proporcionados pueden ser anonimizados y es posible ocultar algunos números como medida de protección de datos.

Con el fin de adaptar las comunicaciones a los nuevos requisitos legales, se llevó a cabo la configuración de varios teléfonos innovaphone IP112 con la funcionalidad innovaphone Recording. La grabadora telefónica puede encriptar las grabaciones y crear automáticamente una copia de seguridad, garantizando así la máxima seguridad. Las conversaciones se graban en estéreo. Las grabaciones no encriptadas pueden ser reproducidas por cualquier reproductor multimedia y están disponibles en formato WAV o MP3. Los registros encriptados sólo pueden ser leídos por el lector innovaphone integrado. Dispone, además, de numerosos filtros para archivar la información según fecha, hora, interlocutores, dirección y cronología de la llamada, por ejemplo. Para garantizar una mayor seguridad y fiabilidad, también se realiza una copia de seguridad de la gestión de registros.

La función de grabación puede activarse bajo demanda, simplemente pulsando un botón en la pantalla del teléfono, dependiendo de la naturaleza de la llamada.

### El reto

- Reducción de costes de abonos telefónicos
- Migración a IP sin interrupción de los servicios
- Implementación de una solución moderna y evolutiva
- Conformidad con la directiva europea (MIFID2)



VoIP gateway innovaphone IP811

### La solución

- Centralita VoIP innovaphone IP811
- Teléfonos IP112, adaptadores analógicos innovaphone IP22 e IP29-4
- Reducción de costes a través de un operador SIP para las llamadas entrantes y salientes
- Migración rápida hacia la voz IP
- Soluciones innovaphone Reporting e innovaphone Recording

---

## Un balance final muy positivo en todos los sentidos

A pesar de las reticencias iniciales a los numerosos cambios, los empleados se han adaptado rápidamente y están muy satisfechos con el nuevo sistema: “La decisión estaba condicionada a factores de naturaleza técnica, económica y legal. La solución innovaphone responde punto por punto a cada exigencia. Desde el punto de vista legal, el nuevo sistema innovaphone ofrece una solución para la grabación de llamadas simple y eficaz. Desde el punto de vista económico, gracias a la reducción de costes a través de un operador SIP para las llamadas entrantes y salientes, ahora podemos amortizar nuestra inversión sin tener que soportar los costes asociados al leasing. Y, finalmente, desde el punto de vista tecnológico, contamos con equipos de última generación y una solución VoIP escalable y sostenible, adaptada a las Comunicaciones Unificadas y capaz de crecer al mismo ritmo que nuestra empresa. Disponemos de una línea de internet con Fallback para la garantía de continuidad del servicio. Teníamos grandes dudas acerca de la calidad de la comunicación que podía ofrecer nuestra conexión SIP, sin embargo, a día de hoy, estamos plenamente satisfechos con la solución innovaphone”, concluye Marc KOEUNE.

### Ventajas para el cliente

- Amortización de las inversiones
- Equipos a la vanguardia de la tecnología y solución evolutiva
- Continuidad de los servicios de garantía
- Solución sencilla y eficaz para la grabación de llamadas
- Inversión garantizada gracias a la escalabilidad ilimitada de la solución, que integra funcionalidades de Comunicaciones Unificadas

---

## En resumen



**FIDUCENTER**

FUND AND CORPORATE SERVICES

### El usuario:

#### FIDUCENTER

- Sede en la ciudad de Luxemburgo
- Especialista del sector financiero
- Emplea a unos 50 trabajadores

### El reto:

- Reducción de costes de abonos telefónicos
- Migración a IP sin interrupción de los servicios
- Implementación de una solución moderna y evolutiva
- Conformidad con la directiva europea (MIFID 2)

### La solución:

- Centralita VoIP innovaphone IP811
- Teléfonos IP112, adaptadores analógicos innovaphone IP22 e IP29-4
- Reducción de costes a través de un operador SIP para las llamadas entrantes y salientes
- Migración rápida hacia la voz IP
- Soluciones innovaphone Reporting e innovaphone Recording

### Ventajas para el cliente:

- Amortización de las inversiones
- Equipos a la vanguardia de la tecnología y solución evolutiva
- Continuidad de los servicios de garantía
- Solución sencilla y eficaz para la grabación de llamadas
- Inversión garantizada gracias a la escalabilidad ilimitada de la solución, que integra funcionalidades de Comunicaciones Unificadas

#### 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)

Declina toda responsabilidad resultante de errores, plazo de entrega y eventuales. Modificaciones técnicas.

Podrá consultar otros casos de éxito en nuestra página web:  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

**innovaphone**   
communicate. connect. collaborate.