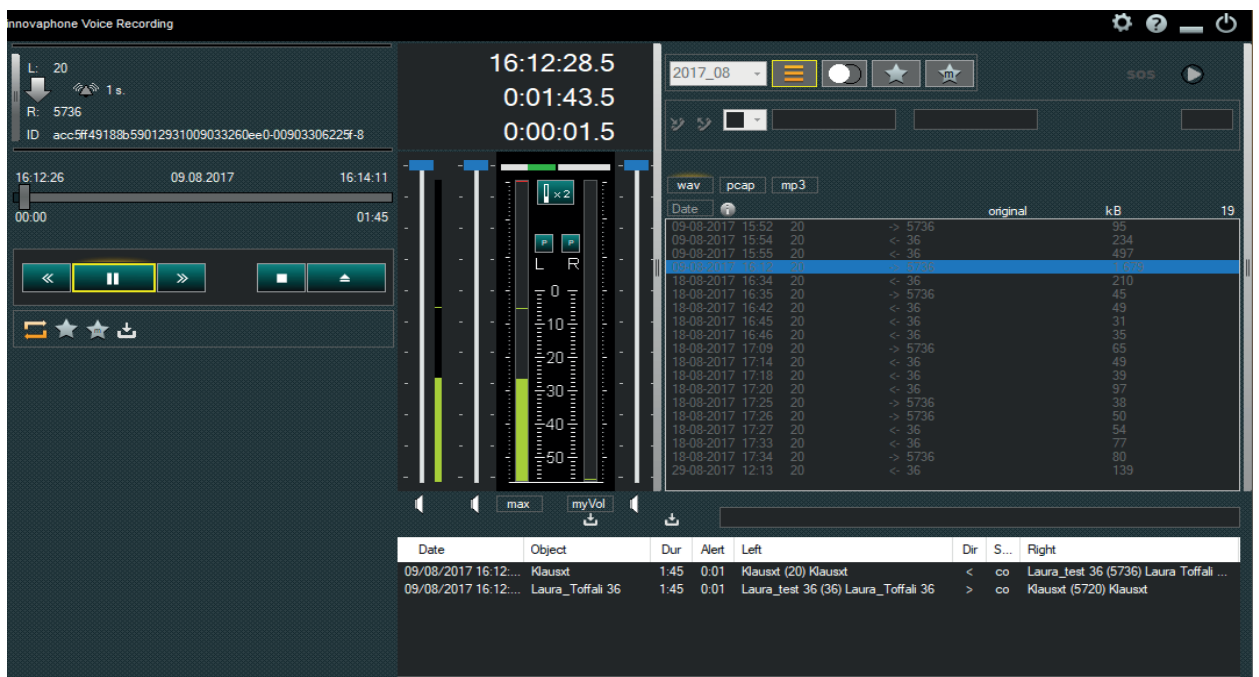


innovaphone Case Study

Instytucja finansowa FIDUCENTER S.A. wybrała rozwiązanie innovaphone Voice Recording, które służy do bezpiecznego nagrywania rozmów



FIDUCENTER S.A.

Luksemburska instytucja finansowa FIDUCENTER S.A. została założona w 1980 r. i jest własnością pięciu aktywnych partnerów. Spółka zatwierdzona jest przez luksemburskie Ministerstwo Sprawiedliwości i jest nadzorowana przez Commission de Surveillance du Secteur Financier Luxembourg (CSSF), organ nadzorczy luksemburskiego sektora finansowego.

FIDUCENTER zmodernizował komunikację korporacyjną za pomocą rozwiązania VoIP innovaphone i obecnie korzysta z narzędzi innovaphone Reporting i Recording.



FIDUCENTER
FUND AND CORPORATE SERVICES



Pod uwagę trzeba było wziąć kwestie technologiczne, gospodarcze i prawne. Rozwiązanie innovaphone posiada odpowiedź na każde z tych punktów (...)



Marc KOEUNE
CEO w FIDUCENTER

Restrukturyzacja z przyczyn technologicznych, gospodarczych i prawnych

Luksemburska instytucja finansowa, zatrudniająca około 50 osób, oferuje usługi w zakresie funduszy inwestycyjnych, usług biznesowych i zarządzania aktywami. Duża sieć profesjonalistów obsługuje międzynarodowych klientów. Wielojęzyczny, międzynarodowy zespół wysoko wykwalifikowanych pracowników - księgowych, doradców podatkowych, ekspertów prawnych i innych - opracowuje rozwiązania dostosowane do indywidualnych potrzeb klientów.

FIDUCENTER korzystał przed modernizacją infrastruktury komunikacyjnej z wynajętego systemu telefonicznego, co było bardzo drogim i niezadowalającym rozwiązaniem pod względem stosunku jakości do ceny. „Jednym z powodów, dla których zdecydowaliśmy się na wymianę istniejącej infrastruktury była redukcja kosztów komunikacji i telefonii” - wspomina Marc Koeune, CEO w FIDUCENTER. Ale to właśnie wejście w życie w styczniu 2018 r. nowego europejskiego rozporządzenia „MIFID II” mającego wpływ na przedsiębiorstwa z sektora finansowego jest prawdziwym źródłem restrukturyzacji. Ta nowa europejska dyrektywa „Markets in Financial Instruments Directive” (w skrócie MiFID) nakłada obowiązek rejestrowania rozmów z klientami. „Od momentu wprowadzenia tej reformy musieliśmy nagrywać większość rozmów przychodzących i wychodzących, rozmów telefonicznych i komunikacji elektronicznej związanych z realizacją zamówień klientów. W rzeczywistości oznacza to, że byliśmy zmuszeni do jak najszybszego dostosowania naszych technologii komunikacyjnych do nowych wymagań,” kontynuuje Marc Koeune. W poszukiwaniu bezpiecznego i nowoczesnego rozwiązania FIDUCENTER wybrał system innovaphone PBX z narzędziem innovaphone Reporting i Recording.

Techniczne wdrożenie rozwiązania innovaphone

W siedzibie FIDUCENTER zainstalowano innovaphone bramę VoIP IP811, w celu zapewnienia funkcji centrali PBX. Dzięki wydajnemu procesorowi i dużej pojemności pamięci brama IP811 jest solidna i wysoce skalowalna. Umożliwia rejestrację do 200 użytkowników i dotrzymuje kroku dalszemu rozwojowi firmy. Ponadto wdrożono kolejne urządzenia innovaphone, w tym 45 telefonów innovaphone IP112 – urządzenia końcowe z kolorowym wyświetlaczem, z interfejsem Gigabit Ethernet oraz możliwością podłączenia zestawu słuchawkowego USB, telefony innovaphone IP241, adaptery analogowe IP22 i IP29-4 do integracji faksów i integracji innych urządzeń analogowych. Rozwiązanie do raportowania (innovaphone Reporting) zainstalowane na platformie innovaphone Linux oraz rozwiązanie do nagrywania (innovaphone Recording) zainstalowane

Klient - FIDUCENTER

- Luksemburska instytucja finansowa FIDUCENTER
- Specjalista finansowy
- Zatrudnia około 50 pracowników



innovaphone Voice Recording

na Windows są wirtualizowane na serwerze VMware o wysokiej dostępności. Transmisja głosu i danych jest rozdzielana za pomocą sieci VLAN (Virtual Local Area Networks), infrastruktura IT jest zarządzana przez wewnętrzny dział IT FIDUCENTER.

Instalacja na miejscu zajęła tylko dwa dni. Zapytany o ewentualne problemy lub trudności techniczne Marc Koeune odpowiedział: „Przy tak dużej migracji zawsze występują drobne trudności. Jednak duże problemy nie wystąpiły, a te, które pojawiły się podczas instalacji, można było szybko rozwiązać lub ominąć”. Kontynuacja usług i minimalizacja przestoju podczas przechodzenia na nową technologię zostały zapewnione zgodnie z warunkami określonymi w specyfikacji technicznej. „Migracja do IP była prawie niezauważona przez pracowników, ponieważ system został przełączony podczas przerwy obiadowej,” dodał Marc Koeune.

innovaphone Reporting i Recording: bezpieczne narzędzia do analizy połączeń i rejestracji

Narzędzie innovaphone Reporting zainstalowane w FIDUCENTER jest bardzo wydajnym rozwiązaniem do analizy połączeń, które dostarcza informacji w czasie rzeczywistym na temat przebiegu połączeń telefonicznych w firmie. Pozwala to na konsultację rozmów z użytkownikami, tworzenie filtrów konfigurowalnych indywidualnie według kraju lub osoby, analizy ze znacznikami czasowymi itp. Przedstawione wyniki mogą być również zanonimizowane, a niektóre liczby mogą być ukryte jako środek ochrony danych.

innovaphone Voice Recording został aktywowany na kilku telefonach IP112 w celu dostosowania komunikacji w firmie do nowych wymogów prawnych. Nagrywanie umożliwia szyfrowanie nagrań i automatyczne tworzenie kopii zapasowej w celu zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa. Rozmowy są nagrywane w stereo. Nieszyfrowane nagrania mogą być odtwarzane przez dowolny odtwarzacz multimedialny i są dostępne w formacie WAV lub MP3. Natomiast nagrania zaszyfrowane mogą być odtwarzane tylko przez zintegrowany odtwarzacz nagrań głosowych innovaphone (Voice Recording Player), który udostępnia różne filtry do archiwizacji, np. według daty, godziny lub historii połączeń. W celu zagwarantowania najwyższego poziomu bezpieczeństwa i niezawodności, zapewnione jest również zarządzanie i archiwizacja nagrań.

W zależności od rodzaju połączenia, funkcja nagrywania może być aktywowana przez dotknięcie wyświetlacza telefonu.

Pozytywne podsumowanie instalacji

Chociaż pracownicy początkowo obawiali się wielu zmian jakie przyniósł ze sobą nowy system, szybko przyzwyczaili się obsługi urządzeń i są teraz zadowoleni z nowego systemu: „Pod uwagę trzeba było wziąć kwestie technologiczne, gospodarcze i prawne. Rozwiązanie innovaphone posiada odpowiedź na każde z tych punktów: z prawnego punktu widzenia nowy system innova-

Postawione cele i zadania

- Redukcja kosztów za połączenia telefoniczne
- Kontynuacja usług w okresie przechodzenia na IP
- Potrzeba nowoczesnego i skalowalnego rozwiązania
- Zgodność z przepisami europejskimi (MIFID II)



innovaphone brama VoIP IP811

Rozwiązanie

- innovaphone brama VoIP IP811
- innovaphone telefony IP112, adaptory analogowe IP22 i IP29-4
- Obniżenie kosztów za połączenia dzięki przejściu na SIP
- Szybki proces migracji
- innovaphone Reporting i innovaphone Recording

phone oferuje proste i efektywne rozwiązanie do nagrywania rozmów telefonicznych. Z ekonomicznego punktu widzenia nasze inwestycje zwróciły się teraz dzięki niższym kosztom połączeń telefonicznych za pośrednictwem operatora SIP i wyeliminowaniu kosztów związanych z leasingiem, jak w przypadku starego systemu. I wreszcie z technologicznego punktu widzenia, posiadamy najnowocześniejszy sprzęt oraz skalowalne i trwałe rozwiązanie VoIP z funkcjami Unified Communications, nadążające za naszym rozwojem. Korzystamy z połączenia internetowego z awaryjnym połączeniem, które gwarantuje ciągłość usług w przypadku wystąpienia problemów. Początkowo mieliśmy duże obawy co do jakości komunikacji z wykorzystaniem protokołu SIP, ale dziś jesteśmy w pełni zadowoleni z tego rozwiązania”, podsumowuje Marc Koeune.

Korzyści dla klienta

- Szybka amortyzacja nowego rozwiązania
- Najnowocześniejszy system, który można w dowolnym momencie rozbudować
- Brak przerw w działaniu systemu
- Proste i skuteczne nagrywanie rozmów telefonicznych
- Inwestycja długoterminowa ze względu na nieograniczoną skalowalność rozwiązania, które integruje wszystkie funkcje Unified Communications

W skrócie



FIDUCENTER

FUND AND CORPORATE SERVICES

Klient:

FIDUCENTER

- Luksemburska instytucja finansowa FIDUCENTER
- Specjalista finansowy
- Zatrudnia około 50 pracowników

Postawione cele i zadania:

- Redukcja kosztów za połączenia telefoniczne
- Kontynuacja usług w okresie przechodzenia na IP
- Potrzeba nowoczesnego i skalowalnego rozwiązania
- Zgodność z przepisami europejskimi (MIFID II)

Rozwiązanie:

- innovaphone brama VoIP IP811
- innovaphone telefony IP112, adaptory analogowe IP22 i IP29-4
- Obniżenie kosztów za połączenia dzięki przejściu na SIP
- Szybki proces migracji
- innovaphone Reporting i innovaphone Recording

Korzyści dla klienta:

- Szybka amortyzacja nowego rozwiązania
- Najnowocześniejszy system, który można w dowolnym momencie rozbudować
- Brak przerw w działaniu systemu
- Proste i skuteczne nagrywanie rozmów telefonicznych
- Inwestycja długoterminowa ze względu na nieograniczoną skalowalność rozwiązania, które integruje wszystkie funkcje Unified Communications

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 11/2019)

Z zastrzeżeniem wystąpienia możliwych błędów, zmian technicznych i modyfikacji warunków dostawy.

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:
www.innovaphone.com

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.