

# Vertrauen verbindet



## Voice over IP Recording bei der Vorarlberger Volksbank

Die 1888 gegründete Vorarlberger Volksbank (VB) ist die führende Kreditanstalt der Region und die zweitgrößte österreichische Volksbank. In den vergangenen Jahren konnte die VB eine sehr positive Entwicklung mit erfreulichem und gesundem Wachstum verzeichnen. In den 20 Filialen in Vorarlberg arbeiten insgesamt über 257 bestens ausgebildete Mitarbeiter.

### Die Aufgabe

Als eine Erweiterung der existierenden Telefonanlage stand, hat sich die Geschäftsleitung der VB für eine Umstellung auf IP-basierende Telefonanlagen entschieden. Der gesamte telefonische Wertpapierhandel am Hauptsitz in Rankweil und in der Niederlassung in Riezlern wird jetzt über IP-Telefone geführt. Allein in Riezlern werden ungefähr 60 % des gesamten Wertpapierumsatzes der VB getätigt.

Die Wahl für die Lieferung der Telefonanlage fiel auf innovaphone, ein wichtiger Partner für ASC für Voice over IP (VoIP) Solutions. „**innovaphone hat das beste Preis-Leistungsverhältnis geboten und ist ideal für kleinere und mittlere Unternehmen wie unseres geeignet**“, kommentiert Martin Mangeng, Netzwerk-Administrator bei der VB.

Gemeinsam mit der neuen Telekommunikationsanlage sollte auch ein Communications Recording System zur Aufzeichnung von Gesprächen am Hauptsitz in Rankweil und in der Filiale Riezlern implementiert werden.

Die Mitarbeiter der Bank betreuen Ihre Kunden persönlich oder per Telefon. Dabei wird das Telefonbanking immer populärer, d.h. immer mehr Abschlüsse werden über das Telefon getätigt. Zur Beweissicherung und Nachvollziehbarkeit von diesen Aufträgen sollen alle Händlergespräche aufgezeichnet werden. Der Händler entscheidet dabei selbst, welches Gespräch von Relevanz ist und mitgeschnitten werden soll. Durchschnittlich sind das 20 Anrufe pro Arbeitstag und Mitarbeiter. Eine einfache Steuerung der Aufzeichnung sowie ein schneller Zugriff auf die bereits dokumentierten Gespräche sind der Volksbank dabei besonders wichtig.

### Die Lösung

Die lokalen Partner von ASC und innovaphone realisierten eine VoIP Lösung für die Telefonie und deren Aufzeichnung. Die innovaphone Telefonanlage IP 3000 wurde zusammen mit dem MARATHON VoIP Collector, einer

speziell für innovaphone entwickelten Recording Software, im Netzwerk der Bank implementiert. Eine spezielle Hardware von ASC ist nicht notwendig. Die Integration in die bestehende IT-Infrastruktur wird damit enorm erleichtert. Bei der Vorarlberger Volksbank wurde die Software an beiden Standorten jeweils vom Netzwerk-Administrator selbst auf einem handelsüblichen PC mit Windows-Betriebssystem installiert. „**Ich konnte die Software innerhalb von 10 Minuten installieren**“, schwärmt Martin Mangeng.

Aufgezeichnet werden die Gespräche per Tastendruck auf dem Telefon. Eine definierte Taste des innovaphone Endgerätes IP 200 startet und stoppt die Aufzeichnung. Ohne manuelles Stoppen wird das Gesprächsende automatisch erkannt und damit die Aufzeichnung beendet. Damit die aufgezeichnete Person jederzeit informiert ist, wird der Status der Aufnahme auf dem Display des Telefons angezeigt. Gesprächsinformationen wie die Telefonnummer des Mitarbeiters bzw. Händlers werden mit erfasst. Gespeichert werden die Daten auf einer lokalen Festplatte mit 180 GB Speicher auf dem handelsüblichen PC. Das entspricht ca. 2.800 Stunden Aufzeichnungskapazität. Die hier abgelegten Gespräche stehen für die sofortige Wiedergabe zur Verfügung. Für die Langzeitarchivierung werden die Daten auf DVD-RAM (9,4 GB) ausgelagert. Insgesamt archiviert die Vorarlberger Volksbank die Gespräche sieben Jahre.

Die Wiedergabe der Gespräche kann jederzeit über das Internet oder Intranet erfolgen. Der MARATHON WEB PLAYER ist eine „truly“ browser-based ASC-Applikation, die das erlaubt. Natürlich nur nach Eingabe eines Passwortes und SSL verschlüsselt. Dafür muss keine spezielle Software installiert werden. Es wird einfach der Internet Explorer oder Netscape Navigator genutzt.



Display innovaphone IP200 Telefon mit integriertem VoIP Recording

## Der Nutzen

### **Kein Installations- und Verwaltungsaufwand**

Der MARATHON VoIP Collector ist eine reine Softwarelösung, die auf einem handelsüblichen PC aufgespielt wurde. Die Installation wurde schnell und einfach vom Administrator selbst durchgeführt und stand sofort zur Nutzung bereit. „**Nach Erhalt der Software habe ich diese laut einer kurzen Anleitung installiert und es lief. Es ist wirklich erstaunlich, wie einfach und schnell sich diese Recording-Lösung integrieren lässt**“, bestätigt Herr Mangeng.

### **Schnellere Klärung von Rückfragen**

Mit dem MARATHON WEB PLAYER können die Gespräche von überall und zu jeder Zeit gesucht und wiedergegeben werden. Dadurch werden Rückfragen oder Missverständnisse schneller geklärt. Die telefonisch getätigten Abschlüsse im Wertpapierbereich können jederzeit zur Klärung von Meinungsverschiedenheiten wieder abgespielt werden.

### **Individuelle Aufnahmesteuerung**

Die Aufnahmen können entweder automatisch oder durch jeden Mitarbeiter in der Bank selbst per Tastendruck gesteuert werden. So werden nur die Händlergespräche mit späterer Relevanz aufgezeichnet. Der Anrufer erhält in jedem Fall eine Rückmeldung im Display des Telefons, dass das Gespräch aufgezeichnet wird (Statusmeldung). Er ist also immer informiert, ob er aufgezeichnet wird oder nicht.

## Partner

ASC's langjähriger Vertriebspartner in Österreich, Centerfunk ([www.centerfunk.at](http://www.centerfunk.at)), implementierte gemeinsam mit Datentechnik-Smart Network Solutions ([www.datentechnik.com](http://www.datentechnik.com)) die IP-basierte Telefonanlage inklusive Recording bei der Volksbank Vorarlberg.

innovaphone ([www.innovaphone.de](http://www.innovaphone.de)), einer der engsten Partner für ASC VoIP Solutions, lieferte die komplette IP-basierte Telefonanlage. Das Unternehmen stattet anspruchsvolle VoIP Szenarien mit standardbasierter und unabhängiger Hardware aus, ohne dass neue PCs oder Server benötigt werden. Damit garantiert innovaphone eine völlige Herstellerunabhängigkeit. Das 1997 gegründete Unternehmen mit Hauptsitz in Sindelfingen, Deutschland ist im gesamten europäischen Raum aktiv und hat Tochterunternehmen in Schweden und Italien.



## World Headquarters

ASC telecom AG  
Seibelstrasse 2  
63768 Hösbach, Germany  
Phone +49 6021 5001-0  
Fax +49 6021 5001-310  
E-Mail [hq@asctelecom.com](mailto:hq@asctelecom.com)

## USA

ASC telecom L.P.  
4 Gannet Drive, Suite 100 A  
White Plains, New York 10604  
Phone +1 914 644 6444  
Fax +1 914 644 6446  
E-Mail [us@asctelecom.com](mailto:us@asctelecom.com)

## Great Britain

ASC telecom Ltd.  
ASC House  
Commerce Way  
Edenbridge  
Kent TN8 6ED  
Phone +44 1732 784 350  
Fax +44 1732 784 352  
E-Mail [gb@asctelecom.com](mailto:gb@asctelecom.com)

## France

ASC telecom SAS  
3, Rue Georges Besse  
SILIC 10  
92160 Antony Cedex  
Phone +33 1 5559 6800  
Fax +33 1 5559 6819  
E-Mail [fr@asctelecom.com](mailto:fr@asctelecom.com)

## Switzerland

ASC telecom AG  
Grundstrasse 6  
6343 Rotkreuz  
Phone +41 41 792 1460  
Fax +41 41 792 1461  
E-Mail [ch@asctelecom.com](mailto:ch@asctelecom.com)

## Netherlands

ASC telecom BV  
Dieselweg 22  
3752 LB Bunschoten  
Phone +31 33 479 3291  
Fax +31 33 479 3290  
E-Mail [nl@asctelecom.com](mailto:nl@asctelecom.com)

## Your contact