

CASE STUDY - Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau

Sparkassen-Finanzgruppe

Die Sparkassen-Finanzgruppe ist mit 630 Unternehmen und einem zusammengefassten Geschäftsvolumen von rund 3.600 Milliarden Euro die größte Kreditinstitutsgruppe in Deutschland und Europa. Zu ihr gehören 438 rechtlich eigenständige Sparkassen, 7 Landesbank-Konzerne, 10 Landesbausparkassen, 12 Erstversicherergruppen der Sparkassen, die DeKaBank sowie zahlreiche Kapitalbeteiligungsgesellschaften und Spezialkreditinstitute.



ASC telecom AG

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern Informationen zugute, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können: Contact Center optimieren die Qualität der Kundenbetreuung, setzen Personal effizienter ein und steigern ihre Produktivität. Finanzdienstleister erfüllen Dokumentationspflichten, erreichen höhere Rechtssicherheit und senken ihre Kosten. Rettungsdienste und Sicherheitsbehörden verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen.

„Wir haben uns bewusst für ASC entschieden, um das seit Jahren bei uns eingesetzte und von der FI unterstützte System in Verbindung mit der neuen Call Center Applikation nutzen zu können. Mit der hybriden Lösung von ASC, die über den MARATHON EVOLUTION an der traditionellen und mit dem EVOip an der IP-Welt angeschlossen ist, sind wir sehr zufrieden.“

Bodo Wenzel, stv. Leiter Organisation und Gruppenleiter EDV-Organisation, Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau

Sichere Kommunikation im Telefon-Banking Sprachaufzeichnung mit ISP-Anbindung im Service Center

Im Zuge der Einführung einer neuen Call Center Anwendung für das Telefon-Direktbanking im Service Center der Hauptstelle der Sparkasse in Aschaffenburg musste die Telefoniewelt in das Netzwerk der Sparkasse integriert werden. Das bedeutete die Erweiterung der bestehenden TK-Anlage um eine Voice-over-IP-Funktionalität.

Hybrides System

Das bestehende ASC-Sprachaufzeichnungssystem musste ebenfalls in das Netzwerk eingebunden werden. Dafür wurde das System als Hybrid-Lösung, die sowohl traditionelle als auch IP-Telefonie miteinander vereint, aufgerüstet.

Integration in Call Center Anwendung

Viele Sparkassen in Deutschland nutzen die Call Center Anwendung der Finanzinformatik (FI), die Integrierte Service Plattform (ISP). Die ASC Sprachaufzeichnungslösung wurde in diese Applikation integriert, was die automatische Sprachaufzeichnung aus der Call Center Anwendung heraus ermöglicht. Der zentrale IT-Dienstleister Finanzinformatik (FI) der Sparkassen unterstützt diese Lösung.

Kompetente Beratung - verlässliche Betreuung

Bodo Wenzel, stellvertretender Leiter Organisation und Gruppenleiter EDV-Organisation der Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau erklärt: „Mit der hybriden Lösung von ASC, die über den MARATHON EVOLUTION an der traditionellen und mit dem EVOip an der IP-Welt angeschlossen ist, sind wir sehr zufrieden. Wir haben seitens ASC eine sehr kompetente Beratung, eine verlässliche Betreuung und eine überzeugende Dienstleistung inklusive Installation und Implementierung erhalten.“

Der Kunde: Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau

Die Geschichte der Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau reicht bis in das Jahr 1836 zurück. Seitdem ist die Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau für die heimische Wirtschaft und die privaten Kunden ihres Geschäftsgebietes ein leistungsfähiger und finanzstarker Partner. Mit einer Bilanzsumme von 3,470 Mrd. am 31.12.2008 ist die Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau das führende Kreditinstitut am bayerischen Untermain.

Die Aufgabe: Sichere Aufzeichnung der Kommunikation im Wertpapierhandel und Telefon-Direktbanking

Neben der selektiven Aufzeichnung im Bereich Wertpapierhandel war nun auch die automatisierte Aufzeichnung über die neue Call Center Applikation ISP unter OSPlus im Service Center der Sparkasse gefordert.

Die ASC-Lösung: MARATHON EVOLUTION und EVOip für Cisco

Die bestehende TK-Anlage Siemens Hicom 300 wurde mit dem LAN der Sparkasse über ein Cisco Voice Gateway gekoppelt. Die Integration der Sprachaufzeichnung in das Netzwerk zog auch eine umfangreiche Hard- und Softwareaufrüstung des ASC-Systems nach sich.

Selektive Aufzeichnung der Händlergespräche

Der telefonische Wertpapierhandel und das Auslandsgeschäft werden weiterhin über die traditionelle Siemens-Telefonanlage abgewickelt. Die Aufzeichnung erfolgt wie bisher über den MARATHON EVOLUTION Communications Recorder. Die Aufzeichnung wird manuell vom Bankmitarbeiter über das Telefon gesteuert.



CASE STUDY - Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau

Beweisichere Dokumentation für das Telefon-Direktbanking im Service Center

Über die neue Call Center Applikation ISP unter OSPlus werden die Telefonbanking-Kunden entsprechend der geschlossenen Vereinbarungen im telefonischen Dialog bedient.

Für die LAN-basierte Aufzeichnung der Gespräche im Telefon-Direktbanking wurde die VoIP Recording Software EVO_{ip} für Cisco installiert.

Die Gespräche werden automatisch über vordefinierte Prozesse aufgezeichnet. Darüber hinaus lässt sich die Aufzeichnung auch in der ISP-Applikation manuell vom Mitarbeiter starten und stoppen.

Steuerung über ISP

Die Steuerung der Aufzeichnung erfolgt über die Integrierte Service Plattform (ISP). ISP ist eine Applikation der Finanzinformatik (FI) der Sparkassen in Deutschland, die webbasiert in das Kernbankensystem OSPlus integriert ist.

Über die ISP-Applikation werden folgende zusätzliche Informationen aus der Call Center Applikation erfasst und mit dem entsprechenden Gespräch verknüpft.

- Kundennummer
- Kundenname
- Filiale
- Rufnummer
- Kontonummer

Diese Zusatzinformationen dienen als Kriterien für das schnelle Auffinden bestimmter Gespräche.

ASC ist ein ausgewählter Lösungsanbieter, den die FI unterstützt.

Bodo Wenzel, im Dialog mit dem Leiter des ServiceCenters der Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau Herrn Thomas Jäger (aktiv mit der ISP-Anwendung im Kundenkontakt arbeitend)



Der Nutzen:

Automatische Aufzeichnung mit Sicherheit

- Standardisierte Integration in die ISP-Applikation der Finanzinformatik, die von allen Sparkassen in Deutschland einsetzbar ist.

Bodo Wenzel, stellvertretender Leiter Organisation und Gruppenleiter EDV-Organisation der Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau erklärt: „Wir haben uns bewusst für ASC entschieden, um das seit Jahren bei uns eingesetzte und von der FI unterstützte System in Verbindung mit der neuen Call Center Applikation ISP nutzen zu können.“

- Automatische Aufzeichnung der Gespräche im Telefon-Direktbanking aus der Call Center Anwendung heraus
- Erfassung von Zusatzdaten aus der Call Center Applikation zur gezielten Suche von Gesprächen
- Mit einer einzigen Plattform werden sowohl IP als auch traditionelle Telefonie aufgezeichnet.

Hintergrund:

Aufzeichnung in Finanzinstituten

Durch beweisichere Gesprächsaufzeichnungen schützen sich Finanzinstitute vor ungerechtfertigten Regressansprüchen. Auch jenseits der gesetzlichen Mitschneidepflicht ist die zweifelsfreie Dokumentation telefonisch veranlasster Transaktionen unerlässlich für ein zeitgemäßes Risikomanagement.

Finanzinstitute müssen sich außerdem der Herausforderung wachsender Compliance-Anforderungen stellen. Gesetzliche Regelungen wie das neue deutsche Gesetz zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung müssen eingehalten werden.

Innovative Sprachaufzeichnungssysteme von ASC unterstützen Finanzdienstleister bei ihren Aufgaben und garantieren Zuverlässigkeit, Flexibilität und schnellen Zugriff auf Daten.

„Wir haben seitens ASC eine sehr kompetente Beratung, eine verlässliche Betreuung und eine überzeugende Dienstleistung inklusive Installation und Implementierung erhalten.“

Bodo Wenzel,
Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau



World Headquarters

ASC telecom AG
Seibelstrasse 2 - 4
63768 Hoesbach
Germany
Tel. +49 6021 5001-0
Fax +49 6021 5001-310
E-Mail hq@asctelecom.com

United Kingdom

ASC telecom UK Ltd.
1 Stanhope Gate
Stanhope Road
Camberley, Surrey
GU15 3DW
Tel. +44 1276 676070
Fax +44 1276 685121
E-Mail uk@asctelecom.com

France

ASC telecom SAS
3, Rue Georges Besse
Silic 10
92160 Antony Cdx.
Tel. +33 1 5559 6800
Fax +33 1 5559 6819
E-Mail fr@asctelecom.com

Switzerland

ASC telecom AG
Gewerbestrasse 6
6330 Cham
Tel. +41 41 798 0040
Fax +41 41 798 0041
E-Mail ch@asctelecom.com

Middle East

ASC telecom AG
Dubai Silicon Oasis
Emirates Ring Road
Wing F
Office 107/2
Dubai, U.A.E.
Phone +971 56 6923427
E-Mail dubai@asctelecom.com

North America

ASC telecom L.P.
1 International Blvd
Suite 623
Mahwah, N.J. 07495, USA
Tel. +1 201 252 3001
Fax +1 201 002
E-Mail us@asctelecom.com

Japan

ASC Japan Inc.
NCC Ningyocho Bldg.
3-7-3 Nihonbashi Ningyocho
Chuo-ku, Tokyo 103-0013
Tel. +81 3 5643 7220
Fax +81 3 5643 7221
E-Mail japan@asctelecom.com

Singapore

ASC telecom Singapore Pte. Ltd.
54 Serangoon North Avenue 4
#06-90 Cyberhub North
Singapore 555854
Tel. +65 6876 5890
Fax +65 6876 5990
E-Mail singapore@asctelecom.com