

Das Datenkapital stets im Griff

ATIS vernetzt Schweizer Bankhaus



Der Kunde

Seit ihren Anfängen Mitte der Jahr 1970er Jahre erbringt das Schweizer Brokerhaus maßgeschneiderte Finanzdienstleistungen für Privatkunden. Angepasst an die Bedürfnisse einer immer größer werdenden Klientel bietet die Bank heute darüber hinaus umfassende Vermögensdienstleistungen an, die sich jeweils an den persönlichen Lebensumständen ihrer Kunden orientieren.

Basierend auf diesem Anspruch ist die Unternehmensphilosophie des Bankhauses stark geprägt von Flexibilität im Service, Ethik bei der Geschäftsabwicklung und Professionalität im Anlagebereich.

Die Privatbank besitzt verschiedene Niederlassungen in bedeutenden Bankmetropolen der Schweiz und ist darüber hinaus auch mit einer Repräsentanz in Übersee vertreten.

Die Aufgabe

Gerade im Bankenwesen macht der sensible Inhalt vieler Beratungsgespräche eine diskrete Speicherung der Gespräche dringend erforderlich. Dies fördert einerseits die Transparenz in der Kundenkommunikation und dient außerdem auch als qualifizierter Nachweis für das Unternehmen. Vor diesem Hintergrund möchte das Bankhaus von seinem Genfer Hauptsitz aus jederzeit direkt auf alle aufgezeichneten Gespräche der Züricher Niederlassung zugreifen können. Weiterhin sollen diese Daten auch zentral in Genf gespeichert und verwaltet werden.

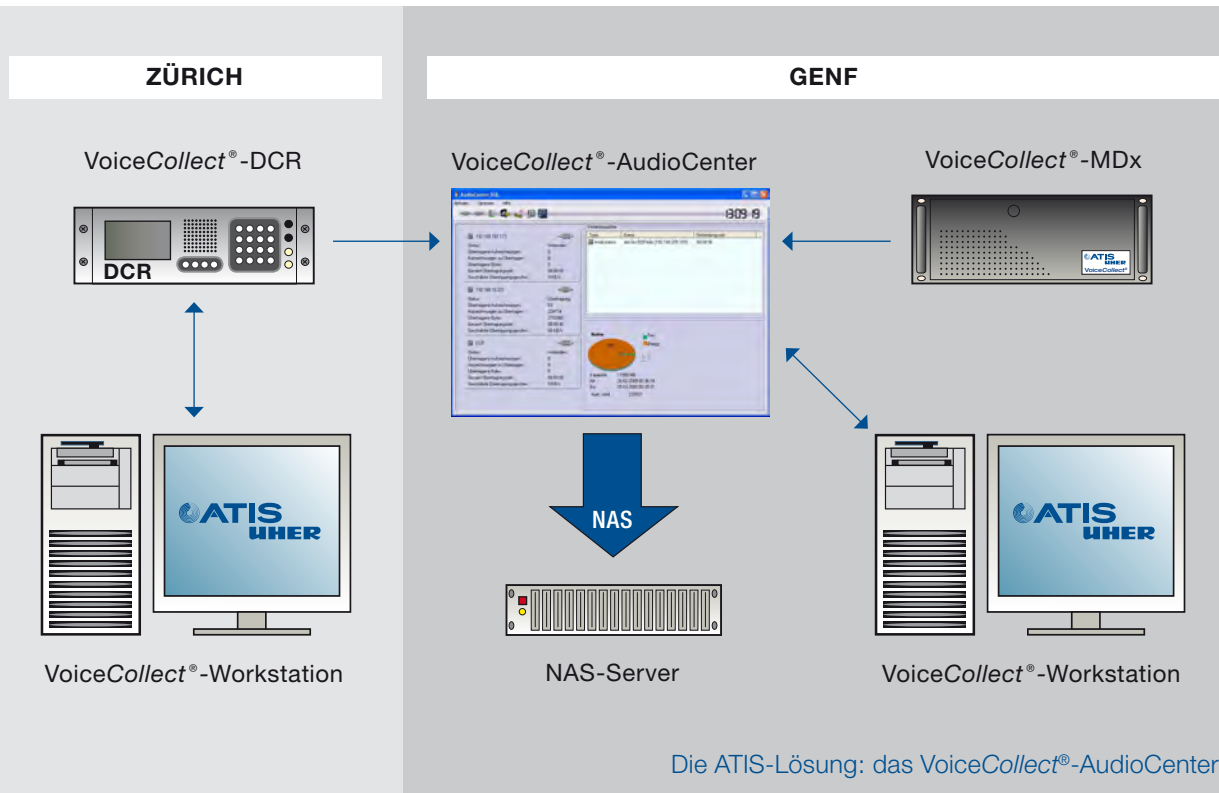
Die Ausgangslage

Die Kundentelefonate der Bank werden in Genf mit dem ATIS-Aufzeichnungssystem *VoiceCollect*[®]-MDx und in Zürich mit dem kompakten ATIS-Digitalrekorder DCR aufgezeichnet. Allerdings werden die Gespräche an beiden Standorten ausschließlich lokal gespeichert und nur in Genf dauerhaft archiviert. Eine ständige Verbindung zwischen dem Hauptsitz Genf und der Zweigstelle Zürich besteht dafür nicht.

Die ATIS-Lösung

Zur Dokumentation ihrer Telefongespräche setzt das Brokerhaus bereits seit Jahren auf die innovativen Geräte von ATIS: **VC-MDx** und **VC-DCR**.

Um nun auf der Basis der bestehenden Infrastruktur eine Vernetzung der lokalen Ressourcen zu ermöglichen, wurde am Hauptsitz Genf die **AudioCenter**-Anwendung von ATIS installiert:



Dank der AudioCenter-Software konnten zusätzlich zu den jeweiligen gerätespezifischen Eigenschaften die vom Kunden gewünschten netzwerk-basierten Fähigkeiten realisiert werden:

- Automatische Übertragung aller in Zürich aufgezeichneten Gespräche nach Genf zu festgelegten Tages- oder Nachtzeiten über eine sichere Datenleitung
- Zentrale Archivierung aller Gesprächsdaten aus Genf und Zürich

So konnte ATIS mit der intelligenten AudioCenter-Lösung dafür sorgen, dass bei ihrem Schweizer Bankkunden alle Gesprächsdaten zum Schutz des Bankhauses und seiner Kunden zentral und sicher verwaltet werden.