

Besser dokumentieren statt spekulieren

ATIS implementiert eine kundenspezifische Lösung zur Gesprächsaufzeichnung für den internationalen Market-Maker *CMC Markets*



Der Kunde

CMC Markets (www.cmcmarkets.de) startet 1996 die weltweit erste Devisenhandelsplattform im Internet und macht damit den größten Finanzmarkt der Welt jedem privaten Anleger zugänglich. Das Unternehmen zählt mit weltweit 20 Standorten und Kunden aus über 100 Ländern auf vier Kontinenten zu den führenden Anbietern im Online-Derivatehandel. Im Geschäftsjahr 2006/2007 wickelt CMC Markets für seine Kunden über 13 Millionen Transaktionen mit einem Handelsvolumen von rund einer Milliarde US-Dollar ab.

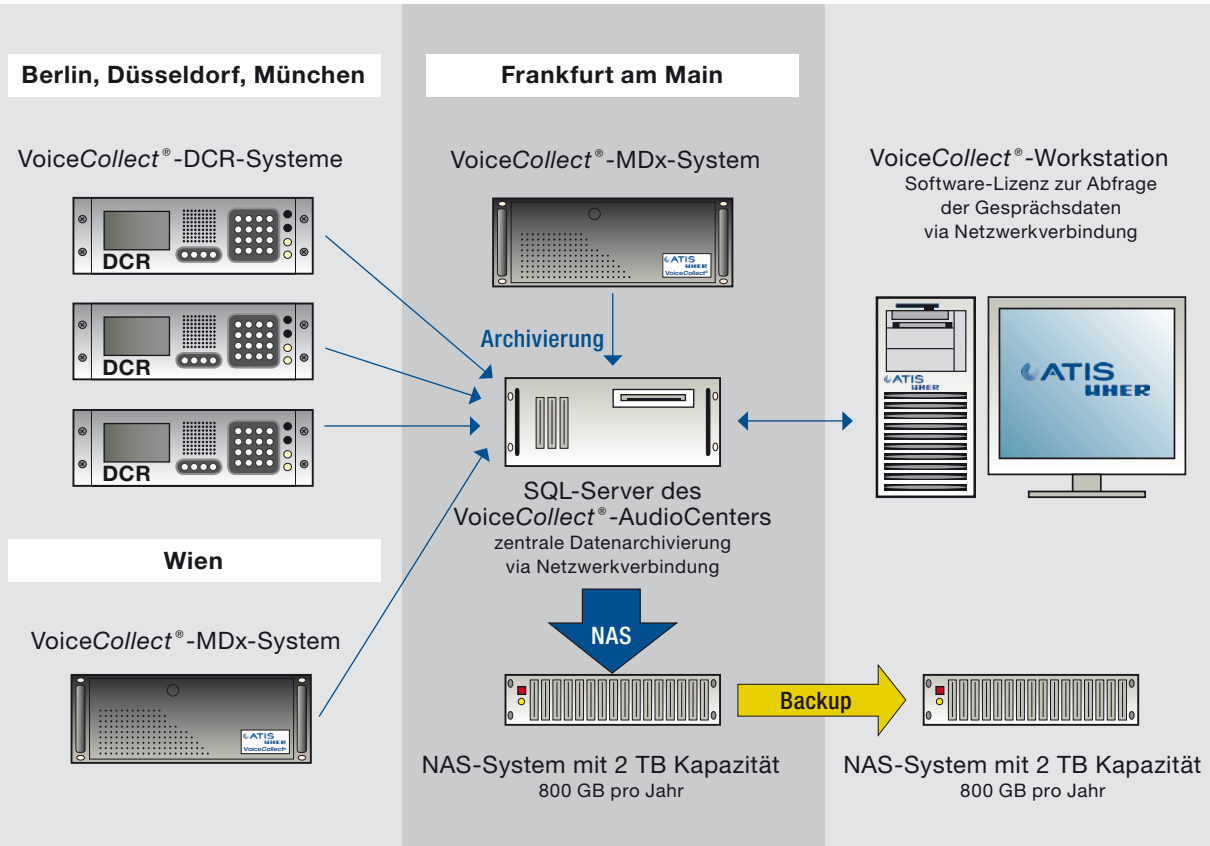
Die deutsche Niederlassung von CMC Markets hat ihren Sitz in Frankfurt am Main. Weitere Standorte im deutschsprachigen Raum liegen in Wien, Berlin, München und Düsseldorf. Im Rahmen der Expansion des bereits mehrfach ausgezeichneten Unternehmens sind darüber hinaus weitere Filialen geplant, denn es ist eine der großen Visionen von Unternehmensgründer Peter Cruddas, den Finanzmarkt jedermann zugänglich zu machen.

Die Aufgabe

CMC Markets bietet seinen Kunden neben dem Internet auch die Möglichkeit, ihre Geschäfte persönlich über das Telefon abzuwickeln. Dabei ist gerade im sensiblen Bereich des oft riskanten Wertpapierhandels Datensicherheit immens wichtig. Um hier größtmögliche Nachvollziehbarkeit zu erhalten, möchte CMC Markets deshalb künftig alle Helpdesk- und Trading-Gespräche dokumentieren. Im Zuge dessen sollen die Gespräche aller Geschäftsstellen im deutschsprachigen Raum am Hauptsitz in Frankfurt zentral archiviert und verwaltet werden. CMC Markets möchte darüber hinaus von Frankfurt aus jederzeit auf alle Rekorder und Gespräche zugreifen können. Die gespeicherten Daten sollen für mindestens 6 bis 10 Jahre archiviert werden.

Die Ausgangslage

In allen Geschäftsstellen von CMC Markets sind HiPath-Telekommunikationsanlagen der Siemens AG installiert. Dabei verfügt die Anlage der Frankfurter Zentrale über 72 Kanäle, die Geschäftsstelle in Wien hat 24 Kanäle, und in München, Düsseldorf und Berlin stehen jeweils 8 bis 16 Kanäle bereit. Alle Kanäle sind mit Up0/E-Schnittstellen anzuschalten. Als Endgeräte werden optiSet-Telefone von Siemens verwendet.



Die ATIS-Lösung

In Frankfurt und Wien wird in Zusammenarbeit mit der Siemens AG die vielseitige und innovative **Aufzeichnungsplattform VC-MDx** installiert. Angepasst an die jeweilige Infrastruktur vor Ort erhält Frankfurt den VC-MDx als Rack-Modul (RM) und Wien in Midi-Tower-Ausführung (MT). Unser Sprachdokumentationssystem VC-MDx kann die Daten von bis zu 128 Kanälen aufzeichnen und verfügt über eine interne Aufzeichnungskapazität von bis zu 50.000 Kanalstunden. Seine offenen und standardisierten Schnittstellen ermöglichen eine einfache und reibungslose Integration in die bestehenden Telekommunikationsanlagen des Kunden.

In den kleineren Geschäftsstellen Berlin, Düsseldorf und München kommt das **kompakte und zuverlässige DCR-System** zum Einsatz. DCR wurde von ATIS auf Basis industrieller Systemkomponenten als autarke Lösung mit hoher Systemstabilität und Ausfallsicherheit entwickelt. Durch seine Bauart eignet sich das Gerät besonders gut für kleine und mobile Lösungen. Dabei kann es bis zu 16 Kanäle mit unterschiedlichen Schnittstellen aufzeichnen.

Für die Archivierung und Verwaltung aller Gesprächsdaten wird in Frankfurt das **VoiceCollect® AudioCenter** implementiert, eine Software zur zentralen Gesprächsarchivierung via Netzwerk. Diese ist mit einer Aufzeichnungskapazität von 40.000 Kanalstunden ausgestattet. Um die Speicherung der umfangreichen Datenmengen von bis zu 800 GB pro Jahr sicherzustellen, wird in der Zentrale ein NAS-Server mit 2 TB und ein zusätzlicher Backup-Server mit ebenfalls 2 TB bereitgestellt. Der Administrator in Frankfurt kann darüber hinaus über eine Workstation-Software alle Rekorder und das AudioCenter im CMC Markets-Netzwerk abfragen und auf ein externes Medium oder einen Netzwerkspeicher exportieren.

Alle Standorte sind über ein WAN miteinander verbunden. Zu festgelegten Tages- oder Nachtzeiten werden die Gespräche nach Frankfurt kopiert und dort dauerhaft archiviert. Für den Kunden besteht jederzeit die Möglichkeit, die Speichergröße des AudioCenters zu erweitern, um zum Beispiel einen größeren Archivierungszeitraum abzudecken.