



Das Ganze im Blick: Unified Communications mit integrierter Zutrittskontrolle und Telefonmitschnitt

Die Oesterreichische Kontrollbank setzt EntryControl
und OfficeMaster EyeSDN von Ferrari electronic ein

Fallstudie | Ferrari electronic AG

Abstract

Eine moderne Kommunikations- und Informationstechnologie gehört für die Oesterreichische Kontrollbank AG (OeKB) zu den wesentlichen Voraussetzungen, um ihre Aufgaben in bester Güte erfüllen zu können. Deshalb hat das Institut seine TK-Anlage 2014 nach einer umfassenden Pilotphase auf IP umgestellt und auch die Zugangskontrolle in die auf Microsoft Lync basierende Umgebung integriert. Das Ergebnis war eine kleine Weltpremiere: die erste Lync-kompatible Video-Gegensprechanlage, die Zutritt nach Klick bietet. Mit einer professionellen Telefonmitschnittlösung wurde das UC-System in diesem Jahr weiter ausgebaut.

Inhalt

1. Ein starkes Team	3
2. Standardlösung: Fehlanzeige	3
3. OfficeMaster EntryControl: Die erste Video-Türsprechanlage entsteht.	3
4. Telefonmitschnitt mit OfficeMaster EyeSDN: Volle Transparenz bei Telefonbanking-Geschäften	4
5. Fazit	4

Schöner kann ein Firmensitz kaum liegen: Im Herzen von Wien, nahe Burgtheater, Café Central und eingerahmt von historischen Palais und Kirchen bietet das Spezialinstitut OeKB eine Vielzahl von Dienstleistungen für Wirtschaft, Banken und staatliche Organisationen an. Wer in diesen sensiblen Geschäftsfeldern aktiv ist, muss sich auf eine funktionierende und störungsfreie technische Infrastruktur verlassen können.

Um die Informations- und Kommunikationstechnologie des international agierenden Instituts kümmern sich 70 Mitarbeiter, die in der IT-Abteilung unter der Leitung von Maria Stadler und Lech Ledóchowski arbeiten. „Wir sind nicht nur für die laufende Wartung der ITK-Anlagen, für Installation und Konfiguration verantwortlich“, so Ledóchowski, „zu unseren Aufgaben gehört auch, dass wir uns mit neuen Technologien und Möglichkeiten beschäftigen und ausloten, ob und wie sich damit die Qualität unserer Kundenservices verbessern lässt.“ Das war auch bei der Suche nach einer neuen TK-Anlage der Fall.

1. Ein starkes Team

Unterstützt wurde die Oesterreichische Kontrollbank bei dieser Suche von der Solvion information management GmbH, einem langjährigen Partner des UC-Spezialisten Ferrari electronic. Klaus Schwabberger, Chief Operations Officer bei Solvion, betreut die Oesterreichische Kontrollbank und kooperiert oft und gerne mit dem Berliner Unified-Communications-Anbieter: „Ich weiß, dass ich mich bei allen Fragen auf das Know-how und das Engagement von Ferrari electronic verlassen kann.“

In enger Zusammenarbeit prüften Schwabberger, Ledóchowski und sein Team bereits 2011 die Umstellung der herkömmlichen ISDN-Telekommunikationsanlage auf IP. Dazu wurde während einer Pilotphase in zwei Abteilungen der OeKB eine Lösung auf Basis von Microsoft Exchange und Lync installiert. Heute kommunizieren alle Unternehmen der OeKB Gruppe österreichweit mit Lync und Ferrari electronic OfficeMaster Gate. Die Erfahrungen sind durchweg positiv, so Ledóchowski: „Das System läuft reibungslos, zuverlässig und rund. Die Kommunikation der Mitarbeiter in der Unternehmensgruppe hat sich stark verbessert, etwa durch die bewusste Präsenzsteuerung. Und es werden intern und extern sogar mehr Lync-Video-Konferenzen abgehalten als wir angenommen hatten.“

Die OeKB hatte für das neue System Anforderungen über die Telefonie hinaus. So sollte es etwa möglich sein, Telefonate, die Bankgeschäfte betreffen, aufzuzeichnen. Zum anderen bestand der Wunsch, auch die Zutrittskontrolle bequem vom Arbeitsplatz aus zu bedienen, denn die „händische“ Lösung war nicht mehr praktikabel: Den Zutritt per Knopfdruck steuerte nur die

Abteilungsassistentin. War sie nicht am Platz, mussten andere Mitarbeiter ihren Schreibtisch verlassen, um den Kollegen oder Besuchern zu öffnen. Eine ausgesprochen unkomfortable Lösung, denn zum einen wurde der Arbeitsfluss unterbrochen und zum anderen war nicht immer eine umgehende Reaktion gewährleistet, wenn die Beschäftigten sich etwa gerade im Kundengespräch befanden. Beide Wünsche konnte der UC-Spezialist erfüllen.

2. Standardlösung: Fehlanzeige

Die Suche nach einer geeigneten, IP-basierten Video-Gegensprechanlage, die auch Lync-kompatibel ist, erwies sich als schwierig. Die Verantwortlichen stellten schnell fest, dass keine entsprechenden Lösungen auf dem Markt vorhanden waren. Für Klaus Schwabberger von Solvion war klar: „Bei der OeKB war zu diesem Zeitpunkt bereits nahezu das gesamte Produktportfolio von Ferrari electronic im Einsatz. Durch OfficeMaster Gate waren schon Fax, Voicemail und SMS integriert. Es lag also nahe, gemeinsam mit dem Berliner UC-Spezialisten zu prüfen, wie sich der Wunsch nach einer Lync-basierten Zugangskontrolle realisieren lässt.“

Für Johann Deutinger, Vorstand bei der Ferrari electronic AG, war dieser Wunsch keine Überraschung: „IP-Telefonanlagen bieten viele Funktionen klassischer Anlagen nicht, an die sich Anwender gewöhnt haben, wie zum Beispiel die Einbindung von Alarmanlagen, Türöffnern und Frankiermaschinen. Auch die Integration von Video-Türsprechanlagen gehört dazu. Für Ferrari electronic sind aber genau derartige Anforderungen bevorzugte Projekte, an deren Ende der Kunde immer das erhält, was er sich vorgestellt hat.“

3. OfficeMaster EntryControl: Die erste Video-Türsprechanlage entsteht

Die Berliner UC-Experten entwickelten also gemeinsam mit ihren Partnern eine Lösung, die nach Bedarf konfiguriert werden kann. Von der Idee über den gemeinsamen Prototypen bis zum fertigen Produkt vergingen nur drei Monate. Diese Flexibilität und das Ferrari electronic Lizenzmodell konnten die OeKB überzeugen.

Die neue Lösung funktioniert wie herkömmliche Türöffnungssysteme: Sobald ein Besucher klingelt, übergibt die Software den Anruf an den Lync-Server und stellt ihn zum Gegensprechen im Lync Client der Mitarbeiter dar. Die Mitarbeiter in den beiden Abteilungen der OeKB sehen gleichzeitig ein Videobild

von dem entsprechenden Zugang. Jeder kann daraufhin die Sprachverbindung herstellen und anschließend vom Schreibtisch aus mit einem Klick auf den Türöffner-Button den Eintritt zulassen. Sobald ein Mitarbeiter sich um diesen Besucher kümmert und die Gegensprechanlage aktiviert, wird dies für alle anderen Kollegen ebenfalls sichtbar.

4. Telefonmitschnitt mit OfficeMaster EyeSDN: Volle Transparenz bei Telefonbanking-Geschäften

Ein weiteres Ziel, das mit der Entscheidung für die neue TK-Lösung verbunden war, ließ sich ebenfalls realisieren – das Aufzeichnen von Telefonaten. Das Mitschneiden von Telefonaten kann in manchen Situationen sinnvoll sein. In der Finanzbranche ist der Telefonmitschnitt nicht nur hilfreich, sondern aus Gründen der Nachweisbarkeit rechtlich verpflichtend: Wenn nämlich Bankgeschäfte telefonisch abgewickelt werden, wie etwa Wertpapier- oder Aktiengeschäfte, dann müssen diese via Mitschnitt belegbar sein.

Mit OfficeMaster EyeSDN hat die OeKB seit dem ersten Quartal 2015 eine professionelle und zuverlässige Lösung im Einsatz, um entsprechende Telefonate aufzeichnen zu können. Die Zusatzfunktion konnte ganz einfach in die bestehende

Telefonlösung integriert werden. Die Hardware- und Software-Komponenten ermöglichen es, Telefonate in den OeKB Räumlichkeiten einfach und rechtskonform mitzuschneiden und diese revisions sicher abzulegen. Passwortschutz und eine verschlüsselte Speicherung der Mitschnitte sorgen für das nötige Maß an Sicherheit.

5. Fazit

Die OeKB konnte mit Ferrari electronic gleich mehrere Anforderungen in einer Unified-Communications-Lösung unterbringen: So sind Telefonmitschnitt und Zutrittskontrolle heute zentrale Bestandteile des Kommunikationssystems. Damit erfüllt die OeKB nicht nur die gesetzlichen Anforderungen im Telefonbanking, sondern konnte auch die Kommunikation innerhalb des Konzerns weiter optimieren.



Oesterreichische Kontrollbank AG

ÜBER DIE OESTERREICHISCHE KONTROLLBANK AG (OEKB):

Die Oesterreichische Kontrollbank Aktiengesellschaft (OeKB) ist Österreichs zentraler Finanz- und Informationsdienstleister für Exportwirtschaft und Kapitalmarkt. Ihre vielfältigen Dienstleistungen stehen Unternehmen und Finanzinstitutionen sowie Einrichtungen der Republik Österreich zur Verfügung. Das 1946 gegründete Spezialinstitut steht im Eigentum von Kommerzbanken mit Sitz in Österreich.

Die Dienstleistungen der OeKB umfassen:

- Exportservice: Exporthaftungen des Bundes und Refinanzierungen für Exporte und Auslandsinvestitionen

- Kapitalmarkt Services für Börse, Emittenten, Finanzdienstleister und Investoren
- Energiemarkt Services für den Strom- und Gasmarkt
- Research Services für Entscheidungsträger
- Services im Auftrag und auf Rechnung der Republik Österreich.

Darüber hinaus ist die OeKB ein gefragter Emittent am internationalen Anleihemarkt.

www.oekb.at