



voxlog professional Success Story

sDIS - Dezentrale IT-Infrastruktur Services GmbH

voxtronic
TECHNOLOGY



In der Sprachaufzeichnung haben wir mit VOXTRONIC einen erfahrenen Partner gefunden, der unseren Anforderungen voll gerecht wird.



Leiter Voice Telecommunication, sDIS



Das Unternehmen

sDIS betreibt mit 180 Mitarbeitern an neun Standorten in Österreich die gesamte IT-Infrastruktur für die Sparkassen und ERSTE BANK. Über ein Hochleistungs-Datennetz betreut und wartet sDIS in Österreich über 20.000 Arbeitsplätze, 1.500 Server, sowie 4.000 Selbstbedienungsgereäte (etwa Geldausgabeautomaten und Kontoauszugsdrucker) an gut 1.200 Standorten. Darüber hinaus ist sDIS für das Telefonsystem sCALL verantwortlich, über das alle Teilnehmer einheitlich unter der Rufnummer 05 0100 erreichbar sind.

Die Herausforderung

sDIS wurde mit der Modernisierung des Sprachaufzeichnungssystems des Handelsbereiches der ERSTE BANK beauftragt. Es galt 450 Bearbeitungsplätze mit einem verlässlichen, modernen IT-basierten System auszustatten, das Management und Analyse von Sprachdokumenten am neuesten Stand der Technik erlaubt. Natürlich sollte es sich nahtlos in die Architektur des bestehenden Datennetzes fügen.

Die Lösung

Unter anderem wegen der einfachen Installation und Konfiguration entschied sich sDIS für *voxlog professional* des Aufzeichnungs-Profis VOXTRONIC. „Als Anbieter von Betreibermodellen im Telekommunika-

Unternehmen:

sDIS - Dezentrale IT-Infrastruktur Services GmbH
www.s-dis.net

Branche:

Banken, Finanzhändler

Region:

europaweit agierend

Ergebnisse:

- ausfallsichere und gerichtstaugliche Aufzeichnung von Gesprächen
- gesteigerter Nutzen der Informations- und Telekommunikationslandschaft
- Senkung der laufenden Kosten durch die hohe Distributierbarkeit der Systeme
- Erfüllung von Basel II

tionsbereich statten wir die ERSTE BANK und die Sparkassen mit Produkten und Lösungen aus“, so der Leiter der Voice Telecommunication bei sDIS. „Für die erfolgreiche Einführung einer neuen Dienstleistung oder eines neuen Produkts sind da im Wesentlichen drei Faktoren verantwortlich: Zuverlässigkeit, die rasche Adaptierung an Kundenwünsche und eine wirklich leichte Bedienbarkeit. In all diesen Punkten haben wir im Bereich der Sprachaufzeichnung mit VOXTRONIC einen erfahrenen Partner gefunden, der unseren Anforderungen voll gerecht wird.“

Mittlerweile arbeitet das System in 12 Zentralen in ganz Österreich. Im Service-Center von sDIS können die Mitarbeiter der Bank auf das System geschult werden. *voxlog* ermöglicht den Aufbau einer Systemfamilie aus identen Komponenten und trägt somit zu einer Senkung der laufenden Kosten bei. Da die *voxlog*-spezifischen Administrations- und Sicherheitsfeatures dem geforderten „Vier-Augen-Prinzip“ entsprechen, erfüllt das System auch in diesem Bereich die Anforderungen von sDIS.

Die Archivierung der Sprachaufzeichnungsdaten erfolgt automatisch auf einen zentralen Datenserver mit unbeschränkter Kapazität. Möglich wird dies durch den intelligenten Einsatz von Jukeboxen. Damit wird der rechtlichen Auflage der Archivierungsfrist von sieben Jahren in Österreich entsprochen und auch den kommenden Anforderungen von ‚Basel II‘ mühelos Genüge geleistet.

VOXTRONIC ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich digitaler Sprach- und Datenaufzeichnung und deren Analyse, sowie standard-schaffender Entwickler sicherheitsrelevanter Lösungen für Industrie, Wirtschaft und Behörden.

Web:

www.voxtronic.com

E-Mail:

sales@voxtronic.com

Telefon:

Ö: +43 1 8174846-0

D: +49 69 29920877-0