

Über die VP Bank Gruppe

Die Verwaltungs- und Privat-Bank Aktiengesellschaft mit Sitz in Vaduz wurde 1956 gegründet und gehört zu den drei grössten Banken Liechtensteins. Heute verfügt sie über Tochtergesellschaften in Zürich, Luxemburg, München, auf den British Virgin Islands, Singapur, Hongkong und Dubai sowie über Vertretungen in Moskau und Hongkong.

Zu den Kernaktivitäten der VP Bank Gruppe gehören die Vermögensverwaltung und Anlageberatung für private und institutionelle Anleger sowie das Kreditgeschäft.



VP Bank Gruppe setzt auf NovaAlert zur Überwachung ihrer IT- und Kommunikationssysteme

SUCCESS STORY

Gewinn für den Kunden

- Beraten, Planen, Einrichten und Inbetriebnehmen aus einer Hand
- Einheitliche Plattform mit Schnittstellen für alle Funktionen
- Grösstmögliche Sicherheit und Verfügbarkeit der Gesamtlösung durch redundantes Systemkonzept
- Zeitgemässe Voice-over-IP-Lösung mit H.323 und SIP-Protokollen
- Einfach in Handhabung, Kontrolle und Service
- Einfache Anbindung an vorhandene Telefonanlagen
- Investitionsschutz durch modulares Systemkonzept
- Professioneller Service und Support

■ Die Kundenanforderung

- Alarmierung in Fällen von Brand, Einbruch oder technischen Fehlfunktionen
- Evakuierung des Personals im Alarmfall nach kundenspezifischen Alarmplänen
- Bereitstellung aller erforderlichen Ein- und Ausgangskanäle für Alarme und Störungen
- Aufzeichnen (loggen) aller Alarmvorkommnisse einschliesslich statistischer Auswertung
- Ausführen aller Benachrichtigungen von Kunden und Mitarbeitern in Fällen sensibler Bankgeschäfte (z.B. Aktienkurse etc.)
- CTI-/Unified-Messaging-Funktionen und Outlook Integration
- Bereitstellung eines VoiceMail-Systems mit IVR
- Gesprächsdatenverarbeitung mit Auswertung und Statistikfunktionen
- Hochverfügbares, sicheres System durch redundante Auslegung der lebenswichtigen Systemkomponenten
- Anwendung von VoIP mit den Protokollen H.323 und SIP
- Modulares, nach Kundenbedarf anpassbares System

- Einfache Integrierbarkeit in bestehende Telefonie- und IT-Umgebungen
- Professioneller Service und Support

Die VP Bank Gruppe benötigte ein System, welches einerseits all die Bedürfnisse in den Bereichen Alarmierung, Evakuierung, Unified Messaging und Gesprächsdatenverarbeitung erfüllt, sich andererseits durch Zuverlässigkeit und Hochverfügbarkeit auszeichnet, einfach zu bedienen und mit geringem Aufwand zu warten ist. Der Kunde legte grossen Wert auf offene Standards, zertifizierte Schnittstellen, lange Lebensdauer und ein optimales Kosten-/Nutzen-Verhältnis.

■ Avaya und NovaLink

Die VP Bank ist mit einer Telefonanlage des langjährigen PBX-Lieferanten Avaya ausgestattet. Da Avaya über kein eigenes Alarm-system-Portfolio verfügt, wandte sich Avaya an ihren Geschäftspartner, die Schweizer Firma NovaLink GmbH, zertifizierter Gold-Partner im Avaya DevConnect Programm. Die NovaLink beliefert seit über 10 Jahren Unternehmen mit erhöhten Anforderungen an Sicherheit, Verfügbarkeit und Leistung. Mehr als 1000 Alarmsysteme sind bei Banken, Versicherungen, Krankenhäusern, Seniorenheimen und Industriebetrieben installiert. Für alle Anforderungen der VP Bank Gruppe hatte NovaLink eine Lösung. NovaLink und Avaya konnten den Kunden gemeinsam von der Leistungsfähigkeit ihrer Systeme überzeugen.

■ Welche Vorteile brachte der VP Bank Gruppe das System von NovaLink?

Sehr vorteilhaft an der Lösung **NovaAlert** ist die einheitliche Plattform für verschiedenste Arten von Ereignissen und deren zentrale Bearbeitung und Verteilung. Zu den Mel-dungsstandards zählen kritische Ereignisse und Informationen wie Brandalarme, Ein-bruchalarme oder Evakuierungsmeldungen. Die Alarmierung wird zeit- und kalender-abhängig eingerichtet und auf Meldungsebene nach Kundenvorgaben priorisiert. Sicheres verarbeiten von Informationen wie beispielsweise Meldungen über Bewegungen der Aktienkurse sind für eine Bank sehr wichtig, weil erheblicher finanzieller Schaden angerichtet wird, wenn Sie den Empfänger nicht innerhalb kürzester Zeit erreichen.

Alle Informatik-Alarme, hervorgerufen durch Störungen an aktiven Netzwerkkomponen-ten (System „down“), werden von NovaAlert verarbeitet. Im Bankennetzwerk ist höchste Verfügbarkeit Pflicht. Es kann sehr schnell Millionen kosten, wenn im Bankenumfeld IT-Systeme über Minuten nicht verfügbar sind. Alarmierung in kürzester Zeit und höchste Zuverlässigkeit spielt daher eine zen-trale Rolle.

Zur Benachrichtigung nutzt NovaAlert alle verfügbaren Kommunikationsmedien und -kanäle. Dazu gehören in der Regel sprachbasierte Telefonanrufe (auch mit Hilfe von synthetischer Sprache/TTS), SMS, Pager-Calls, E-Mail, DECT-Paging, WLAN, Fax, Workstation-Pop-Up's und weitere.

Mit der installierten **NovaConf**-Funktion können im Alarmfall wichtige Mitarbeiter zu einer Telefonkonferenz zusammen geschaltet werden.

Die **NovaTax** Gesprächsdatenverarbeitung ist ideal auf das Filialkonzept im Banken-umfeld abgestimmt. Häufig werden per Telefon übergrosse Summen verhandelt, deshalb ist es wichtig, Gesprächsdaten über sämtlich geführte Telefongespräche zur Ver-fügung zu haben. Kein Gespräch geht ver-loren, da alle Bankmitarbeiter über eine VoiceMail-Box verfügen. Durch die Integra-tion mit MS Outlook können Gespräche wie E-Mail-Nachrichten bearbeitet werden.

Sollte die Banktelefonzentrale einmal nicht anwesend oder überlastet sein, übernimmt **NovaMail** die automatische Gesprächs-vermittlung.

■ Leistungen von NovaLink

- Einrichten der Hard- und Software mit Funktionstests vor der Auslieferung
- Einrichtung und Inbetriebnahme des Gesamtsystems vor Ort mit Anbindung an die Telefonanlage von Avaya
- Schulung des Kundenpersonals
- Abnahme des Systems durch den Kunden
- Online Serviceleistungen durch NovaLink

NovaLink
Unified Communications

- NovaLink GmbH
- Business Tower
- Zürcherstrasse 310
- CH-8500 Frauenfeld
- Tel. +41 52 762 66 66
- Fax +41 52 762 66 99
- info@novalink.ch
- www.novalink.ch