



# IT- und Kommunikationssysteme im Griff mit NovaAlert

Die VP Bank benötigte ein System, welches einerseits all die Bedürfnisse im Kommunikations- und Alarmierungsbereich 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.

## Kundennutzen

- Lösung aus einer Hand
- Einheitliche Plattform mit Schnittstellen für alle Funktionen
- Grösstmögliche Sicherheit und Verfügbarkeit der Gesamtlösung durch redundantes Systemkonzept
- Einfach in Handhabung, Kontrolle und Service
- Investitionsschutz durch modulares Systemkonzept
- Professioneller Service und Support

## Avaya und NovaLink: Ein starkes Team mit Erfahrung

Die VP Bank ist mit einer Telefonanlage des langjährigen PBX-Lieferanten Avaya ausgestattet. Da Avaya über kein eigenes Alarmsystem-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.

## Anforderungen

- Alarmierung in Fällen von Brand, Einbruch oder technischen Fehlfunktionen
- Evakuierung des Personals im Alarmfall nach kundenspezifischen Alarmplänen
- Bereitstellung aller erforderlichen Ein- und Ausgangskanäle für Alarmer und Störungen
- Aufzeichnen aller Alarmvorkommnisse einschliesslich statistischer Auswertung
- Ausführen aller Benachrichtigungen von Kunden und Mitarbeitern in Fällen sensibler Bankgeschäfte (z.B. Aktienkurse etc.)
- 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-Umgebung
- Professioneller Service und Support

## Eine Plattform für alle Wünsche

NovaAlert ist eine einheitliche Plattform für verschiedenste Arten von Ereignissen und deren zentrale Bearbeitung und Verteilung. Zu den Meldungsstandards zählen kritische Ereignisse und Informationen wie Brandalarmer, Einbruchalarmer oder Evakuierungsmeldungen. Die Alarmierung wird zeit- und kalenderabhängig eingerichtet und auf Meldungsebene nach Kundenvorgaben priorisiert.

## Pflicht im Bankenumfeld: Höchste Verfügbarkeit

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-Alarmer, hervorgerufen durch Störungen an aktiven Netzwerkkomponenten, 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 zentrale 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-ups und weitere.

## Alles aus einer Hand mit NovaLink

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 Bankenumfeld abgestimmt. Häufig werden per Telefon übergrosse Summen verhandelt, deshalb ist es wichtig, Gesprächsdaten über sämtlich geführte Telefongespräche zur Verfügung zu haben. Kein Gespräch geht verloren, da alle Bankmitarbeiter über eine VoiceMail-Box verfügen. Durch die Integration mit MS Outlook können Gespräche wie E-Mail-Nachrichten bearbeitet werden.

Sollte die Banktelefonzentrale einmal nicht anwesend oder überlastet sein, übernimmt NovaMail die automatische Gesprächsvermittlung (IVR).

## Kundenprofil

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.

## Lösung

 NovaAlert

 NovaConf

 NovaMail

 NovaTax