

## Intelligente Kommunikation für Kapitalmarktunternehmen

Im internationalen, hart umkämpften Kapitalmarkt müssen Unternehmen dafür sorgen, dass die Kommunikation zwischen Front- und Back-Office-Mitarbeitern reibungslos funktioniert.

Unternehmen am Kapitalmarkt erhöhen die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter und Kunden, indem sie intelligente Kommunikationsanwendungen in ihre Geschäftsprozesse integrieren. Gleichzeitig senken sie dadurch ihre Kosten und erfüllen neue und bestehende gesetzliche Bestimmungen.



Kapitalmarktunternehmen bietet die Integration intelligenter Kommunikationslösungen in ihre Netzwerke eine einmalige Gelegenheit, Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Intelligente Lösungen von Avaya ermöglichen genau die Echtzeitkommunikation, die für diese Branche so wichtig ist. Sie sorgen dafür, dass die Isolation voneinander getrennt existierender Systeme, die sich negativ auf die Produktivität und den Kundenser-

vice auswirkt, aufgehoben wird, und geben Brokern, Vermögensverwaltern, Analysten und Tradern Anwendungen zur Hand, mit denen diese effizient arbeiten können.

Durch Lösungen, die optimal auf vorhandene Kommunikationsnetzwerke abgestimmt werden, unterstützt Avaya Kapitalmarktunternehmen, dabei folgende Ziele zu erreichen:

„Wir können im Wettbewerb nur bestehen, wenn unsere Mitarbeiter jederzeit für unsere Kunden erreichbar sind. Mit der Mobiltelefon-Weiterleitungsfunktion bietet Avaya uns die Möglichkeit, stets erreichbar zu bleiben, ganz gleich, ob wir uns im Büro befinden oder nicht. Dank dieser Funktion können wir außerdem unsere Voice Messaging- und Aufzeichnungslösungen dazu nutzen, bestimmte Anforderungen unseres Unternehmens im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und Sicherheitsvorschriften zu erfüllen. Durch die Lösungen von Avaya hat sich nicht nur die Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter verbessert. Sie haben uns auch dabei geholfen, unsere Personalkosten zu senken.“

Alphonse Edouard (Übersetzt ins Deutsche)

Dune Capital Management LP

- Verbesserung der Erreichbarkeit von Telearbeitern und mobilen Mitarbeitern sowie optimale Nutzung von vorhandenem Fachwissen und Marktexperten innerhalb der gesamten Organisation.
- Optimierte Unterstützung produktiver Börsenmakler durch Back-Office-Mitarbeiter.

- Steigerung der Reaktionsfähigkeit und Unterstützung reibungsloser Interaktionen über mehrere Kanäle hinweg, damit sich das Unternehmen im Hinblick auf Service und Kundenorientierung von der Konkurrenz abhebt.
- Identifizierung und Nutzung von Transaktionen, die Cross-Selling-Möglichkeiten bieten, um sowohl die Wertschöpfung als auch die Bindung von Investoren zu optimieren.
- Kundenorientierte Kommunikation durch die Bereitstellung unterstützender Informationen über den Klienten bei dessen Anruf – beispielsweise für Broker und Contact Center-Agenten.
- Erfüllen der Anforderungen einer neuen Generation von Mitarbeitern und Kunden, die die Verfügbarkeit fortschrittlicher Informations- und Kommunikationsanwendungen als Selbstverständlichkeit ansehen.

Die Lösungen von Avaya vereinen eine große Vielfalt an Kommunikationslösungen – von klassischer Telefonie, E-Mails und Voice Messaging bis hin zu kundenspezifischen Mobilitäts-, Self-Service- und Contact Center-Lösungen. Mithilfe der branchenführenden Lösungen von Avaya und einem Netzwerk aus Partnern wie IP Trade, IPC, BT und Speakerbus, führenden Anbietern von Trading Turrets für Handelsräume, können Sie die Effizienz und die Flexibilität Ihres gesamten Unternehmens steigern. Kapitalmarktunternehmen können von einfach zu bedienenden Trading Turrets profitieren, die eine schnellere Reaktion auf Marktveränderungen ermöglichen – beispielsweise durch individuell einstellbare Benutzeroberflächen am Turret oder die Integration von zusätzlichen Anwendungen (z. B. Microsoft Outlook-Daten).

## Intelligente Kommunikation

Teilnehmer an den Finanzmärkten benötigen hoch spezialisierte Kommunikationslösungen – Trading Turrets, Sprachnetzwerk-Dienste, Sprachaufzeichnung, Video-konferenzsysteme, Notfallwiederherstellung, Einhaltung von Vorschriften, Sicherheitsfunktionen und vieles mehr.

Diese dedizierten Lösungen erfüllen zwar bestimmte Kommunikationsanforderungen, erschweren jedoch häufig die kosteneffektive Durchführung von abteilungsübergreifender Zusammenarbeit und Kundenservice. Beispielsweise kann die Interaktion zwischen einem Bürotelefon und einer Trading Turret unter bestimmten Umständen problematisch sein. Dies kann zur Folge haben, dass die Kommunikation zwischen wichtigen Kunden und Geschäftspartnern nicht ausreichend unterstützt wird oder dass Trader Schwierigkeiten haben, zeitraubende Verwaltungsaufgaben zu übergeben.

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya setzen sich über die Grenzen herkömmlicher Netzwerke hinweg und ermöglichen die Integration individueller Lösungen in ein einzelnes logisches und verteiltes Netzwerk. Dadurch können beispielsweise einzelne Turrets mit Kommunikationssystemen verbunden werden, die Tradern den Zugriff auf alle Anwendungen erlauben, die sie für produktives Arbeiten benötigen. Wenn man Kommunikationsfunktionen dazu nutzt, Verwaltungsaufgaben an Back-Office-Mitarbeiter zu delegieren, können Spitzenkräfte mehr Zeit für ihre Kunden und die Geschäftsentwicklung verwenden.

SIP-basierte Tradinglösungen für Handelsräume erhöhen die Flexibilität und Effizienz durch die zentrale Verteilung von

Kommunikationsanwendungen. Back-Office-Ressourcen können sicher und geschützt an einem anderen Standort angesiedelt werden. Die Verbindung zu diesen Standorten kann dabei über ein zuverlässiges IP Netzwerk oder über eine analoge bzw. digitale Umgebung hergestellt werden. Dabei werden sämtliche Gespräche stets revisionssicher durch die integrierten Lösungen von Partnern wie ASC telecom, NICE Systems und Verint Systems, den führenden Anbietern von Sprachaufzeichnungssystemen, aufgezeichnet und dokumentiert.

## Reaktion in Echtzeit

Die meisten Kunden verlangen, dass ihre Wünsche unverzüglich umgesetzt werden. Deshalb ist Ihre Reaktionsfähigkeit in der Regel der Faktor, der die Zufriedenheit Ihrer Kunden maßgeblich bestimmt: Wie schnell können Sie die richtigen Ressourcen zuordnen, um auf bestimmte Anfragen angemessen reagieren zu können?

Im Kapitalmarktsektor, in dem jede Sekunde zählt, tragen Lösungen von Avaya entscheidend zu einer verbesserten Reaktionsfähigkeit bei, indem sie Kommunikationsfunktionen auf mobile Endgeräte an beliebigen Standorten in der ganzen Welt zur Verfügung stellen. Die Abbildung 1 zeigt die Einordnung unterschiedlicher Mitarbeiter eines Kapitalmarktunternehmens nach dem Grad ihrer Mobilität.

Mit den Lösungen von Avaya erhalten mobile Mitarbeiter Zugriff auf dieselben Kommunikationsfunktionen, die ihnen in ihrem Büro zur Verfügung stehen, d. h. sie können Anrufe über ein IP Telefon (oder ein Softphone über ihren Laptop), ein Mobiltelefon, ein Black Berry oder einen PDA abwickeln, Voice- und E-Mails über eine Mailbox abrufen, Konferenzgespräche

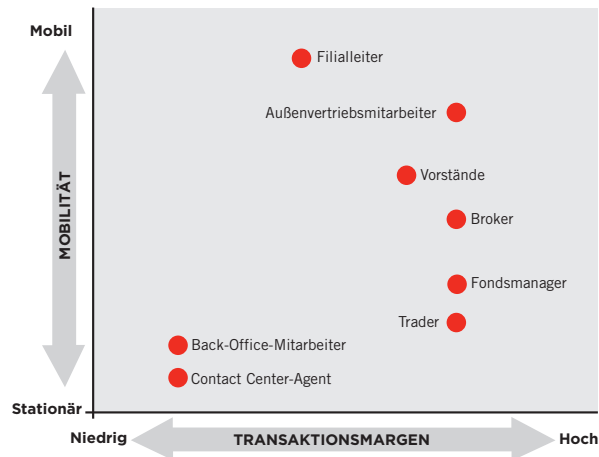
unterwegs einleiten, Anrufe nach Bedarf aufzeichnen, Sicherheitsbestimmungen einhalten und vieles mehr.

Für Führungskräfte können die Erreichbarkeit unter einer einzigen Rufnummer sowie Funktionen und Filter eingerichtet werden, die sicherstellen, dass wichtige Anrufe und Anfragen schnell bearbeitet und weitergeleitet werden. Anstatt ihre Privat- und Mobiltelefonnummern weitergeben zu müssen, sind diese mobilen Mitarbeiter jederzeit direkt über ihre Büronummer erreichbar. Darüber hinaus wird der sprachgesteuerte Zugriff auf Kommunikationsfunktionen ermöglicht, was nicht nur sehr benutzerfreundlich ist, sondern außerdem auch erheblich zur Sicherheit von Mitarbeitern beiträgt, die mit dem Auto unterwegs sind.

Die Vorteile der Mobilitätslösungen von Avaya beschränken sich jedoch nicht nur auf die Nutzer. Sie bieten dem Management die Möglichkeit, wertvolle Informationen zur Nutzung mobiler Kommunikationslösungen optimal zu analysieren. Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass bestimmte Mitarbeiter weniger Anrufe tätigen, aber mehr Geschäfte abschließen, können Sie und die anderen Mitarbeiter von deren Wissen und Know-how profitieren. Die Ausstattung besonders mobiler Mitarbeiter mit Reportingtools – einschließlich Anrufabrechnung und -aufzeichnung – hilft Unternehmen am Kapitalmarkt dabei, die gesetzlichen Bestimmungen zu erfüllen.

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya geben nicht etwa die Art des Kommunikationsgerätes vor – sie erfüllen

**Abbildung 1: Mobilität und Mehrwert**



vorhandene Standards und umfassen Partnerschaften mit allen marktrelevanten Herstellern, so dass Sie dann das richtige Gerät für die richtige Person zur richtigen Zeit auswählen können.

## Überzeugendes Kundenerlebnis

Die Verwendung mehrerer Kommunikationskanäle ist für den Erfolg moderner Kapitalmarktunternehmen von entscheidender Bedeutung. Um eine Infrastruktur für mehrere Vertriebskanäle aufrechterhalten zu können, sind jedoch bestimmte Maßnahmen erforderlich, mit deren Hilfe ein über alle Kanäle hinweg konsistentes Qualitätsniveau garantiert werden kann. Außerdem muss eine effiziente Zusammenarbeit ermöglicht bzw. sichergestellt sein, so dass Fachberater sowohl in den einzelnen Kommunikationskanälen als auch kanalübergreifend verfügbar sind. Dazu können Video-, Web- und Telefonkonferenzen sowie Mobilitätslösungen und andere Kommunikationsanwendungen verwendet werden. Konferenzsysteme ermöglichen Tradern in den verschiedensten Standorten auf der ganzen Welt, produktiv zusammen zu arbeiten.

Mit Kommunikationslösungen von Avaya können geeignete Experten zur Beantwortung von Kundenfragen einfach über einen integrierten Dienst zum Suchen von Fachberatern gefunden werden. Dieser Suchdienst verwendet wiederum Präsenzinformationen, persönliche Regeln sowie Geschäftsregeln und findet so den richtigen Experten, ganz gleich, wo er sich in Ihrem Unternehmen befindet.

Darüber hinaus verwenden viele Banken interaktive Spracherkennungssoftware, damit ihre Kunden Transaktionen (von einfachen bis hin zu komplexen) über das Telefon abschließen können. Die Lösungen von Avaya ermöglichen, durch die Integration von Self-Service-Anwendungen in die Vertriebsinfrastruktur des Unternehmens, dass die Daten, die bei einer Self-Service-Transaktion erfasst werden, automatisch und kanalübergreifend für zusätzliche Marketing- und Cross-Selling-Maßnahmen verwendet werden.

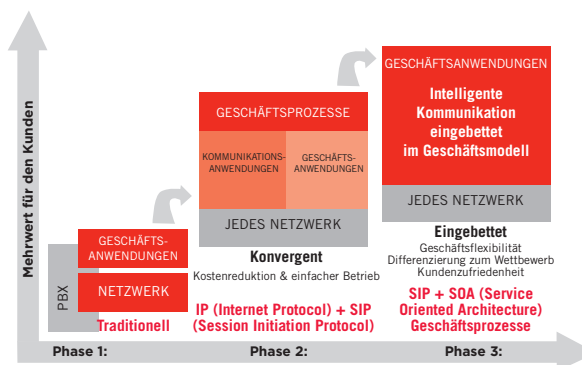
## Ausfallsicherheit und Risikomanagement

Unternehmen am Kapitalmarkt unterliegen strengen Auflagen von Regulierungsbehörden (z. B. MiFID - Markets in Financial Instruments Directive), wodurch sichere und hochverfügbare Kommunikationslösungen zwingend erforderlich sind. Avaya bietet Finanzdienstleistern umfangreiche Sicherheitsfunktionen für Sprach-, Daten-, Kabel-, kabellosen und Remote-Zugang. Sicherheitsangriffe können an jedem Punkt der Kommunikationsinfrastruktur abgewehrt werden – Avayas IP Verschlüsselung ist mehrfacher Testsieger bei unabhängigen Analysten und Magazinen.

Darüber hinaus bieten die redundanten Kommunikationssysteme von Avaya eine

hohe Systemverfügbarkeit zur Erfüllung finanzgesetzlicher Auflagen (z. B. Basel II). Selbst wenn es durch externe Einflüsse (z. B. Brand) zu einer Notfallsituation kommen sollte, können die Funktionalitäten und Daten schnell wiederhergestellt werden. Dies bietet Unternehmen am Kapitalmarkt eine Sicherung ihres Images durch eine unterbrechungsfreie Kommunikation mit ihren Kunden und Partnern. Auch bei Unternehmensübernahmen und -fusionen ist eine schnelle Integration der Kommunikationsinfrastruktur und sowie von Anwendungen möglich.

## Abbildung 2: Der Weg zu intelligenter Kommunikation



## Vorsprung durch intelligente Kommunikation

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya bieten Kapitalmarktunternehmen die Möglichkeit, ihre Investitionen zu schützen und dabei neue Technologien zu nutzen. Als Weltmarktführer im Bereich IP Telefonie trägt Avaya mehr als jeder andere Anbieter dazu bei, dass seine Kunden von den Vorteilen dieser revolutionären Entwicklung profitieren. Die Abbildung 2 zeigt die typischen Phasen der Entwicklung bis hin zu einem Unternehmen mit intelligenter Kommunikation.

Die meisten Kapitalmarktunternehmen betrieben separate Sprach- und Datennetze, die unabhängig voneinander mit Geschäftsanwendungen integriert waren; doch heute sind sie dabei, auf IP Telefonie zu migrieren und neue Anwendungen wie z. B. Unified Communications- und Contact Center-Lösungen hinzu zu nehmen.

Mit Konvergenzlösungen nutzen Kapitalmarktunternehmen die Leistungsfähigkeit von IP, um ein virtuelles Geschäftsmodell zu schaffen, in dem Personen und Ressourcen immer und überall verfügbar sind. Dies führt zu verbesserter betrieblicher Effizienz und Reaktionsfähigkeit.

Mit intelligenter Kommunikation können Funktionen und Anwendungen direkt in die Geschäftsprozesse eingebunden werden. Die Vorteile dieses Lösungsansatzes liegen darin, dass die technische Realisierung gebräuchliche IT-Technologien – Web Services und SOA (Service Oriented Architecture) – nutzt und Services bereitstellt, die prozessbezogen und nicht

technisch orientiert sind. So können Kommunikationsaktivitäten innerhalb eines Geschäftsprozesses initiiert werden, z. B. dass ein Trader angerufen wird, sobald die Aktie eines seiner Kunden einen bestimmten, vereinbarten Schwellwert erreicht hat, und er neben allen relevanten Informationen auch die Möglichkeit bekommt, den Kunden direkt zu kontaktieren. Die Software unterstützt die Verwaltung des Prozesses bis zu seinem erfolgreichen Abschluss. Auf diese Weise lassen sich wichtige Abläufe optimieren sowie die Reaktionszeiten in der Kommunikation verkürzen. Gleichzeitig müssen sich die Mitarbeiter nicht mehr um

die Details der Kommunikation (Konferenz organisieren, E-Mail senden, etc.) kümmern und können sich stattdessen darauf konzentrieren, die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Für Kapitalmarktunternehmen bedeutet dies wirkliche Flexibilität: Die Möglichkeit, netzwerkgestützte Kommunikationsanwendungen zu nutzen, um jederzeit auf die Bedürfnisse der Kunden reagieren zu kön-

nen und zu jedem Zeitpunkt zu wissen, auf welche Personen und Ressourcen zurückgegriffen werden kann. Durch diese erweiterten Kommunikationsdienste lassen sich entscheidende Wettbewerbsvorteile erzielen.

## Die Bedeutung intelligenter Kommunikation für Kapitalmarktunternehmen

Traditionelle Kommunikation	Intelligente Kommunikation
Verbindung steht im Vordergrund – basierend auf Kapazität, Geschwindigkeit und Stabilität der zugrunde liegenden Netzwerkinfrastruktur.	Baut auf Infrastrukturen von unterschiedlichen Anbietern, die auf offenen Standards beruhen, mit Anwendungen, die einen Mehrwert aus Transaktionen und Beziehungen (zwischen Kunden, Mitarbeitern und Partnern) generieren sollen.
Separate Netzwerke, ausgerichtet auf bestimmte Kommunikationsmedien (z. B. Sprache, Daten, Messaging) und/oder Geschäftsbereiche (Filiale, Contact Center, Back Office).	Konvergente Netzwerke: Eine gemeinsame Netzwerkinfrastruktur, die es ermöglicht, verschiedene Kommunikationslösungen und –anwendungen zu integrieren.
Bedürfnisse von ortsfesten Mitarbeitern mit stationärem Arbeitsplatz stehen im Vordergrund – Mobilität kommt erst an zweiter Stelle.	Verbindung von Personen und Prozessen über das gesamte Unternehmen hinweg und ungeachtet des jeweiligen Standortes steht im Vordergrund: die Unterstützung von sicheren Mobilitätslösungen.
Konzentration ausschließlich auf Umsatz – Maximierung des Marktanteils und Erweiterung des Angebots ohne individuelle Kundenansprache.	Schwerpunkt auf Personalisierung des Angebotes – die richtigen Produkte und Dienstleistungen für den richtigen Kunden über den richtigen Kanal.
Bereitstellung allgemeiner Kommunikationsfunktionen.	Bereitstellung von Kommunikationslösungen, die den individuellen Bedürfnissen der Mitarbeiter entsprechen und die Produktivität steigern.

### Weitere Informationen

Von den kleinsten bis zu den größten Organisationen, von Wertpapierbörsen bis zu Brokern und Investmenthäusern, unterstützt Avaya viele der bekanntesten

Namen im Kapitalmarktsektor. Mehr als 80 % der größten Banken der Welt – laut Ranking des Magazins The Banker – vertrauen in ihren Contact Centern auf Avaya.

Die Website von Avaya enthält eine Vielzahl an Informationen speziell für Kapitalmarktunternehmen ([www.avaya.de/finance](http://www.avaya.de/finance)), unter anderem White Papers und Fallstudien zu Avaya Lösungen.

## Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de).

# AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG  
Kleyerstraße 94  
D-60326 Frankfurt/Main  
T 0800 GOAVAYA bzw.  
T 0800 4628292  
infoservice@avaya.com  
avaya.de

Avaya Austria GmbH  
Donau-City-Str. 11  
A - 1220 Wien  
T +43 1 8 78 70 - 0  
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH  
Hertistrasse 31  
CH-8304 Wallisellen  
T +41 44 878 1414  
avaya.ch

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

IND3041 • GE • 10/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

[avaya.de](http://avaya.de)

