

CUSTOMER CASE STUDY



Bund-Fixing mit STARFACE

Die Hellwig Wertpapierhandelsbank betreut als Spezialist an der Frankfurter Wertpapierbörse die Mandate von mehr als 1900 Anleihen, darunter die Bundesanleihen aus den Segmenten mit zehn und 30 Jahren Restlaufzeit. Die Telefonie mit STARFACE trägt zu einem erheblichen Anteil zum Erfolg des Marktführers hinsichtlich des Umsatzes im Bereich Anleihen an der Frankfurter Wertpapierbörse bei. Bis zum Wechsel zu STARFACE im März 2011 betrieb die Hellwig Wertpapierhandelsbank in ihrer Zentrale und am Standort Frankfurter Wertpapierbörse eine auf Open Source basierende eigenentwickelte Telefonanlage. Über diese wurde die übliche Bürotelefonie betrieben – interne und

externe Gespräche mit Kunden und Händlern. Das Bund-Fixing, eine besondere Art Finanz-Handelsgeschäfte zu begleichen, wickelte die Bank über eine separate, geschlossene Anlage ab. Beim Bund-Fixing treffen sich die Händler der Bank mit ihren Kunden und anderen Händlern einmal am Tag zu einer bestimmten Stunde zu einer Panelsitzung. Über Lautsprecher-Boxen werden die Inhalte der Konferenz übertragen, so dass alle Teilnehmer die Ansagen des Hellwig-Händlers hören können. In dieser Telefonkonferenz werden täglich zahlreiche Geschäfte abgeschlossen,

Projekthighlights

- Hohe Anforderungen der BaFin im Hinblick auf die Gesprächsaufzeichnung und –dokumentation werden von STARFACE geleistet.
- Integration der vorhandenen Snom 3xx und Aastra 675x Telefone in STARFACE.
- je eine STARFACE Advanced Appliance an beiden Standorten (Zentrale und Büro an der Frankfurter Wertpapierbörse).
- Ausrüstung beider Systeme mit S2M-ISDN Karten für den Betrieb an einem Primärmultiplexanschluss

» Die Sprachaufzeichnung ist mit STARFACE für uns jetzt transparent und kann bei Prüfungen für jedes einzelne Gespräch nachvollzogen werden, wie es die Behörden fordern. «

Thomas Kronfeld,
Leiter IT der Hellwig Wertpapierhandelsbank

Einheitliche Technik, leichte Administrierbarkeit

entsprechend hoch sind der Aufwand und der Anspruch im Hinblick auf die Gesprächsaufzeichnung und -dokumentation. Seitens der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – kurz BaFin- werden in Bezug auf die Sprachaufzeichnung dieser Panelsitzungen sehr präzise Anforderungen gestellt, die von der Telefonanlage geleistet werden müssen.

„Das Problem“, erinnert sich Thomas Kronfeld, Leiter IT der Hellwig Wertpapierhandelsbank, „war, dass ab einem gewissen Punkt nicht mehr nachvollziehbar war, wie unsere Anlage gearbeitet hat, wie der Ist-Zustand war. Das System war fehleranfällig, Zustände waren nicht nachvollziehbar. Deshalb war die Sicherheit der Telefonie und die Garantie der geforderten Gesprächsaufzeichnungen nur schwer zu gewährleisten und wir mussten uns eine alternative Lösung suchen.“

Projektpreis spricht für STARFACE

Bei der Suche nach einer neuen Telefonanlage standen verschiedene Anbieter zur Auswahl. „Letztlich gab der Gesamtpreis des Projektes den Ausschlag für STARFACE“, erinnert sich Thomas Kronfeld. Das Projekt wurde mit dem Wiesbadener STARFACE Excellence Partner Unified Solution GmbH realisiert. Die Systemumstellung konnte reibungslos an einem Wochenende abgeschlossen werden, dabei wurden die bereits vorhandenen Snom 3xx und Aastra 675x Telefone in STARFACE integriert. Die größte Arbeit war laut dem IT-Leiter „die Aufbereitung des Ist-Zustandes vor dem Aufsetzen des Projektes.“

Installiert wurden an den beiden Standorten Zentrale der Hellwig Wertpapierhandelsbank und deren Büro an der Frankfurter Wertpapierbörse jeweils eine STARFACE Advanced Appliance plus ein Backup-Server an der Zentrale Bockenheimer Anlage. Im November 2011 wurden

dann beide Systeme für den Betrieb an einem Primärmultiplexanschluss mit S2M-ISDN Karten ausgestattet. Die Installation ist von ihrer Struktur her vergleichbar mit der vorigen Konstellation: die Hauptrufnummer wird an einem Standort genutzt und bei Bedarf auf den anderen Standort weitergeleitet. Dies wird über einen Anlagenverbund der beiden Produktivsysteme ermöglicht. Bei Ausfall eines ISDN Anschlusses werden automatisiert alle Gespräche über die gekoppelte Appliance geroutet. Dank Clip-no-Screening wird immer die jeweilige Teilnehmer-rufnummer übertragen.

Bund-Fixing in STARFACE integriert

Die spezielle Telefonie für das Bund-Fixing konnte in die STARFACE Anlage integriert und das alte Durchsage-System damit abgelöst werden. Zum Einsatz kommt hierfür ein professioneller Analoggateway Smartnode 4118 FXS von Patton Inalp, der die Telefone mit dem Lautsprecher-system verbindet. Notwendige Anpassungen der Sprachaufzeichnung wurden intern mit dem Modul „Gruppenbezogener Mitschnitt“ realisiert. „Die Aufgabe war es, die Dateien, die letztendlich generiert werden, durch das Modul nutzbar zu machen. Standardmäßig sind diese für uns nicht nutzbar, weil zum einen die Daten aus Sicherheitsgründen nicht auf der STARFACE vorgehalten werden sollen, zum anderen die Unterteilung getroffen werden muss, welche Gespräche wo gefiltert und wo gespeichert werden.“ Diese Ablage-Mimik hat die IT-Abteilung der Hellwig-Bank selbst optimiert. Thomas Kronfeld zieht ein positives Resumé der Installation: „Wir sind sehr zufrieden mit der Stabilität des STARFACE-Systems, von technischer Seite sind keine Probleme aufgetaucht, auch die Software-Updates und die Anwendungen sind stabil. Auch im Hinblick auf die Nutzung sind wir sehr zufrieden.“

Die Hellwig Wertpapierhandelsbank

Die Hellwig Wertpapierhandelsbank ist seit 1975 an der Frankfurter Wertpapierbörse als Makler tätig. Ihre Schwerpunkte liegen bei Corporate Bonds, Emerging Markets Bonds, Pfandbriefen und Genussscheinen sowie Bundesanleihen.

Das unabhängige Wertpapierhandelshaus ist für den Xetra-Spezialistenhandel zugelassen und nimmt eine führende Position in der Preisfeststellung an der Frankfurter Börse ein.

Das ist Unified Solution

Der STARFACE Excellence Partner Unified Solution (Wiesbaden, Kassel, Frankfurt) berät und betreut bundesweit mittelständische Unternehmen in allen Bereichen rund um:

- Tarifanalyse und -optimierung für Geschäftskunden
- Festnetztelefonie & DSL | SDSL | Standleitungen Standortvernetzungen
- Business Mobilfunk und Mobiles Internet
- Vertrieb & Installation klassischer und IP Telefonanlagen
- IT-Service und Beratung



STARFACE GmbH | Stephanienstr. 102 | 76133 Karlsruhe
FON: +49 (0)721-15 10 42-0 | info@starface.de | www.starface.de



Hellwig Wertpapierhandelsbank GmbH
Bockenheimer Anlage 2 | 60322 Frankfurt am Main
FON: +49 (0)69 / 92 00 26-0 | info@hellwigbank.com | www.hellwigbank.com