

# PRESSEINFORMATION

(Hösbach, den 8. April 2010)



## **Daiwa Capital Markets Europe setzt ASC IP Aufzeichnungslösung erfolgreich ein**

**Führende Investmentbank ist begeistert von der flexiblen Lösung zur Dokumentation der geschäftskritischen Kommunikation in allen Niederlassungen in Europa und im Mittleren Osten**

*Hösbach, 8. April 2010* – Daiwa Capital Markets Europe Ltd, eine international bekannte Investmentbank mit Hauptsitz in London (UK), implementierte die ASC VoIP Recording Solution für Cisco in allen Niederlassungen in Europa und im Mittleren Osten. Die Geschäftsleitung der Bank ist besonders begeistert von der Lösung zur dezentralen Aufzeichnung der geschäftskritischen Kommunikation an allen Standorten und der zentralen Speicherung und Archivierung der Daten am Hauptsitz in London. Die Flexibilität und Belastbarkeit des Systems wurde bei der Erweiterung um die Aufzeichnung aller ausgehenden Mobiltelefongespräche am Standort Genf erneut unter Beweis gestellt.

### **Der Kunde: Daiwa Capital Markets Europe Ltd.**

Daiwa Capital Markets Europe ist eine 100%ige Tochter von Daiwa Securities Capital Markets Co. Ltd. In Japan, dem Investmentbanking-Zweig der Daiwa Securities Group Inc, einer der größten Broker- und Bankengruppen in Japan.

Das erste Büro von Daiwa Capital Markets Europe (daiwacm.com) wurde bereits 1964 in London eröffnet. Heute ist das Unternehmen in Paris, Frankfurt, Genf, Mailand, Bahrain, Dubai und Moskau vertreten und ist in folgenden vier Bereichen tätig: Equity Fixed Income, Derivatives, Debt & Equity Capital Markets.

### **Die Herausforderung: Eine flexible Sprachaufzeichnungs-Lösung für alle Niederlassungen in Europa und im Mittleren Osten**

Daiwa Capital Markets Europe benötigte eine Sprachaufzeichnungs-Lösung, die flexible genug ist, um sowohl die Compliance-Richtlinien als auch alle Einsatzanforderungen in ganz Europa und im Mittleren Osten zu erfüllen. Außerdem war eine kompatible Lösung für die an allen Standorten eingesetzte Cisco-Unified-Communications-Manager-Infrastruktur Voraussetzung, die auch flexibel genug ist, um spätere Erweiterungen problemlos umzusetzen.

Zuvor waren drei verschiedene Systeme von unterschiedlichen Herstellern im Einsatz. Das neue System sollte eine einheitliche Lösung für alle Standorte mit zentraler Speicherung und Archivierung der aufgezeichneten Daten im Hauptsitz in London sein.



### **Die Lösung: VoIP Recording Software EVO<sup>ip</sup> für Cisco**

ASC lieferte und installierte die integrierte EVO<sup>ip</sup> Aufzeichnungslösung für Cisco mit zentraler Speicherung in London über den Interaction Server. So musste nur ein Server mit einem einzigen Support-Vertrag für alle Niederlassungen in Europa und im Mittleren Osten installiert werden. Das hybride System ist skalierbar, erweiterbar und flexible.

Die Gespräche werden entweder lückenlos erfasst oder selektiv nach definierten Regeln bzw. auf Anforderung (record-on-demand) aufgezeichnet. Die Aufzeichnung, Datensicherung und Archivierung erfolgt zentral. Das ist besonders vorteilhaft für Unternehmen wie Daiwa Capital Markets Europe, die auf mehrere Standorte verteilt sind. So wird nicht nur der Aufwand nachhaltig begrenzt, sondern hilft auch, den komplexen Dokumentations- und Archivierungsvorschriften besser gerecht zu werden.

EVO<sup>ip</sup> für Cisco ist mit dem Cisco Unified Communications Manager kompatibel und wurde gemäß Cisco Technology Developer Program zertifiziert. Mit der Software lassen sich alle Gespräche, auch verschlüsselte, sowie Sprach- und Zusatzdaten auf hocheffiziente Weise erfassen.

EVO<sup>ip</sup> 9.0 ist eine reine Software-Lösung und für Windows sowie Linux Betriebssysteme verfügbar. Mit einem Server können zeitgleich bis zu 280 Kanäle verarbeitet werden. Für viele Funktionen, wie z.B. Last Call Repeat, Start/Stop, Speichern/Löschen und Call Tagging, steht eine entsprechende Applikation für das IP-Telefon zur Verfügung.

### **Der Nutzen**

Daiwa Markets Europe ist sehr zufrieden mit der Lösung von ASC, da alle Anforderungen des Unternehmens perfekt umgesetzt wurden. Besonders erfreut ist man über die große Flexibilität des Systems, die nahtlose Integration in die Cisco Umgebung und die zentrale Speicherung an einem Standort.

Nach der ersten Installation wurde die Lösung gleich erweitert. Jetzt werden zusätzlich auch ausgehende Mobiltelefongespräche vom Standort Genf (Schweiz) aufgezeichnet. ASC konnte die bestehende Lösung einfach um diese Funktion erweitern und das alles in einem kostengünstigen Paket anbieten.

Gary Xu, Projektmanager von Daiwa Capital Markets Europe, erklärt: „Unser vorrangiges Ziel ist es, außergewöhnlichen Service zu bieten, der die Kundenerwartungen übertrifft und somit zur bestmöglichen Kundenzufriedenheit führt. Die Aufzeichnungslösung von ASC ist ein grundlegender Bestandteil, der uns hilft, dieses Ziel zu erreichen.“



Derzeit wird die ASC-Lösung bei Daiwa Capital Markets Europe von mehr als 150 Mitarbeitern an acht Standorten genutzt.

#### **Highlights: ASC IP Recording Solution**

- Zentrale Speicherung an einem Standort
- Ein einziger Interaction Server für mehrere Niederlassungen
- Integrierte Lösungen für alle wichtigen TK-Anlagen-Anbieter
- Flexible und skalierbare Lösung
- Aufzeichnungsvarianten für jeden Einsatz: Compliance, Nachweis von Transaktionen, Quality Management
- Ein Server mit einem einzigen Service-Vertrag für das gesamte Unternehmen

#### **ASC Kurzportrait**

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern Informationen zutage, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können: Contact Center optimieren die Qualität der Kundenbetreuung, setzen Personal effizienter ein und steigern ihre Produktivität. Finanzdienstleister erfüllen Dokumentationspflichten, erreichen höhere Rechtssicherheit und senken ihre Kosten. Rettungsdienste und Sicherheitsbehörden verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen.

ASC Software-Lösungen werden für die kontinuierliche Messung und die Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Contact Centern und zum Training von Agenten eingesetzt. Daten aus allen Kommunikationsebenen des Contact Centers werden gesammelt, zusammengeführt und ausgewertet, um den Kundenkontakt zu optimieren. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen analysiert die Software-Lösung INSPIRATION<sub>pro</sub> die Inhalte und zeigt Verbesserungspotential im laufenden Contact Center Betrieb auf.

ASC-Tochtergesellschaften und Vertriebsbüros in Großbritannien, Frankreich, der Schweiz, Polen, dem Mittleren Osten, Nordamerika, Japan und Singapur sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren anspruchsvolle Kundenprojekte in über 60 Ländern. Mit einem Exportanteil von nahezu 70 Prozent und einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 -4 · 63768 Hösbach

Ansprechpartner:

Katrin Henkel, PR & Communications

Telefon: +49 6021 5001-264

Telefax: +49 6021 5001-310

E-Mail [k.henkel@asc.de](mailto:k.henkel@asc.de)

Internet [www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)