

# PRESSEINFORMATION

(Hörsbach, den 26. Juli 2004)



## **Sicherer Wertpapierhandel bei der Raiffeisen-Landesbank Tirol AG in Innsbruck**

### **System von ASC zur Beweissicherung des telefonischen Wertpapierhandels**

*Hörsbach, 26. Juli 2004* – Die Raiffeisen-Landesbank Tirol AG (RLB) stattete die Wertpapierabteilung ihrer Hauptanstalt mit Systemen zur beweissicheren Aufzeichnung und Auswertung von Telefongesprächen aus. Diese wichtige Aufgabe übernimmt der Communications Recorder MARATHON EVOLUTION von ASC. Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording und Quality Monitoring Solutions für Contact Center, Finanzdienstleister sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit.

Die RLB ist neben ihrer Aufgabe als Service-Drehscheibe für die Tiroler Raiffeisenbanken ein lokaler Finanz- und Dienstleistungsspezialist mit über 600 MitarbeiterInnen. Ein wichtiger Geschäftsbereich ist der telefonische Kauf und Verkauf von Wertpapieren durch die Treasury-Abteilung. Zur Beweissicherung werden alle Gespräche des telefonischen Wertpapierhandels aufgezeichnet.

Insgesamt sind 64 Telefone mit dem MARATHON EVOLUTION verbunden. Angeschlossen ist das System direkt an der Telefonanlage Alcatel 4400. Sobald der Hörer von einem Mitarbeiter der Treasury-Abteilung abgenommen wird, startet die Aufzeichnung. Gestoppt wird die Aufzeichnung automatisch mit Auflegen des Hörers. Damit ist gewährleistet, dass zuverlässig 100 % der Gespräche erfasst werden.

Die Daten werden automatisch mit den dazugehörigen Gesprächsinformationen wie Zeit, Telefonnummer u.s.w. abgelegt. Die Speicherkapazität des MARATHON EVOLUTION erlaubt eine zentrale Speicherung von 15.000 Stunden. Das heißt, dass alle relevanten Gespräche von jedem beliebigen Arbeitsplatz aus direkt, ohne Zugriff auf Archivmedien, in Sekundenbruchteilen abgerufen werden können. Für die Langzeit-Archivierung bestimmter Gespräche können die Daten aber auch auf DAT-Medien ausgelagert werden. Die aufgezeichneten Daten sind vor unberechtigtem Zugriff geschützt. Die Wiedergabe der Gespräche ist nur von autorisierten Personen möglich.<sup>1</sup>

„Wir hatten zuvor auch schon Aufzeichnungssysteme im Einsatz. Diese basierten auf analoger Technik. Mit dem digitalen Communications Recorder MARATHON EVOLUTION mit Linux als Betriebssystem kann jetzt eine hundertprozentige, nicht manipulierbare Aufzeichnung gewährleistet werden. Das ist ein wichtiger Punkt. Mit dem System von ASC sind wir auf der sicheren Seite“, erläutert Ing. Dieter Raspotnik, Leiter Gebäudeverwaltung und -technik der RLB Tirol AG.

### **Raiffeisen-Landesbank Tirol AG im Portrait**

Die Raiffeisen-Landesbank Tirol AG ist ein modernes, leistungs- und kundenorientiertes Bank-Dienstleistungsinstitut und agiert im Sinne der Kundenwünsche und -bedürfnisse auf der Basis hohen fachlichen Know-Hows - vor dem Hintergrund einer über 100 Jahre lang kontinuierlich gewachsenen Tradition. Dabei konzentrieren sich die Finanz-Dienstleistungsspezialisten der Raiffeisen-Landesbank Tirol AG immer auf das Wesentliche - auf die Kunden und deren finanziellen Bedürfnisse. Die heimische Bevölkerung und Wirtschaft stehen im Mittelpunkt des geschäftlichen Denkens und Handelns, unabhängig davon, ob es ums Investieren oder Finanzieren oder um die Planung der persönlichen



finanziellen Zukunft geht. Angebote der RLB Tirol AG werden aus diesem Grund prinzipiell maßgeschneidert und individuell erstellt.

1) Hinweis: Gespräche dürfen nur mit dem Einverständnis des Bankkunden aufgezeichnet werden. Dieses Einverständnis wird meist mit der Eröffnung eines Kontos bzw. Depots erteilt.

### **ASC Kurzportrait**

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter integrierter Communications Recording Solutions für Telefon, Internet, Fax und Funk sowie Quality Monitoring Solutions zur systematischen Bewertung und Analyse der Kommunikation zwischen Contact Center Agenten und Kunden. Damit verbunden sind mehr als 40 Jahre Erfahrung in Forschung und Entwicklung, Herstellung, Vertrieb und Service.

In über 60 Ländern sind mehr als 20.000 ASC-Installationen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie Organisationen der öffentlichen Sicherheit, wie Polizei, Feuerwehr, Flugsicherung, Grenzschutz, Rotes Kreuz etc., erfolgreich im Einsatz.

ASC entwickelt, produziert und vertreibt modernste Communications Recording Solutions für multimediale Aufzeichnungen, Auswertungen und Analysen der gesamten elektronischen Kommunikation. Mit den browser-basierten Produkten werden alle Interaktionen per Telefon, Fax, Voice over Internet Protokoll (VoIP), E-mail, Web-Chat nachvollziehbar und beweissicher dokumentiert.

Tochtergesellschaften in den USA, Großbritannien, Frankreich, den Niederlanden und der Schweiz sowie qualifizierte Vertriebs- und Service-Partner realisieren weltweit die individuellen Anforderungen unserer Kunden.

Strategische Allianzen sowie Integrations- und Vertriebs-Partnerschaften mit namhaften Unternehmen der Telekommunikations-Branche, wie z. B. mit Alcatel, Avaya, Mitel, NEC, Nextira One, Nortel, Siemens und Tenovis, tragen dazu bei, dass ASC-Produkte einfach und schnell in nahezu jede vorhandene IT-Infrastruktur implementiert werden können.

Abdruck frei – Belegexemplar erbeten an:

ASC telecom AG · Seibelstraße 2 · 63768 Hösbach  
Telefon: +49 6021 5001-264  
Telefax: +49 6021 5001-310

Ansprechpartner:  
Katrin Henkel  
Communications & Public Relations

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

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