

# Netz und Sprache aus einer Hand

**Kommunikation.** Telefonieren über das Mailsystem.

Jochen Maetje,  
Finanzinformatik

Mit internetbasierter Voice-over-IP-Technik verschmelzen Telefon und Netze immer mehr. Diese Entwicklung nutzen auch Sparkassen und tauschen ihre herkömmlichen Telefonanlagen gegen moderne internetbasierte Anlagen aus.

Mit OSPlus-Telefonie hatte die Finanz Informatik (FI) bereits 2012 eine Kommunikationslösung für Sparkassen entwickelt. Nach erfolgreichen Pilotierungen in Lübeck, Kiel und Harburg-Buxtehude wird das Produkt nun flächendeckend angeboten. Die FI verantwortet dabei Installation, Betrieb und Wartung und bietet Sparkassen Netz und Sprache aus einer Hand. Die Lösung ist hochverfügbar und redundant in den Rechenzentren aufgebaut.

Telefonate werden aus Adressbuch gestartet

Mittels einer durchgängigen End-to-End-Verschlüsselung stellt die Finanz Informatik die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben sicher und erfüllt die Vorgaben des sicheren IT-Betriebs.

Darüber hinaus ist die Telefonielösung in OSPlus und das OSPlus-Portal eingebunden und kann mit Lotus Notes oder Out-

look sowie der OSPlus-Zeitwirtschaft verknüpft werden. Auf diesem Weg erhalten Mitarbeiter einen Mehrwert: Sie können etwa Telefonate aus dem Adressbuch des Mail-Programms starten oder mittels einer Präsenzanzeige erkennen, ob Kollegen gerade erreichbar sind. Eine weitere Anbindung besteht an die zentrale Callcenter-Plattform ISP der FI.

Die FI arbeitet dabei mit Avaya zusammen, einem Anbieter von Kommunikationssystemen. Von dieser Kooperation profitieren auch Sparkassen durch Skaleneffekte beim Einkauf von Hardwarekomponenten. Kosten werden auch dadurch gespart, dass bei internen Gesprächen zwischen Hauptstelle und Filiale oder von Filiale zu Filiale über OSPN keine Gebühren anfallen. Zurzeit nutzen mehr als 30 Sparkassen OSPlus-Telefonie.

Aus den ersten praktischen Erfahrungen hat der IT-Dienstleister bereits Schritte für die Weiterentwicklung definiert. Dazu zählt die Integration der Gesprächsaufzeichnung – vor dem Hintergrund der Beraterhaftung ein zentrales Element für die telefonische Abwicklung von Wertpapiergeschäften.

Gleichzeitig sieht sich die FI in der Verantwortung, bei steigenden Funktionalitäten die Preisstabilität zu gewährleisten.