

CallCenter for Finance

August 2019



Neue Wege bei der Anlageberatung am Telefon ebnen

byon-Geschäftsführer Markus Michael über seinen
sicheren und effizienten Kommunikationsdienst

Anlageberatung am Telefon – neue Wege ebnen

Die Beratung und Vermittlung bei Wertpapieren ist das Kerngeschäft von Finanzdienstleistern.

Umso herausfordernder war die Umsetzung der EU-Finanzmarktrichtlinie MiFID II, die strenge Voraussetzungen für Beratungen am Telefon fordert. Die Kommunikationsgeräte der Finanzdienstleister müssen für alle vorstellbaren Anrufszszenarien gewappnet sein. Das Frankfurter Telekommunikationsunternehmen byon hat einen Kommunikationsdienst entwickelt, der all diese Szenarien technisch möglich macht – sicher und effizient.



Die Arbeitsbedingungen für Finanzberater haben sich durch MiFID II stark geändert

Der Arbeitsalltag eines Finanzberaters ist vielfältig und von Kommunikation geprägt. Er berät einen Kunden telefonisch im Wertpapiergeschäft und telefoniert wegen einer Frage anschließend mit einem Kollegen. Der Kunde meldet sich erneut, allerdings ist der Finanzberater unterwegs und nimmt das Gespräch am Handy entgegen. Einmal in der Woche ist er im Homeoffice und führt interne und externe Gespräche von zu Hause aus. Mit der Einführung der EU-Richtlinie MiFID II im Januar 2018 haben sich die Voraussetzungen für diese Arbeitsweise geändert – nicht nur für den Finanzberater, sondern auch für die Infrastruktur der Telefonanlage.

MiFID II bedeutet mehr Schutz für Anleger und mehr regulatorische Anforderungen an Dienstleister. Das Regelwerk von 20.000 Seiten hatte lange vor seinem Inkrafttreten für Wirbel in der Finanzbranche gesorgt. Die Gesetze und Verordnungen, die zunächst einmal eher abstrakter Natur sind, mussten mit Leben gefüllt und neue Standards für den eigenen Geschäftsbetrieb abgesteckt werden. Fast im gleichen Zeitraum galt es, die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) umzusetzen – eine doppelte Belastung für die Branche. „Wir haben unseren international agierenden Pilotkunden bei der Anpassung an MiFID II in allen Schritten begleitet“, sagt Markus

Michael, Geschäftsführer der byon GmbH. „Unser neuer Kommunikationsdienst erfüllt die Voraussetzungen der verschiedenen EU-Normen.“

MiFID II – Monster-Regelwerk für Wertpapiergeschäfte in Europa

Der Name MiFID II klingt zunächst einmal sperrig und irgendwie ungesund, soll aber Gutes bezwecken. Die zweite europäische Finanzmarktrichtlinie „Markets in Financial Instruments Directive“, kurz MiFID II, stellt die weitreichendste Veränderung des europäischen Finanzmarktes seit einem Jahrzehnt dar. Gegenstand ist der Handel mit Wertpapieren. Die MiFID II soll den Verbrauchern mehr Transparenz und Schutz bei Wertpapieranlagen verschaffen. Sie weitet die Dokumentationspflichten bei der Anlageberatung aus, insbesondere bei der Beratung am Telefon. Telefonberatungen müssen künftig aufgezeichnet und mindestens fünf Jahre lang aufbewahrt werden. Die Kunden der Finanzdienstleister können verlangen, dass ihnen die Aufzeichnungen oder Kopien zur Verfügung gestellt werden. Genau an diesem Punkt wird es für die Telefonanlagen und Mitarbeiter der Finanzdienstleister kritisch.

„Unser Kunde stand als Finanzdienstleister vor der Herausforderung, die Aufzeichnungspflicht auf alle Kommuni-

kationsgeräte an allen Standorten zu übertragen – von schnurlosen Telefonen über Mobilfunkgeräte bis zu Home-office-Szenarien. Zudem sollte die Handhabung für die Mitarbeiter intuitiv sein. Wir von byon haben eine Lösung erarbeitet und umgesetzt, die auf die Bedürfnisse des Kunden optimal ausgerichtet ist“, sagt Tobias Axt, Sales Manager und Projektleiter des neuen Kommunikationsdienstes bei byon. Doch wie funktioniert die Lösung, bei der die 250 Mitarbeiter des Kunden Gespräche „ganz normal“ mit ihren Kollegen und aufzeichnungspflichtig mit Kunden führen können?

Kommunikationsdienst MiFID II Sprachaufzeichnung von byon

Der neue Kommunikationsdienst MiFID II Sprachaufzeichnung ist beim Kunden in die byon vTK, die virtuelle Telefonanlage von byon, integriert. Die vTK-Lösung ist eine Telekommunikationsplattform auf Basis von IP-Technologie, bei der die Sprachkommunikation komplett über die byon Cloud abgewickelt wird. Durch den Bezug aus der Cloud profitiert der Kunde von der Verfügbarkeit, Flexibilität und Aktualität der Lösung. Die byon-Sprachaufzeichnungslösung liegt



„byon hat mit der maßgeschneiderten Implementierung des Dienstes MiFID II Sprachaufzeichnung einen richtungsweisenden Weg geebnet. Wir orientieren uns an den Vorstellungen und Prozessen des Kunden.“

Markus Michael,
Geschäftsführer der byon GmbH

auf unternehmenseigenen Servern, die ausschließlich in deutschen Rechenzentren stehen.

Der Kunde administriert den Kommunikationsdienst MiFID II Sprachaufzeichnung jedoch aus den eigenen Reihen. Die autonome Verwaltung ist ein entscheidender Vorteil für ein internationales Unternehmen. Zudem bietet die Lösung eine einfache Verschlagwortung der von MiFID II verlangten Sprachaufnahmen. Außerdem hat der Kunde die Möglichkeit, vor Ort lokale Back-ups durchzuführen und die Sprachaufzeichnungen bei sich zu archivieren – bis zu fünf Jahre lang, wie die EU-Richtlinie vorschreibt. Die Daten liegen damit beim Unternehmen selbst.

Das A und O bei byons Kommunikationsdienst MiFID II zur Aufzeichnung von telefonischen Beratungsgesprächen: Jeder Nutzer verfügt über zwei Leitun-



Die Sprachaufzeichnungslösung von byon liegt auf unternehmenseigenen Servern



Jeder Berater kann im Homeoffice ohne VPN-Verbindung im Kundennetz erreichbar sein

gen, damit die anforderungskonforme Ausführung von aufzeichnungspflichtiger und nicht-aufzeichnungspflichtiger Kommunikation getrennt voneinander sichergestellt ist. Zudem ist die MiFID II Sprachaufzeichnung EU-weit einsetzbar und konform mit der DSGVO.

Herausforderungen angenommen

Um den Weg für eine passende Lösung zur Aufzeichnung von Telefongesprächen zu ebnen, müssen zunächst Stolpersteine beseitigt werden. „Die Anforderungen auf Kundenseite waren sehr hoch“, verrät Axt. „Wir haben sie in effektiver Zusammenarbeit mit dem Kunden erfolgreich bewältigen können.“

Eine der umfangreichsten und kompliziertesten Herausforderungen war die Implementierung aller vorstellbaren Anrufabläufe und Anrufszenarien: von der Konferenzschaltung, über die Weiterleitung bis hin zu Pickup-Gruppen. Dabei müssen alle Teilnehmer des Gesprächs im System ersichtlich sein. Die Anforderung lautete zudem, dass nicht der Mitarbeiter die Sprachaufnahme startet. Der Start muss komplett automatisiert laufen – aber nicht bei allen Calls. Aus Datenschutzgründen dürfen nicht pauschal alle Gespräche aufgezeichnet werden.

byon stellt daher eine zusätzliche nicht aufnahmepflichtige Leitung zur Verfügung, die auch bei Gesprächen nicht beratender Natur über mobile Endgeräte

einsetzt. Hinzu kommt, dass die Telefonie bei byon komplett verschlüsselt ist. Die Entschlüsselung darf laut den EU-Gesetzen nicht über die Systeme des Telekommunikationsanbieters laufen, da die Telefonie hier teils über das öffentliche Netz übertragen wird. Die Entschlüsselung muss auf Serverseite passieren. Die Kombination all dieser Voraussetzungen verkomplizierte das initiale Set-up.

Herausforderungen stellten auch die verschiedenen Endgeräte und Standorte der Mitarbeiter dar. byon ermöglicht es jedem Berater des Kunden, im Homeoffice ohne VPN-Verbindung im Kundennetz erreichbar zu sein. Die byon vTK-Anlage sorgt für die Aufzeichnung der Gespräche auf die Server und zeitgleich für die notwendige Verschlüsselung der Kommunikation.

byon bietet individuelle Lösung an

MiFID II hat neue Anforderungen an die Telefonie geschaffen. „byon hat mit der maßgeschneiderten Implementierung des Dienstes MiFID II Sprachaufzeichnung einen richtungsweisenden Weg geebnet. Wir orientieren uns an den Vorstellungen und Prozessen des Kunden“, sagt Geschäftsführer Michael. „Mit der neuen Kommunikationsleistung festigen wir unsere strategische Ausrichtung, die vollständige Kommunikationskette unserer Kunden unter Berücksichtigung ihrer Individualität im Blick zu haben.“

Die byon-Lösung ist beim Kunden seit März 2019 im Einsatz – erst über ein Jahr später nach Inkrafttreten der Finanzmarkttrichtlinie MiFID II. byon und der Finanzdienstleister kamen 2018 ursprünglich wegen einer neuen Telefonanlage ins Gespräch. Währenddessen kristallisierte sich heraus, dass das Unternehmen mit seiner bisherigen Lösung zur Aufzeichnung von Telefongesprächen unzufrieden war. Der Sprachaufzeichnungsdienst des Wettbewerbers erwies sich als zu starr und unzuverlässig. Die Probleme waren nicht mehr zu bewältigen. So kamen beide Themen, Telefonanlage und Sprachaufzeichnung, zu byon.

„Ähnlich wie die DSGVO bietet MiFID II einen gewissen Interpretationsspielraum für Finanzdienstleister“, erklärt Projektleiter Axt. „Wir liefern mit der Funktion MiFID II Sprachaufzeichnung keinen Standard. Wir passen unsere Lösungen an die Kundensituation an. Der Umstellungsschmerz beim Kunden soll so gering wie möglich sein.“

Implementierung in drei Monaten gelungen

Der Kommunikationsdienst MiFID II Sprachaufzeichnung von byon funktionierte bei allen Standorten des Neukunden aus der Finanzbranche in Deutschland nach nur drei Monaten Projektlaufzeit. byon und der Finanzdienstleister stehen seitdem in ständigem Austausch. Falls den Nutzern der Sprachaufzeichnung etwas auffällt, können sie ihre Informationen an byon weitergeben und die Funktionen werden nachgebessert. Zurzeit läuft der Roll-out an den anderen fünf Standorten des Finanzdienstleisters in Europa.

„Natürlich mussten die Aufzeichnungsprozesse nach der kurzen Projektlaufzeit zu Beginn noch etwas optimiert werden. Das System sollte Benutzerfreundlichkeit und Transparenz herstellen, war aber für die Nutzer zunächst nicht intuitiv genug“, so Axt. „Inzwischen ist der Berater unseres Kunden für jedes Anrufszenario gewappnet – ob er nun am Telefon, am Handy oder im Homeoffice mit seinen Kunden über Wertpapiere kommuniziert.“

„Keine Probleme mit Datenschutz und volle Flexibilität“

Tobias Axt ist Projektleiter und zuständig für die Implementierung des Kommunikationsdienstes MiFID II Sprachaufzeichnung und überzeugt, dass die byon Lösung Smartness und Effizienz perfekt verbindet. Ein Gespräch über die Notwendigkeit guter Cloud-Lösungen, Rechtssicherheit und wie man Mitarbeitern bei Neuerungen ein gutes Gefühl verschafft.



„Ein Unternehmen hat zwei Möglichkeiten: Entweder es baut sich selbst eine Telefonanlage oder es wählt eine Made-in-Germany-Lösung und hat keine Probleme mit Datenschutz.“

Tobias Axt, Sales Manager bei byon, ist Projektleiter der Implementierung des Kommunikationsdienstes MiFID II Sprachaufzeichnung

Warum hat sich byon dazu entschieden, eine Lösung für MiFID II anzubieten?

Tobias Axt: Die Zwangseinführung von MiFID II barg ein potenzielles Chaos bei der Umstellung der Telefonanlagen. Als deutscher Private-Cloud-Anbieter haben wir die Notwendigkeit gesehen, deutschen Banken und Finanzdienstleistern eine gute Cloud-Lösung zu bieten. Auch für unsere Bestandskunden aus der Finanzbranche haben wir unser Portfolio um den Sprachaufnahmemedienst ergänzt,

um mit einer kompatiblen Lösung dienen zu können.

Inwiefern erleichtert die byon-Lösung die Umsetzung der EU-Richtlinie bei Finanzdienstleistern?

Wir machen es den zuständigen Administratoren eines Unternehmens möglich, eine zentralisierte Lösung aufzubauen, die für alle Standorte nutzbar ist. Banken und Finanzberater sind selten auf nur einen Standort fixiert. Die meisten Systeme werden durch mehrere Filialen oder die Verteilung von Teams komplex, weil jeder einzelne Standort administriert werden muss. Unsere Cloud-Telefonanlage geht Hand in Hand mit der MiFID II Sprachaufzeichnung. Damit bieten wir die Möglichkeit, beide Produkte zentral über ein System zu verwalten – effizient und einfach.

Das gilt auch für den Kontext moderner Arbeitsplatz. Unser Konzept fördert flexible Arbeitsplatzbedingungen, zum Beispiel mit Homeoffice. Ein Unternehmen hat zwei Möglichkeiten: Entweder es baut sich selbst eine Telefonanlage oder es wählt eine Made-in-Germany-Lösung und hat keine Probleme mit Datenschutz. Damit genießt es volle Flexibilität.

Welche Erfahrungen nehmen Sie für künftige Projekte mit?

Ein wichtiges Thema wird die intensive Abstimmung der IT-Abteilungen der Finanzdienstleister mit den Mitarbeitern der eigenen Fachbereiche sein. Die betroffenen Mitarbeiter sollten möglichst

früh in die Entwicklungs- und Testphasen involviert sein, um schnelles Feedback geben zu können. Gerade da das Projekt Sprachaufzeichnung so komplex ist und viele Fragestellungen erst in der praktischen Anwendung auftauchen, würde das helfen.

Die Zusammenarbeit erleichtert die Integration neuer Lösungen. Bei unserem Pilotprojekt ist das Zusammenspiel dank der IT-Abteilung bereits gut gelungen, wie die kurze Implementierungszeit erkennen lässt. Die frühzeitige Abholung der Nutzer ist zudem wichtig für die Akzeptanz bei der Umstellung. Die Mitarbeiter sollten nicht das Gefühl bekommen, dass die Lösungen einfach fertig vorgesetzt werden.

Wie geht es weiter mit dem Projekt MiFID II Sprachaufzeichnung?

Die Regulierungsmaßnahmen von MiFID II sind seit Anfang 2018 verpflichtend. Nach einem Aktualisierungszyklus der Verträge von drei bis fünf Jahren wird ersichtlich sein, welche Lösungen sich in der Finanzbranche bewährt haben und welche nicht, wie auch bei unserem Kunden festzustellen war. Mit unserer Sprachaufzeichnungslösung MiFID II haben wir ein Grundgerüst geschaffen, das auch unabhängig von den MiFID II-Regularien eingesetzt werden kann. Es ist zum Beispiel gut möglich, dass die EU in naher Zukunft auch für Versicherungen ähnliche Gesetze erlässt. In diesem Fall haben wir bereits die Basis einer rechtssicheren Lösung und können schnell handeln.