

Schale zum Ablegen derselben sucht man vergebens – der Trader legt nicht auf. Die Geräte ermöglichen viele Telefonverbindungen auf einmal; optische und akustische Signale sorgen dafür, dass die Anwender in diesem Kommunikationsmix den Überblick behalten. Mit den wichtigsten Kunden kann der Händler auf diese Weise den ganzen Tag verbunden bleiben, um bei Bedarf schnell einen Preis durchzugeben oder eine Order entgegenzunehmen.

Wenn man bedenkt, dass ein Handelsraum einer größeren Bank durchaus mit 500 oder mehr Trading-Arbeitsplätzen ausgestattet sein kann, wird die Bedeutung eines weiteren Features, die Interkom-Funktion, klar: Diese ermöglicht einen schellen internen Gesprächsaufbau, etwa, wenn Kollegen oder der Vorgesetzte in die Absprache mit einbe-

# Kommunikation auf dem Trading Floor

Von Annika Sydow

Wertpapiere, Anteilsscheine, Kreditderivate – rund um die Finanzprodukte geht es meist sehr schnell zur Sache. Die Kommunikationsmittel, mit denen die Handelsräume der Banken ausgestattet sind, müssen daher ganz besondere Anforderungen an Zuverlässigkeit und Sicherheit erfüllen und auch hochgradig komplexe Kommunikationsszenarien unterstützen.

Das wichtigste Arbeitsmittel für den Trader ist sein Telefon. Die Ergebnisse einer aktuellen Studie von Tricumen Limited (April 2009) bestätigen dieses Bild: Von den 5.000 in den USA und UK befragten Händlern erklärte die Mehrzahl, dass sie auch in Zukunft ein separates Trading-Telefon für unverzichtbar halten. Patrick Schulz, Senior Specialist Consultant für Trading-Systeme bei BT, beschreibt: „Die eigentlichen Transaktionen werden über den PC abgewickelt, doch die entsprechenden Absprachen zwischen Bank und Kunde erfolgen fast immer im direkten Dialog über das Telefon. Meist managt ein Banker dazu diverse Standleitungen parallel, makelt zwischen Gesprächen auf Knopfdruck hin und

her und kommuniziert zusätzlich über eigene Tischlautsprecher.“

Mit einem gängigen Bürotelefon haben die Trading-Desktop-Geräte – in der Branche „Turrets“ genannt – jedoch kaum etwas gemeinsam und spielen vor allem in einer ganz anderen Liga: Mehrere 1.000 Funktionen können über die mehrfach belegten Direktwahl- und Funktionstasten abgerufen werden. Während ein normales Office-Telefon vielleicht 20 oder 40 Speicher für die Direktwahl hat, kann der Trader Hunderte von Kontaktpersonen wie Kunden, Broker oder andere Händler per Knopfdruck erreichen. Weitere auffällige Besonderheit: Zwar haben die Geräte zum Teil zwei Hörer, aber eine



Trading-Telefone unterstützen mehrere 1.000 Funktionen über mehrfach belegbare Funktions- und Direktwahlstasten – der Trader kann somit Hunderte Personen per Knopfdruck erreichen.

zogen werden sollen. Integrierte Voice-Recording-Systeme zeichnen alle Gespräche mit – laut Vorgabe der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) muss jedes entsprechende Gespräch aus Sicherheitsgründen für mindestens drei Monate aufbewahrt werden.

## Unified Communications hält Einzug

Für Sicherheit in Bezug auf die technische Verfügbarkeit sorgt schließlich die ausgeklügelte Anbindung: Alle Tischtelefone sind an ein zentrales, redundantes Trading-System angebunden (und im Keller fast jedes Bankinstitutes findet sich zudem der Generator für den Fall, dass einmal der Strom ausfällt). Die Verfügbarkeit, die die Finanzbranche von ihren TK-Dienstleistern fordert, ist mit 99,999 Prozent sehr hoch. Dies ist nachvollziehbar, wenn man bedenkt, dass jede Gesprächsunterbrechung – auch wenn es sich nur um Sekunden handelt – das Risiko eines

finanziellen Desasters für die Bank oder ihre Kunden nach sich ziehen könnte.

Für ein Plus an Komfort sorgen moderne Multimedia-Funktionen – so unterstützen aktuelle Trading-Endgeräte, die in der Regel IP-basierte als auch traditionelle Telefonie beherrschen, unter anderem Video-Kommunikation, Web-Zugang und mobile Zugriffsmöglichkeiten. Die Bedienung geschieht dabei über die Tasten oder bei einigen Anbietern per Touchscreen. Außerdem ist der Wunsch, die Vorteile von Computer Telephony Integration (CTI) nutzen zu können, auch im Handelsraum ein klarer Trend, wie Patrick Schulz beobachtet: „Das schnelle Anwählen einer Nummer, die der Bildschirm anzeigt, der Zugang zum zentralen Nummernverzeichnis, das auf dem Server liegt, die Koppelungsmöglichkeit an die hausinternen Order- und CRM-Systeme – das alles sind zeitsparende Unified-Communications-Features, die den Tradern echte Vorteile im Arbeitsalltag bringen.“ Einen weiteren Trend, den der Consultant in der Branche derzeit ausmacht, ist die Internationalität: „Früher verfügte jede Bank über ihre Insellösung, mittlerweile hat sich eine virtuelle, länderübergreifende Gemeinschaft gebildet. Den Zutritt zum globalen Handelsraum erhält der Anwender mittels seiner elektronischen ID.“

Längst hat das Erfolgsmodell des Trading-Endgerätes übrigens auch in anderen Berei-



Bedienung per „Touch“ – auch bei Highend-Systemen ist der Trend aus dem Mobilfunk-Bereich angekommen.

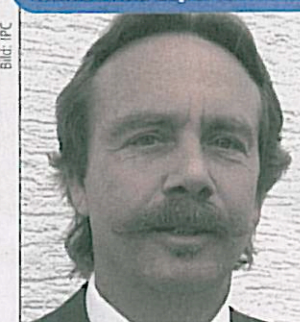
chen Schule gemacht und kommt zum Beispiel in der Energiebranche rund um das tagesaktuelle Aushandeln der Strom- oder Gaspreise zum Einsatz. Dies ist nicht zuletzt auch für die etablierten Anbieter der Trading-Systeme erfreulich, deren traditioneller Absatzmarkt mit einem Gesamtbedarf von knapp 200.000 Geräten weltweit (davon etwa 8.000 Geräte in Deutschland) zwar solide, aber eben doch recht überschaubar ist. Laut aktueller Einschätzung der Tricumen Limited Studie dürfte aber auch bei den bestehenden Anwendern noch Potenzial liegen: Augenscheinlich sind die Banken so zufrieden mit den Einsatzmöglichkeiten ihrer Trading-Endgeräte, dass derzeit vielerorts eine Aufstockung der bestehenden Lösungen für einen größeren Nutzerkreis erwogen wird. (CK)



Geräte von BT ermöglichen bis zu 26 Telefonverbindungen auf einmal. Der Händler kann so mit den wichtigsten Kunden den ganzen Tag verbunden bleiben.



## funkschau Expertenkommentar



Joachim Huber, Regional Manager für Central Europe bei IPC: Finanzdienstleister können dank IP-Technologie schneller, flexibler und mobiler agieren.

## Wettbewerbsvorteil Voice over IP

Joachim Huber, IPC: „Banken und andere Finanzdienstleister stehen seit jeher beim Trading vor extremen Herausforderungen. Zum einen müssen Finanzdaten immer schneller zur Verfügung stehen – ein Vorteil von nur einer Sekunde kann beim Handel schon Millionen von Euro ausmachen. Zum anderen nimmt der Datentransfer für Kauf- und Verkaufsentscheidungen von Aktien, Optionscheinen und anderen Wertpapieren überproportional zu. Schließlich müssen sie aufgrund zunehmend weltweiter Regulierung immer strengere Compliance- und Risk-Management-Anforderungen erfüllen. Hier hängt viel von der Netzwerkstruktur ab. Sie ist das Rückenmark, um allen genannten Herausforderungen gerecht zu werden. Finanzdienstleister, die frühzeitig in IP-Technologie investiert haben sind eindeutig im Wettbewerbsvorteil. Durch die Integration der Kommunikationsdienste in die bestehende IT-Infrastruktur können sie wesentlich schneller, flexibler und mobiler agieren und darüber hinaus hohe Kostenvorteile erzielen. Zudem erlaubt ihnen die IP-Technologie das Kommunikationsnetzwerk redundant auszulegen und so die Verfügbarkeit von Daten sicherzustellen. Ein zuverlässiges Echtzeit-Monitoring über die gesamte Infrastruktur liefert aussagekräftige Daten zu aktuellen Leistungen, zu Latenzzeiten (Laufzeit eines Datenpakets vom Sender zum Empfänger) sowie zu sich abzeichnenden aber noch nicht eingetretenen Engpässen und hilft Unternehmen durch die gegebene Transparenz gesetzliche Vorschriften einzuhalten.“

Viele deutsche Finanzdienstleister haben den Schalter jedoch noch nicht umgelegt und nutzen noch die TDM-Technologie. Die Vorzüge, die IP bietet, zeigen jedoch, dass es auch für diese Unternehmen nur eine Frage der Zeit sein wird, bis sie zu IP migrieren.“

Die IST-Netrix-Endgeräte von BT gibt es wahlweise mit Tasten oder Touchscreen.

## Anbieter im Überblick

Unternehmen	Produkt	Internet
BT	ITS	www.bt.com
IPC Information Systems	Nexus Suite	www.ipc.com
Siemens Enterprise Communications	Hipath Trading	enterprise.siemens.com
Orange Business Services	Etrali	www.orange-business.com