

# Case Study

## Pure IP Telephony



### case study Kostenersparnis

- : Meinel Bank AG, Österreich
- : Privatbanken
- : 135 Mitarbeiter
- : IP 3000; innovaphone IP 200; IP Terminal Adapter IP 21;  
Voice Recording; Redundanzkonzept

Die Meinel Bank AG gehört mit ihrer über 70-jährigen Firmengeschichte zu den traditionsreichsten und umsatzstärksten Privatbanken in Österreich. Das Unternehmen hat sich als Vorreiter innovativer Ideen profiliert und konnte sich so in der ersten Liga des österreichischen Bankengeschäfts positionieren. Vor allem seine Erfolge in den Märkten Zentraleuropas und auf dem Gebiet der osteuropäischen Wachstumsmärkte haben das Bankhaus zu einem wichtigen internationalen Bindeglied werden lassen.

Die Meinel Bank ist Teil der Meinel Bank Gruppe wie auch die Julius Meinel Investment GmbH in Wien, die Citation S.A. in Zürich, die Meinel Bank Ltd. in St. John's, die Julius Meinel Finance N.V. in Willemstad und mehr als 30 andere Unternehmen, allesamt Spezialisten auf den Gebieten der Vermögensverwaltung, des Fondsmanagements oder des Corporate & Investment Bankings. Zur zentralen Philosophie des Unternehmens gehört die Leitidee des „Dienstes am Kunden“. Dessen Kapital wird mit hohem Verantwortungsgefühl von ausgewiesenen Experten verwaltet und dank maßgeschneiderter, innovativer Finanzprodukte optimal angelegt. Dabei kommt in allen Meinel-Standorten die modernste Technik zum Einsatz. Die Umstellung der konventionellen Telefonanlage auf ein IP-basiertes System hat sich in vielfacher Hinsicht ausgezahlt.

innovaphone



Ekkehard Preis & Elfriede Jirges, Meinl Bank

## Größere Flexibilität, geringere Kosten

Mit über 220 Nebenstellen und einer stark wachsenden Mitarbeiterzahl ist die Meinl Bank ein dynamisches mittelständisches Unternehmen. Bei den Überlegungen zur Einführung eines neuen, modernen Kommunikationssystems standen folgende Gesichtspunkte im Vordergrund:

- 1. Skalierbarkeit:** die zukünftige Lösung sollte sich jederzeit an die veränderte Mitarbeiterzahl anpassen - ohne Eingriffe in die Hardware
- 2. Flexibilität:** die zukünftige Lösung sollte standardkonform und herstellernunabhängig ausgelegt sein, so dass Mitarbeiter des Hauses das System selbst administrieren und an die hausinterne CRM-Software eigenständig anpassen können

**3. Wirtschaftlichkeit:** Gerade beim letzten Punkt sind die Vorteile einer IP-basierten Lösung unmittelbar sichtbar: Eine Kostengegenüberstellung zeigte, dass die Anschaffung einer IP-Telefonanlage mit einer integrierten Voice Recording-Lösung – eine weitere Anforderung an die zukünftige Telefonanlage - im ersten Halbjahr kostenneutral wäre, sich aber ab dem zweiten Halbjahr der Inbetriebnahme durch deutliche Einsparungen bei den Ausgaben für Miete, Leasing und Wartung innerhalb kurzer Zeit amortisieren würde. „Wichtig ist es bei der Entscheidung für eine neue Telefonanlage, die Gesamtkosten (Total Cost of Ownership) im Auge zu behalten“, betont Ekkehard Preis, der zuständige Projektleiter bei der Meinl Bank. „Die Anschaffungskosten sind hier nur ein Faktor. So spielen die Kosten für die Verkabelung neuer Gebäudekomplexe, die bei einer VoIP-Lösung wegfallen, ebenso eine Rolle wie eventuelle Kosten, die durch Wartungsarbeiten externer Techniker anfallen“, so Preis weiter. Eine konventionelle Lösung hätte das Finanzinstitut wieder von einer bestimmten Firma und einem Serviceteam abhängig gemacht – mit einer IP-Lösung kann sich die Privatbank selbst administrieren und kann die externen Wartungskosten auf ein Minimum reduzieren. Hinzu kommt, dass die dezentrale Struktur der renommierten Privatbank mit drei größeren Geschäftsstellen in Österreich – an

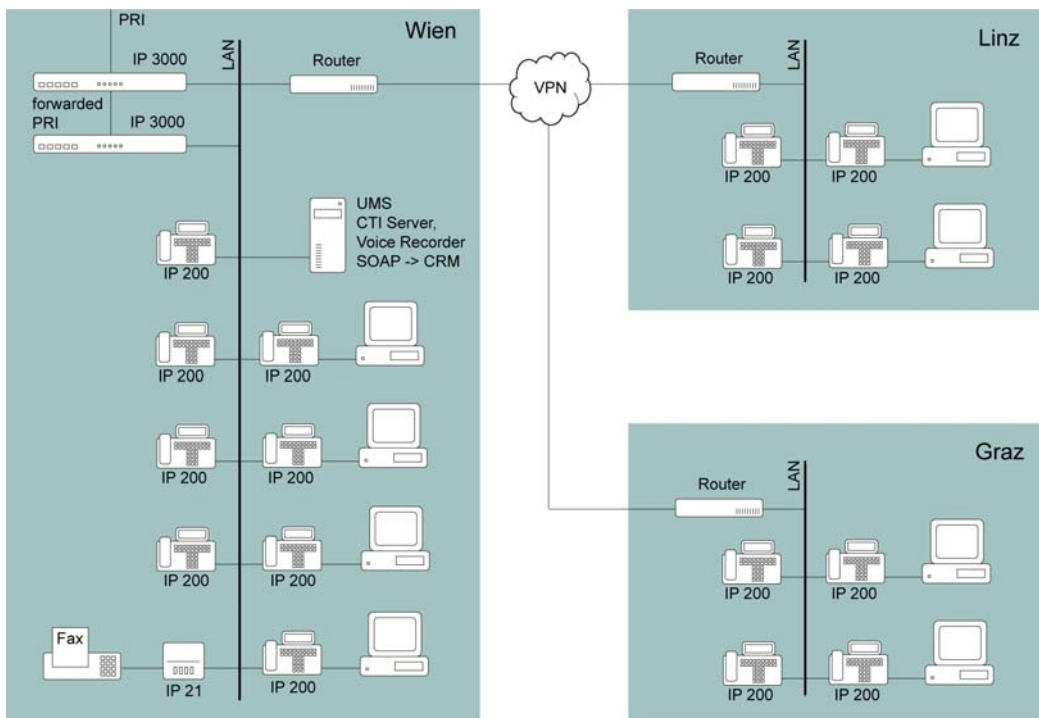
den Standorten Wien, Graz und Linz – geradezu für eine Voice-over-IP Lösung prädestiniert war.

## Kaufentscheidung nach Teststellung

Im Januar 2004 entschied sich die Meinl Bank für eine Teststellung der innovaphone PBX in der Niederlassung in Linz. Bei der Entscheidung für den deutschen Anbieter innovaphone spielte zum einen der Kostenfaktor eine maßgebliche Rolle; zum anderen war der Sindelfinger VoIP-Spezialist der einzige Hersteller, der eine sog. aktive Voice Recording Lösung anbieten konnte. Diese ermöglicht die automatische Aufzeichnung, sobald ein Gespräch am IP-Telefon geführt wird, sowie die Steuerung der Aufzeichnung per Tastendruck. Für die Technologie von innovaphone sprach außerdem, dass die innovaphone IP-Telefonielösung aufgrund ihrer Standardkonformität eine optimale Basis für zusätzliche Applikationen in den Bereichen UMS (Unified Messaging) und CTI (Computer Telephony Integration) bildet.

Betreut wurde das Projekt von der ACP Enterprise Computer Handels GmbH, einem der führenden Systemhäuser in Österreich, das über zahlreiche Geschäftsstellen im ganzen Land verfügt.

## innovaphone PBX im Einsatz bei der Meinl Bank:





Nachdem in Linz die Einführung der IP-Telefonie zur Zufriedenheit aller Beteiligten verlief, wurde die Umrüstung des gesamten Bankhauses auf IP beschlossen. Zum damaligen Zeitpunkt wurde die Telefonie über eine Philips Sopho TK-Anlage im Head Office in Wien abgewickelt, die nicht mehr auf dem neuesten Stand der Technik war. An diese Anlage waren im Ganzen 80 Teilnehmer am Hauptstandort sowie 25 Teilnehmer an einem weiter entlegenen Standort in Wien angebunden, außerdem eine kleinere Anzahl von Mitarbeitern in Graz bzw. Linz. innovaphone lieferte zwei IP 3000-Gateways nach Wien, die redundant ausgelegt als zentrale Telefonanlage fungieren. Indem die beiden Gateways hintereinander geschaltet wurden, konnte das anspruchsvolle innovaphone-Redundanzkonzept in vollem Umfang verwirklicht werden, das gerade in einem extrem sicherheitssensiblen Bereich wie einem Bankinstitut ein Höchstmaß an Ausfallsicherheit garantiert. Sollte eine IP 3000 ausfallen, registrieren sich alle Telefone automatisch auf der Standby PBX. Zusätzlich wird die Verbindung zum ISDN durch Umschalten des Relais auf die redundante IP 3000 gewährleistet (siehe Schaubild). Die Niederlassungen in Graz und Linz werden zentral über einen Rufnummernplan von Wien aus verwaltet. Zusätzlich wurden mehr als 200 Endgeräte vom Typ innovaphone IP 200 sowie mehrere IP Terminal Adapter IP 21 angeliefert.

Bei der Installation der IP-Telefonie-Lösung traten keine Probleme auf, wie Elfriede Jirges von der Meinl Bank Wien bestätigt: „Die Installation klappte hervorragend und war in ein paar Tagen erledigt.“ Kleinere Probleme traten anfangs beim Handling der neuen Geräte unter den Mitarbeitern auf. Nach wenigen Tagen hatten sich die Bankmitarbeiter jedoch an die neuen Endgeräte gewöhnt – das Feedback im Hinblick auf die neue Technologie war überwiegend sehr positiv.

### Beweissicherung durch Sprachaufzeichnung

Gleichzeitig mit der Umstellung auf die IP-basierte Telefonie wurde das Voice Recording System EVOip der Fa. ASC telecom AG aus Hörsbach/Deutschland eingeführt. Dabei handelt es sich um eine vollständig integrierte VoIP-Recording Software. Die Produkte von innovaphone und ASC sind im Bereich Voice Recording optimal aufeinander abgestimmt und erlauben eine ideale Integration der Sprachaufzeichnung in eine IP-basierte Telefonieumgebung. Sämtliche Gespräche – gleichgültig ob es sich um traditionelle Telefonie oder über Gespräche via IP handelt – können mitgeschnitten, protokolliert und verarbeitet werden. Die Aufzeichnung wird automatisch gestartet, sobald ein externes Gespräch an einem zugeordneten Telefon geführt wird. Gespeichert werden die Gesprächsauf-

zeichnungen auf der Festplatte des Servers. Ihre Suche und Wiedergabe erfolgt über eine gesicherte Verbindung über das Intranet. Somit ist der Zugriff auf diese wichtigen Beweisdaten zu jeder Zeit und von jedem Ort aus möglich.

### Positive Zwischenbilanz nach einem Jahr

Für die Umstellung auf Voice over IP sprachen die geringeren Betriebskosten und die größere Flexibilität der Technologie, da die ehemals getrennten Netze für Sprach- und Datenverkehr zu einer konvergenten Kommunikationsplattform zusammengeführt wurden. In diese einheitliche IP-basierte Infrastruktur können Anwendungen integriert werden, die so für die traditionelle Telefonie nicht verfügbar sind. So wurde jetzt bei der Meinl Bank eine CTI-Software installiert, mit der man u.a. einfach und übersichtlich Gruppenfunktionen darstellen kann. Außerdem konnte über die von innovaphone bereitgestellte SOAP API-Schnittstelle auch das hauseigene CRM-System von Ekkehard Preis, Meinl Bank, selbst mitintegriert werden. Ebenso wurde eine Unified Messaging Lösung eingeführt, die alle Nachrichtenarten – email, Fax, Kurz- und Sprachnachrichten – unter einer Oberfläche vereint. Sie steuert alle wichtigen Telefoniefunktionen wie Anwahl, Annehmen, Auflegen, Rückfrage, Makeln bis hin zum Aufbau einer Konferenz. Bei eingehenden Anrufen werden die Kontakte mit der ankommenden Rufnummer verglichen. Auf diese Weise haben die Bankmitarbeiter jederzeit sämtliche Informationen zur Hand und können so individuell auf die Wünsche und Anfragen der Kunden eingehen. Auch von unterwegs können die Banker via Handy oder Web-Browser ständig auf ihre Nachrichten zugreifen. Eingehende emails, Faxe oder Kurznachrichten können so zeitnah und ortsungebunden bearbeitet werden. Dieses Höchstmaß an Flexibilität schlägt sich in besserer Erreichbarkeit und größerer Kundennähe nieder. Eine Kostenaufstellung der Meinl Bank zeigt, dass die Anschaffung der IP-Telefonanlage inklusive Voice Recording Lösung im Vergleich zur traditionellen Telefonie kostenneutral ist. Allerdings spart die Bank ab dem

### Vorteile der IP-basierten Lösung für die Meinl Bank

- ✓ **Deutliche Kosteneinsparung** durch Vereinheitlichung der Netze und geringe Wartungskosten
- ✓ **Skalierbare Lösung**, die kontinuierlich an die schnell wachsende Mitarbeiterzahl angepasst werden kann
- ✓ **Integrierte Voice Recording Lösung:** automatische Sprachaufzeichnung, Steuerung der Aufzeichnung per Tastendruck
- ✓ **Optimale Basis** für zusätzliche UMS- und CTI-Applikationen
- ✓ **Ausgefeiltes Redundanzkonzept:** garantiert ein Höchstmaß an Ausfallsicherheit in einem sicherheitssensiblen Bereich





Im Einsatz bei der Meinl Bank:  
IP Telefon IP 200

zweiten Halbjahr nach Inbetriebnahme jährlich 58.000 Euro für Miete, Leasing und Wartung ein. Bei einem kürzlich anstehenden Umzug einer Niederlassung der Bank innerhalb von Graz kamen die Vorteile der IP-Telefonie voll zum Tragen: da die doppelte Verkabelung wegfällt, konnten hier enorme Kosten eingespart werden. Für die Mitarbeiter war der Umzug denkbar bequem, weil sie ihre Telefone nur am neuen Arbeitsplatz einstecken und ohne weitere Maßnahmen in Betrieb nehmen konnten.

### ACP Gruppe Österreich & Deutschland

**ACP** bietet die gesamte IT-Palette: Hardware, Software und Branchenlösungen, Services und Finanzierungen. Damit haben Sie einen Ansprechpartner für Ihre gesamten IT-Anforderungen. Motto: Alles aus einer Hand.

Das Angebot von **ACP** richtet sich an Unternehmen und Institutionen jeder Größenordnung, von Klein- und Mittelbetrieben bis zu internationalen Konzernen. Sie können von ACP einen einzelnen Drucker ebenso beziehen wie zehntausend Notebooks. Das Software-Portfolio umfasst Betriebssysteme, Office und LAN, Software für CRM, E-Business und Asset Management, die Lösungen jurXpert für Rechtsanwälte und medXpert für niedergelassene Ärzte sowie eine Reihe von Branchenlösungen auf Navision-Basis.

Die Services reichen von der PC-Wartung über Helpdesk und Security bis zu maßgeschneiderten Dienstleistungen wie „EDV-Leiter auf Zeit“. Die **ACP IT Finanzierungs GmbH** entwickelt für Sie flexible und äußerst rentable Leasing-Modelle. Im Bereich Enterprise Computing erarbeiten erfahrene Experten intelligente Lösungen für Storage und Backup, für hoch verfügbare Server, Cluster und Hochleistungscomputer. [www.acp.de](http://www.acp.de) oder [www.acp.at](http://www.acp.at)

# innovaphone

#### innovaphone AG

Böblinger Str. 76  
71065 Sindelfingen  
Deutschland  
Phone: +49 (7031) 73009-0  
Fax: +49 (7031) 73009-99  
[info@innovaphone.com](mailto:info@innovaphone.com)

[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

