



Case Study

innovaphone AG - PURE IP-TELEPHONY

:: VoIP PBX Installation bei Rahn & Bodmer ::

Rahn & Bodmer

Zürichs älteste Privatbank läutet das VoIP-Zeitalter ein. Bei Anruf: Freie Leitung garantiert

In einer Zeit, in der sich Banken zu immer größeren und kaum mehr zu durchschauenden Gebilden zusammenschließen, setzt Zürichs älteste Privatbank auf Tradition und Unabhängigkeit. Wie vor gut 250 Jahren die Gebrüder Schulthess, betreuen die Berater von Rahn & Bodmer ihre Kundschaft auch heute noch von der Stadt an der Limmat aus. Das einzige Domizil der auf Anlageberatung und Vermögensverwaltung spezialisierten Bank befindet sich inmitten der Schweizer Finanzmetropole. Vieles hat sich im Verlauf der Geschichte verändert. In einem Punkt sind sich die Privatbankiers allerdings immer treu geblieben: Weitsicht bestimmte das unternehmerische Handeln in allen Epochen und bewahrte der Bank so ihre Eigenständigkeit. Weitsicht zeigte Rahn & Bodmer auch mit der Umstellung der Telefonanlage auf Voice over IP – und bewies zugleich, dass sich Tradition und Innovation keineswegs ausschließen müssen.

R|&BANQUIERS

innovaphone PBX Installation bei Rahn & Bodmer im Überblick

- **Name**
Rahn & Bodmer
- **Firmensitz**
Zürich
- **Branche**
Finanzbranche
- **Mitarbeiter**
ca. 210
- **Partner**
Inikon AG
- **Art der Applikationen**
Broker-Vermittlungsarbeitsplatz, Gesprächsaufzeichnung, Mobilfunkintegration, Gebührenerfassung, CTI
- **Länder, i.d. installiert wurde**
Schweiz
- **Anzahl Teilnehmer/Lokationen**
über 200, ein Standort
- **Anzahl & Größe der PBXen**
3 x IP6000, 1 x IP800
- **Vorteile/Beweggründe**
Ablösung der analogen TK-Anlage, Senkung der Wartungs-/ Administrationskosten, Wartungserleichterung

Auf eine neue, zeitgemässe Telefonielösung wollten Patrick Weber und Thomas Wartmann, die beiden Projektleiter Telefonie von Rahn & Bodmer, setzen, als die Ablösung der in die Jahre gekommenen Telefonanlage anstand. Die bestehende analoge Händler-TK-Anlage war „end of life“ und wurde vom Hersteller folglich nicht mehr unterstützt. Unvoreingenommen sichtigten die Projektleiter den Markt, analoge und IP-basierte Systeme hatten dieselben Chancen. „Es war keineswegs so, dass wir im Vorfeld eine Entscheidung zugunsten von VoIP getroffen hatten“ erinnert sich Patrick Weber, „für uns war lediglich wichtig, eine Lösung zu finden, die eben am besten zu unseren Anforderungen passt.“

Zuverlässig, sicher und günstig in der Wartung und Administration sollte sie sein, die neue Telefonanlage. Die Anforderungen an die Sicherheit ergaben sich aus den gesetzlichen Vorgaben. So ist etwa eine Gesprächsaufzeichnung für Banken unerlässlich. Dabei musste sichergestellt sein, dass aufgezeichnete Gespräche nur von den Mitarbeitern abgehört werden können, für die sie auch bestimmt waren.

Treiber für die Umstellung war die Handelsabteilung der Bank. Dort waren die Anforderungen an die Telefonanlage am höchsten. „Die Händler müssen auf mehrere hundert Kontakte zugreifen können, die sie aus Zeitgründen am besten per Touchscreen anwählen“, erläutert Patrick Weber. „Außerdem darf gerade in der Handelsabteilung kein Anruf verloren gehen, denn das kostet die Bank nicht nur viel Geld, sondern auch das Vertrauen der betroffenen Kunden.“ Deshalb, so Weber, müssten die Händler Anrufe, die in der Handelsabteilung eingehen, gruppenweise annehmen und in Sekundenschnelle untereinander weitervermitteln können.

Klar war auch, dass die Geschäftsleitung keinerlei Abstriche bei der Verfügbarkeit akzeptieren würde. „Unser Haus lebt von den guten Beziehungen zu unseren Kunden, die nicht selten über mehrere Generationen gewachsen sind“, erläutert Patrick Weber. „Jeder unserer Kunden hat einen festen Ansprechpartner, der ihm in allen finanziellen Belangen zur Seite steht. Das setzt voraus, dass unsere Berater für ihre Kunden jederzeit gut zu erreichen sind.“ Aber auch an die Wirt-



schaftlichkeit der neuen Anlage wurden hohe Anforderungen gestellt.

Fünf Angebote holten sie ein, darunter alles, was Rang und Namen hat. Ein Angebot aber war den beiden Projektleitern auf Anhieb sympathisch – das der Inikon AG. Das in Egg bei Zürich ansässige Systemhaus hatte der Bank eine IP-TK-Anlage von innovaphone ans Herz gelegt. Dazu Patrick Weber: „Das war Liebe auf den ersten Blick. Das lag sicher auch am guten Preis-Leistungsverhältnis, vor allem aber an der pragmatischen Herangehensweise. Vom ersten Kontakt an war klar, hier ist der Kunde keine Nummer, Support-Anfragen werden nicht nach dem Ticket-System abgearbeitet. Kurze Wege, feste und kompetente Ansprechpartner, die uns zuhören – das war uns wichtig und genau das haben wir bei Inikon gefunden.“

Doch auf den zweiten Blick taten sich unerwartete Hürden auf. Die Anforderungen, die die Broker – treibende Kraft für die Migration – an die Telefonanlage stellten, lagen weit über dem, was ein alltags-tauglicher Telefonvermittlungsarbeitsplatz leisten muss. Mit einem Finger komplett zu bedienen sollte der Broker-Vermittlungsarbeitsplatz sein und dabei das Vermitteln, Verbinden und Parken möglichst vieler gleichzeitig eingehender Anrufe erlauben. Eine weitere Grundforderung: Jeder Anruf muss sofort weiterverarbeitet werden, besetzte Leitungen sind für Broker tabu. Das aber geht nur, wenn der Status aller Händler, also etwa Urlaub, Abwesenheit oder Gespräch von der TK-Anlage angezeigt wird.

Für einen Moment stand das Projekt auf der Kippe. Doch statt sich mit der Situation abzufinden, machte sich die Entwicklungsabteilung des innovaphone-Partners Buchberger IT kurzerhand daran, den fehlenden Puzzlestein zu entwickeln. In weniger als zwei Monaten konnte so die Lücke geschlossen werden. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Ein hochleistungsfähiges Komforttelefon mit Touch Screen, das alle erdenklichen

Funktionen eines Broker-Vermittlungsarbeitsplatzes abdeckt. Die unbürokratische Arbeitsweise machte bei Patrick Weber und seinen Kollegen mächtig Eindruck: „Spätestens da war unsere Entscheidung gefallen. Auch gegenüber unserer Geschäftsleitung konnten wir unsere Empfehlung hundertprozentig vertreten.“ Einer Zusammenarbeit mit Inikon stand nichts mehr im Weg.

Die ersten Vorarbeiten begannen Anfang August 2008. Das ohnehin anstehende Netzwerk-Upgrade wurde dazu genutzt, die Infrastruktur auf Herz und Nieren zu überprüfen und dort, wo es nötig war, auf die VoIP-Migration vorzubereiten. So wurde aus Gründen der Verfügbarkeit ein zweites Netz eingerichtet, um Daten- und Sprachverkehr voneinander zu trennen. „Wir wollten damit sicherstellen, dass wir für unsere Kunden auch dann telefonisch erreichbar sind, wenn das Host-System einmal Störungen aufweisen sollte“, begründet Patrick Weber diese Entscheidung.

Im September 2008 wurde die neue TK-Anlage installiert. Seither verrichten im Firmendomizil drei IP6000 und eine IP800 ihren Dienst. Nach und nach wurden die rund 235 Arbeitsplätze mit IP-Phones vom Typ IP110 und IP240 ausgestattet. Außerdem galt es, einige analoge Faxgeräte und das bestehende DECT-System in die innovaphone PBX einzubinden. Durch ein Upgrade der DECT-Lösung auf IP durch ein IP-DECT-Gateway konnte die Anlage problemlos in die IP-PBX-Umgebung eingebunden werden. Damit kann die Schweizer Privatbank sowohl die DECT-Basis-Stationen als auch die Telefone weiter nutzen. Das schützt die Investitionen und schont das ITK-Budget.

An Anwendungen sind CTI, eine Billinglösung und mehrere Vermittlungsarbeitsplätze im Einsatz. Anfangs wurden beide Anlagen parallel betrieben, um sicherzustellen, dass sich bei der Umstellung keine unliebsamen Überraschungen zeigen. Dazu wurden die VoIP-Gateways von in-

novaphone vor dem Amtszugang der TK-Anlage eingeschleift. Die bestehende TK-Anlage lief einfach weiter und wurde am Ende der Übergangsphase im Dezember 2008 einfach abgeschaltet – „sanfte Migration“ heißt das im Branchenjargon.

Die Migration verlief reibungslos, mit einer kleinen Ausnahme. „Die für den Handelsraum entwickelte Applikation hat uns anfangs etwas Kopfzerbrechen bereitet“, erinnert sich Thomas Wartmann. „Allerdings hat Buchberger IT die Kinderkrankheiten innerhalb von 48 Stunden gelöst. Der Support war auch hier vorbildlich.“ Der Termin, den sich Thomas Wartmann und Patrick Weber für das Projekt gesetzt hatten, war jedenfalls zu keinem Zeitpunkt gefährdet.

Auch bei den Mitarbeitern kommt die Technik aus Sindelfingen gut an. Treibt die Anschaffung einer neuen Telefonanlage den Nutzern zuweilen die Sorgenfalten auf die Stirn, war bei Rahn & Bodmer genau das Gegenteil der Fall. „Unsere Mitarbeiter waren begeistert, wie leicht sich die Telefone bedienen lassen“, weiß Patrick Weber. „Die Mitarbeiter der Handelsabteilung waren geradezu verblüfft, wie schnell sie sich untereinander die Anrufe zuschieben können.“ Die Mitarbeiter an den Vermittlungsarbeitsplätzen wurden an einem einzigen Nachmittag auf die neue Anlage geschult. Tags darauf wurde der Schalter umgelegt – die alte Anlage wurde abgeschaltet und die innovaphone PBX übernahm den Betrieb.

Kein Wunder also, wenn das Fazit der Projektverantwortlichen durchweg positiv ausfällt. „Unsere Erwartungen haben sich sowohl in technischer als auch in wirtschaftlicher Hinsicht voll erfüllt“, versichert Patrick Weber. Und Thomas Wartmann ergänzt: „Wir würden den Weg jederzeit wieder gehen. Die Planung war vorbildlich, die Preise stimmten auch, die Technik hat uns sowieso überzeugt. Vor allem aber waren die Mitarbeiter von Inikon und Buchberger IT immer für uns da, wenn wir jemanden gebraucht haben.“