

# Case Study

## Pure IP Telephony



### case study Anbindung von Filialen

- : Volksbank Vorarlberg
- : Finanzinstitut
- : 313 Mitarbeiter
- : IP 3000; innovaphone IP 200; Terminal Adapter IP 21;  
Voice Recording

Die Volksbank Vorarlberg wurde 1888 gegründet und blickt auf eine lange Tradition als eines der führenden österreichischen Kreditinstitute im Voralpenland zurück. Mit seiner ausgeprägten Filialstruktur - insgesamt verfügt die Bank über 21 Filialen in der Region - sieht sich das Unternehmen als kompetenter Ansprechpartner in allen Finanzfragen, sowohl für Privatpersonen als auch für Firmenkunden. Vermögensverwaltung, Anlageberatung, Versicherung- sowie Immobilienservice gehören zu den Schwerpunktgebieten der Traditionsbank. In den vergangenen Jahren konnte die VB eine sehr positive Entwicklung mit erfreulichem und gesundem Wachstum verzeichnen. Insgesamt 313 Mitarbeiter arbeiten am Hauptsitz der Volksbank Vorarlberg in Rankweil sowie in den Filialen vor Ort.

Nachdem die Telefonanlage in der Zentrale in die Jahre gekommen war und in Rankweil durch die Umsiedlung der Wertpapierabteilung diese erweitert und ein neues Aufzeichnungssystem für den Wertpapierhandel benötigt wurde, entschied man sich für die Installation einer IP-TK Anlage. Insgesamt sind momentan der Hauptsitz der Volksbank Vorarlberg in Rankweil sowie weitere fünf Filialen mit rund 45 Arbeitsplätzen in den IP-Telefonanlagenverbund eingebunden.

innovaphone



Martin Mangeng, Netz- und Systemadministrator der Volksbank Vorarlberg

Einer der maßgebenden Gründe für den Einstieg in die IP-Telefonie war die bevorstehende Verlagerung des Wertpapierhandels von der Geschäftsstelle in Bregenz in die Firmenzentrale in Rankweil. Die hier vorhandene Telefonanlage war ohne großen technischen Aufwand nur schwer erweiterbar. Darüber hinaus wurde eine neue, einfach zu bedienende Gesprächsaufzeichnung zur Dokumentation und Rechtssicherheit (Beweissicherung) für den Wertpapierhandel benötigt.

In diesem Zusammenhang hat sich die Geschäftsleitung für eine Umstellung auf IP-Telefonie in Kombination mit der Implementation einer Communications Recording Lösung entschieden.

Für die Einführung einer IP-PBX sprach außerdem, dass das Kreditinstitut auf diese Weise die Wartungs- und Servicekosten drastisch senken konnte, da mit der neuen Lösung ein Großteil der Wartungsarbeiten von Mitarbeitern im Hause übernommen werden kann. An der innovaphone PBX „gefiel uns vor allem das funktionelle Design und die offenen Standards dieser Lösung“, so Martin Mangeng, Netzwerk- und Systemadministrator der Volksbank Vorarlberg und Projektverantwortlicher. „Die Voice-over-IP Lösung von innovaphone bringt uns viele Vorteile in Bezug auf Selbstständigkeit. Wir können – auch in entfernten Filialen – sofort alles selbst konfigurieren und müssen nicht mehr auf kostenspielige externe Techniker warten“, fährt Mangeng fort. Zudem ist mit einer moder-

nen IP-basierten Telefonanlage die technologische Plattform für Mehrwertdienste wie Unified Messaging und andere Anwendungen gegeben. Auch bei den unmittelbaren Telefonieleistungen ist die IP-vermittelte Telefonie der herkömmlichen Vermittlung überlegen. Beispielsweise können beliebig viele Warteschleifen und Ansagen ohne Kostenaufwand eingerichtet werden, die Vermittlung der Gespräche erfolgt automatisch und das Telefonregister kann über LDAP abgefragt werden.

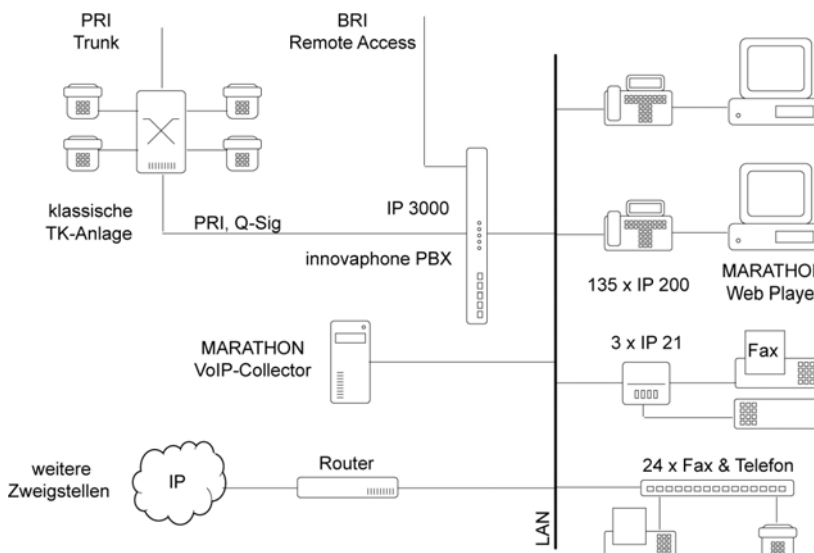
### Geringer Installationsaufwand mit großer Wirkung

In der Geschäftsstelle in Rankweil wurde eine sanfte Migration von der alten TK-Anlage zur innovaphone



Hauptsitz der Volksbank Vorarlberg in Rankweil

### innovaphone PBX im Einsatz bei der Volksbank Vorarlberg:



PBX durchgeführt. Basisgerät dafür bildet eine IP 3000, auf der eine innovaphone PBX mit 170 User Lizenzen installiert wurde. In das Voice-over-IP Netzwerk wurden sämtliche Endgeräte an den Arbeitsplätzen der Mitarbeiter eingebunden – im Ganzen wurden ca. 135 Telefone IP 200 sowie drei IP 21 Analog-Adapter zur Anbindung von Modems (Frankiermaschine) und ein 24-fach Analog-Adapter (Audio Codes MP-124 FXS) zur Anbindung aller Faxgeräte und analogen Nebenstellen bestellt (Telefone in den Besprechungs-



Im Einsatz bei der Volksbank Vorarlberg:  
IP Telefon IP 200

zimmern und Aufenthaltsräumen sowie einzelne Anrufbeantworter).

Zuerst wurden abteilungsweise die Telefone an den Arbeitsplätzen umgestellt und je nach Abteilung/Benutzer konfiguriert (Funktionstasten, Telefonregister, Umleitungen). Anschließend wurden die Hotlines in Form von Gruppenrufen mit Ansagen und Warteschleifen eingerichtet. In einem letzten Schritt wurden die analogen Endgeräte in die Infrastruktur eingebunden. Dieser letzte Abschnitt war – anders als der übrige Installationsaufwand – vergleichsweise zeitaufwändig.

Die Umstellung in kleineren Filialen und die Einrichtung der Endgeräte konnte ohne Schwierigkeiten und innerhalb weniger Stunden realisiert werden.

In Rankweil gab es noch eine technische Besonderheit, die mit der neuen Lösung umgesetzt werden sollte. An den Bürotüren der Mitarbeiter in den Bereichen Direktion und Beratung sind Besetzt-Lampen installiert, für die eine neue Relais-Steuerung angefertigt werden musste. Eine Eigenentwicklung aus dem Hause erfragt nun den aktuellen Anruf-Status von bestimmten Benutzern per http von der IP 3000 und schaltet über die Relais-Karten die Besetzt-Lampen. Entsprechend den hohen Anforderungen an diesem Standort nahm die Realisierung der neuen Lösung hier mehr Zeit in Anspruch als an den anderen Geschäftsstellen.

Insgesamt sind derzeit in das IP-basierte Netzwerk die Filialen in Riezlern, Feldkirch, Rankweil und drei kleine Filialen in Hohenems, Dornbirn und Bregenz eingebunden. Weitere Filialen werden in absehbarer Zeit ebenfalls über Voice-over-IP telefonieren.

## Zusätzliche Applikationen und Mitarbeiterzufriedenheit

An einzelnen Standorten – so in Rankweil und Riezlern, wo auch der Großteil des Wertpapierhandels stattfindet – wird zur Anrufdokumentation die ASC Marathon-VoIP-Software genutzt. Diese Sprachaufzeichnungssoftware wird automa-



Zufriedene Mitarbeiter bei der Volksbank Vorarlberg

## Vorteile der IP-Telefonie für die Volksbank Vorarlberg

- ✓ **Ausgeprägte Filialstruktur** – dadurch ideales Szenario für IP-Telefonie-Lösung: **einfache Anbindung neuer Firmenstandorte**
- ✓ **Deutliche Kosteneinsparung** bei internem Umzug durch Vereinheitlichung der Netze
- ✓ **Optimale Technologiebasis** für die Einbindung einer Voice Recording Lösung
- ✓ **Anlage kann von Mitarbeitern im Hause konfiguriert werden;** externe Techniker sind kaum noch notwendig
- ✓ **Mitarbeiter sind begeistert** von funktionellem Design und offenen Standards der IP-Telefonie-Lösung

tisch oder manuell zum IP 200-Telefon im Konferenzmodus hinzugeschaltet. Berater und Mitarbeiter der EDV-Abteilung in Rankweil testeten im Moment eine CTI-Software-Lösung, über deren endgültigen Einsatz anschließend entschieden wird.

Für die Mitarbeiter verlief die Umstellung auf die innovaphone PBX problemlos. Anfangs vermeldeten einzelne Mitarbeiter Kritik an der Sprachqualität. Wie sich herausstellte, konnte dies behoben werden, indem zur Sprachkompression anstelle des G.729A-Standards der Standard G.711A eingesetzt wird.





Im Einsatz bei der Volksbank Vorarlberg: IP 3000

Die Warteschleifen bzw. Ansagen für die Hotlines und Nachschaltungen wurden im Tonstudio aufgenommen und als G.711-codierte Wave-Files auf Web-Servern hinterlegt. Die Ansagen klingen nun perfekt, da sie 1:1 digital über das Telefonnetz abgespielt werden.

### Weitere Zielsetzung

Beim weiteren Ausbau der Filialstruktur sowie bei der Umgestaltung einzelner bestehender Filialen wird von Anfang an die innovaphone PBX eingesetzt. Insgesamt sollen in Zukunft die mehr als 20 Volksbank-Filialen miteinander verbunden werden. Die Vorteile der IP-basierten Telefonie kommen gerade im Fall der Volksbank Vorarlberg voll zum Tragen: einfache Anbindung zusätzlicher Standorte, voll integrierbare Sprachaufzeichnungssoftware, sanfte Migration von der traditionellen Telefonumgebung in die Voice-over-IP Welt.

### innovaphone Partner bei den Vorarlberger Volksbanken: DATENTECHNIK GmbH

**DATENTECHNIK** plant, implementiert und wartet Netzwerke, die Lösungen für den Weitverkehr, ebenso wie für den lokalen Bereich zur Verfügung stellen. **DATENTECHNIK** unterstützt in seinen konzeptionellen Ansätzen sowohl den Migrationsweg zu konvergenten Netzen, als auch die Herstellung neuer Netzwerkstrukturen. Innerhalb der **DATENTECHNIK**-Organisation werden vier Fachbereiche (Solution Center) als kompakte Lösungseinheiten abgebildet, deren Aufgaben und Ziele klar abgesteckt und definiert sind. So sind kundenorientierte, individuelle und effiziente Produkte sichergestellt.

1969 in Neufeld/Leitha gegründet, etabliert sich das Unternehmen **DATENTECHNIK** zum führenden österreichischen Anbieter von Unternehmenslösungen. Nach Übernahme der ascom Transmission Schweiz/Bern, der Elektronikabteilung der Quante AG im Januar 2002 und der ke Kommunikations-Elektronik in Hannover/Deutschland 2003, trat das Unternehmen unter der Dachmarke KEYMILE auf. Seit 2005 ist die Sparte „Corporate Networks“ wieder als eigenständige Tochtergesellschaft (**DATENTECHNIK** – smart network solutions) am österreichischen und kroatischen Markt tätig. Rund 80 Mitarbeiter an 6 Standorten garantieren den Kunden von **DATENTECHNIK** umfangreiche Serviceleistungen in ganz Österreich.

innovaphone

#### innovaphone AG

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

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

