Case Study

Pure IP Telephony

:: case study Verfügbarkeit

: Sparkasse Bamberg
: Finanzinstitut
: 950 Mitarbeiter
: IP 3000; Redundanzkonzept; Lokationskonzept; Trunking; Sanfte Migration

Die Sparkasse Bamberg gehört mit ihrer 180-jährigen Geschichte zu den renommiertesten Unternehmen im Wirtschaftsraum Bamberg. An insgesamt drei Hauptgeschäftsstellen und 50 Niederlassungen sind momentan rund 950 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen beschäftigt. Die Bilanzsumme von 2,8 Mrd. Euro weist die Sparkasse Bamberg als Marktführer in ihrer Region aus. Zur Erfolgsstrategie des Bankunternehmens hat sicherlich der hervorragende Service für die Kunden maßgeblich beigetragen.

Um in Sachen Service weiter an der Spitze zu sein und ein Maximum an Kundenzufriedenheit auch in Zukunft generieren zu können, wurde die Kommunikationsinfrastruktur des Unternehmens Ende 2004 grundlegend modernisiert. An die Stelle der traditionellen Zweiteilung der Netzwerke in getrennte Leitungen für Sprach- und Datenverkehr wurde eine einheitliche Infrastruktur auf der Basis des IP-Protokolls eingeführt. Damit verbunden sind nicht nur neue Möglichkeiten in den Bereichen CTI und UMS für die Mitarbeiter, sondern auch ein deutlicher Zugewinn an Flexibilität, was die Betreuung der Kunden vor Ort angeht.

innovaphone

Kostenanalyse und Entscheidungsfindung

Maßgebend für die Entscheidung zugunsten der IP-Telefonie war eine Kostenanalyse, die in Zusammenarbeit mit dem Rechenzentrum der Bayerischen Sparkassen – hier die IZB - durchgeführt wurde. Ergebnis dieser Untersuchung war die Empfehlung, die heterogene Telefonielandschaft des Unternehmens zu vereinheitlichen und eine klare Zentralisierung auf 2 Hauptstellenstandorte vorzunehmen. Es zeigte sich, dass die vorhandenen Datenleitungen für den Einstieg in die IP-Telefonie geeignet waren. Von der Vereinheitlichung der Netze versprachen sich die Verantwortlichen neben deutlichen Kosteneinsparungen auch eine tragfähige Basis für weitere Anwendungen in den Bereichen Unified Messaging (UMS) und Computer Telephony Integration (CTI). Zu den Anforderungen an die neue Technologie gehörte insbesondere eine weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit. In verschiedenen Niederlassungen war die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter auf der Basis von einer ISDN-Leitung mit zwei Sprachkanälen nicht mehr zufriedenstellend. Zu den großen Vorteilen der IP-Telefonie gehört die Flexibilität im Hinblick auf die Anzahl der Sprachkanäle: von kleinen Szenarien bis hin zu großen Firmennetzwerken mit tausenden von Mitarbeitern kann jede Unternehmensgröße realisiert werden. Auch nachträglich kann der Ausbau des Netzes jederzeit den neuen Mitarbeiterzahlen angepasst werden.

Bei der Auswahl der Dienstleister bzw. Hersteller stützte sich die Sparkasse Bamberg ebenfalls auf die Bewertungen der IZB, die auf Kriterien wie Investitionskosten, laufende Kosten, Wartungsaufwand, Möglichkeit des Eigenbetriebs, Innovationsbereitschaft, Standardisierung der Schnittstellen sowie Offenheit für weitere Anwendungen beruhte. Nach Abwägung all dieser Kriterien fiel die Entscheidung zugunsten der Lösung des Sindelfinger IP-Telefoniespezialisten innovaphone AG. Als Dienstleister für das gesamte Projekt wurde die Fa. TeleSys Kommunikationstechnik GmbH aus Breitengüßbach beauftragt.

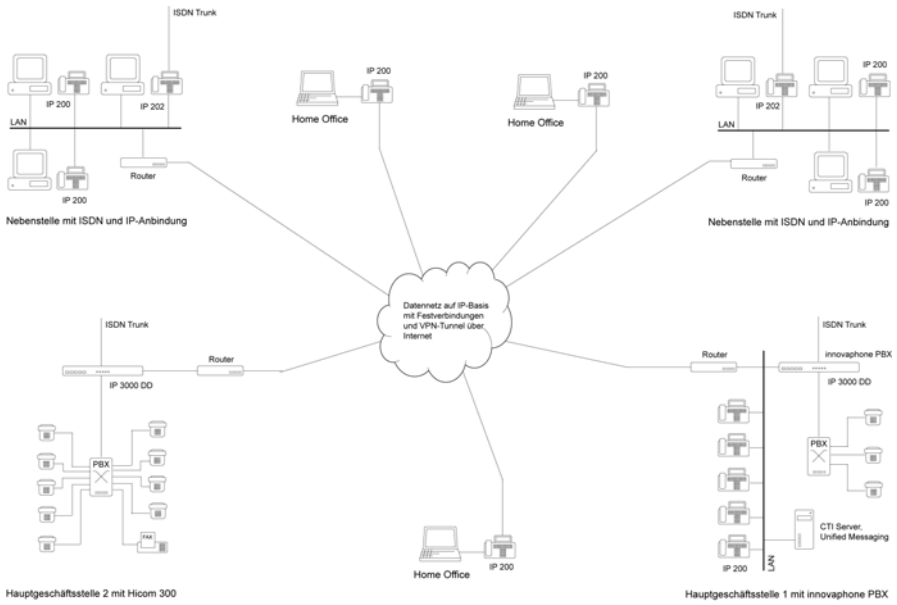
Nachdem man sich im August 2004 erstmalig mit dem Thema „IP-Telefonie“ bei der Sparkasse Bamberg beschäftigt hatte, vollzog sich die Entscheidung zugunsten der neuen Technologie relativ zeitnah. Von der Beauftragung bis zum Rollout auf die Geschäftsstellen vergingen lediglich 6 Wochen. Die gesamte Installation konnte innerhalb des Zeitraums von Oktober 2004 bis Januar 2005 abgewickelt werden, so dass auch auf Seiten des Herstellers bzw. Dienstleisters ein sehr gutes Projektmanagement und eine ausgefeilte Rollout-Planung vorgelegen haben.

Stufenweiser Einstieg in die IP-Telefonie

Von den mehr als 50 Geschäftsstellen der Sparkasse Bamberg wurden 37 Standorte komplett auf IP-Telefonie umgestellt, unter ihnen auch eine Hauptstelle mit insgesamt 150 Arbeitsplätzen. An den übrigen Standorten wurde die Möglichkeit des sanften Einstiegs in die IP-Telefonie genutzt. Hier wurden die traditionellen Telefonanlagen beibehalten – durchweg Siemens Hicom-Anlagen - und durch moderne VoIP-Gateways und –Endgeräte ergänzt. Den Anforderungen nach einer zentralen Administration kam man mit der Anschaffung zweier innovaphone IP 3000 DD-Gateways entgegen, die an zwei Hauptgeschäftsstellen der Sparkasse installiert wurden. An beiden Standorten wurde die IP 3000 der vorhandenen Siemens Hicom-Anlage in einer sog. Master-Slave-Konfiguration vorgeschaltet.

Bei der Installation der neuen Geräte sind aufgrund der sehr heterogenen Telekommunikationslandschaft kleinere Probleme aufge-

innovaphone PBX im Einsatz bei der Sparkasse Bamberg:



Im Einsatz bei der Sparkasse Bamberg: IP Telefon IP 202

treten, die jedoch sehr schnell gelöst werden konnten – auch durch den Einsatz der Herstellerfirma, die jederzeit mit fachlichem Rat zur Seite stand. Letztendlich ging es hier nicht nur um eine Neuinstallation oder Erweiterung der bestehenden Anlage um IP, sondern um eine komplette Umstellung der vorhandenen Hicom-Hauptanlagen auf die IP-Welt. Entsprechend mussten auch Weiterleitungs- und Routingtabellen, Gruppenschaltungen usw. innerhalb der Telefonie auf die VoIP-Gateways übernommen werden. Darüber hinaus sind sämtliche analogen Anschlüsse – Faxgeräte und Modems – auf IP umgestellt worden.

Naturgemäß ist im Bankenumfeld der Sicherheitsfaktor ein entscheidendes Kriterium. In diesem Zusammenhang wurden neben anderen Sicherheitsmaßnahmen die Amtsköpfe gesplittet, um ein Backup-Szenario bei Ausfall eines Hauptstellenstandortes zu schaffen. Außerdem konnte mit der innovaphone-Lösung die telefonische Erreichbarkeit jeder einzelnen Geschäftsstelle weiterhin sichergestellt werden, indem die IP 202-Telefone mit der ISDN-Leitung gekoppelt sind. „Damit stellt sich der Umbau der Sparkasse Bamberg hin zur IP-Telefonie als eines der in technologischer Hinsicht komplexesten Projekte dar, das bisher in der bayrischen Sparkassenlandschaft abgewickelt wurde“, so Stefan Kück, Leiter zentrale Dienste und EDV-Organisation und Projektverantwortlicher.

Mitarbeiterzufriedenheit und neue Anwendungen

Durch den Einsatz der IP-Telefonie mit der Einführung eines einheitlichen Rufnummernblocks und der Abwicklung aller internen Telefongespräche über das bereits bestehende Datennetz konnten nicht nur Telefon- und Leitungskosten eingespart werden, sondern gleichzeitig die Basis geschaffen werden für zusätzliche weitergehende Anwendungen. So wird in diesem Jahr eine Unified Messaging Lösung zum Versand und Empfang von Faxnachrichten im gesamten Unternehmen bereitgestellt. Außerdem werden virtuelle Anrufbeantworter (Voice Mails) implementiert, die zu einer weiteren Steigerung in punkto Mobilität und Standortunabhängigkeit beitragen werden.

Hinzu kommt, dass die Außendienstmitarbeiter der Sparkasse zukünftig mit einer UMTS-Karte, einem VPN-Zugang sowie IP-Telefonen und einer entsprechenden Kofferlösung ausgestattet werden – Maßnahmen hin zum Leitgedanken des „Standort hier“, der optimalen Betreuung der Kunden vor Ort.

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der neuen Technologie hat die Sparkasse Bamberg in einer Mitarbeiterbefragung erfasst. Demnach konnte hinsichtlich der Sprachqualität festgestellt werden, dass bei Geschäftsstellen mit entsprechenden Bandbreiten die Sprachqualität als „sehr gut“ bezeichnet wurde. Bei anderen Geschäftsstellen gab es anfängliche Probleme, die jedoch in Zusammenarbeit mit den Firmen TeleSys und innovaphone schnell beseitigt werden konnten. Was das Handling der Geräte und die Ausstattung bzw. verfügbaren Funktionen betrifft, vergaben die Mitarbeiter die Note „besser 2“.

Vorteile der IP-basierten Lösung für die Sparkasse Bamberg

- ✓ **Deutliche Kosteneinsparung** durch Vereinheitlichung der Netze und geringe Wartungskosten
- ✓ **Tragfähige Basis** für zusätzliche Applikationen wie UMS und CTI
- ✓ **Optimierung der Kundenzufriedenheit** durch bessere Erreichbarkeit der Mitarbeiter und „Kofferlösung“ zur Betreuung der Kunden vor Ort
- ✓ **Hohe Flexibilität:** die durchgängig standardbasierte innovaphone PBX kann jederzeit beliebig erweitert werden
- ✓ **Ausgefeiltes Backup-Konzept**, um ein Höchstmaß an Ausfallsicherheit zu garantieren

Im Einsatz bei der Sparkasse Bamberg: IP 3000

Weitere Planung: Ablösung der herkömmlichen Telefonie step-by-step

Laut Stephan Kück wird die IP-Telefonie bei der Sparkasse Bamberg konsequent weiterverfolgt: „Nach dem erfolgreichen Projektverlauf in Stufe 1 ist es unser Ziel, den Ausbau der IP-Telefonie weiter voranzutreiben und die alte Telefoniewelt möglichst zeitnah abzuschalten."

Neue Geschäftsstellen werden zukünftig von Anfang an per IP angebunden. Auch im Bereich der Heimarbeitsplätze wird die Anbindung konsequent über das IP-Protokoll erfolgen. Auf die Frage nach seiner Einschätzung der Bedeutung der IP-Telefonie für den Bankensektor antwortet Kück mit einer differenzierten Analyse: „Die IP-Technologie steckte in den letzten Jahren noch in den Kinderschuhen, hat sich mittlerweile jedoch zu einem wirklichen Konkurrenten und Mitbewerber zur klassischen Telefonie entwickelt. IP-Technologie wird weiter ausgebaut werden und stark wachsen. Ich denke, der Bankensektor hat hier gegenüber der Wirtschaft noch einen gewissen Nachholbedarf wobei die Infrastrukturbedingungen für den Einsatz von IP-Telefonie allerdings hervorragend sind. Nachdem fast jede Bank über entsprechende Bandbreiten, Standleitungen und eigene geschlossene Netze verfügt, trifft man auf ideale Voraussetzungen für die Nutzung von IP-Telefonie."

Es bedarf jedoch im Vorfeld einer genauen Analyse der bestehenden Infrastruktur und eines genau definierten Konzeptes, um erfolgreich IP-Telefonie einzuführen - auch in der Entscheidungsfindung, welche verschiedenen Modelle zur Einführung von IP-Telefonie auch betriebswirtschaftlich sinnvoll sind. Dies betont auch Stephan Kück: „Nur durch die gute Zusammenarbeit mit unserem Rechenzentrum, der IZB (Netzplanung und Betreuung), der Fa. Telesys (Installation und Konfiguration der Systeme) und innovaphone als Technologie-Lieferanten war es möglich, innerhalb so kurzer Zeit ein solches Projekt qualitativ hochwertig umzusetzen und die bei einem Projekt dieser Größe auftretenden Probleme schnell zu analysieren und zu beheben. Ich kann von daher jedem nur empfehlen, sich im Vorfeld intensiv beraten zu lassen."

TeleSys Kommunikationstechnik GmbH, Breitengüßbach

Als Systemhaus für Telekommunikation ist die **TeleSys Kommunikationstechnik GmbH** sehr nahe am Kunden. Das Unternehmen bietet von der Beratung über die Installation und die Wartung einen Allround-Service rund um die Unternehmenskommunikation. Besonderen Wert legt **TeleSys** auf Lösungen, die zuverlässig funktionieren und zukunftsorientiert sind. Dabei spielt gerade die Integration von Telekommunikations- und Informations-Technologie eine entscheidende Rolle. Die Grundlage dafür bilden die TK-Plattformen von führenden Herstellern. Darauf aufbauend verwirklicht **TeleSys** Applikationen, die die Kundenwünsche optimal erfüllen. Hier ist das Unternehmen wichtiger Partner der Innovationsführer wie innovaphone. Die enge Zusammenarbeit der 30 TeleSys-Mitarbeiter aus Vertrieb, Technik und Innendienst garantiert eine schnelle Umsetzung der Kundenprojekte. So entwickelte sich **TeleSys** in den letzten 10 Jahren zum führenden Systemhaus für Telekommunikation in Nordbayern.

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