



# Case Study

innovaphone AG - PURE IP-TELEPHONY

:: VoIP PBX Installation bei der Volksbank Vorarlberg ::

## Volksbank Vorarlberg

**1888 gegründet, blickt die Volksbank Vorarlberg auf eine lange Tradition zurück. Mit ihrer ausgeprägten Filialstruktur – insgesamt verfügt die Bank über 22 Filialen in der Bodenseeregion – zählt die Volksbank Vorarlberg Gruppe zu den drei großen selbstständigen Bankinstituten in Vorarlberg und ist zugleich die größte eigenständige österreichische Volksbank. Für Privat- und Firmenkunden ist die genossenschaftliche Bank ein kompetenter Ansprechpartner in allen Finanzfragen. Vermögensverwaltung, Anlageberatung, Versicherungs- sowie Immobilienservice gehören zu den Schwerpunktgebieten der Traditionsbank.**

In den vergangenen Jahren konnte die Volksbank Vorarlberg eine sehr positive Entwicklung mit erfreulichem und gesundem Wachstum verzeichnen. Rund 400 Mitarbeiter arbeiten am Hauptsitz der Volksbank Vorarlberg in Rankweil sowie in den Filialen vor Ort. Mit der Zahl der Mitarbeiter wuchsen auch die Anforderungen an die Telefonanlage. Nachdem in der Firmenzentrale angesichts der Umsiedlung der Wertpapierabteilung eine Erweiterung der TK-Anlage anstand und ein neues Aufzeichnungssystem für den Wertpapierhandel benötigt wurde, entschied man sich dafür, die in die Jahre gekommene Anlage auszutauschen und stattdessen eine zeitgemäße IP-TK-Anlage von innovaphone zu installieren. Nach der Firmenzentrale wurden Schritt für Schritt auch die übrigen Standorte auf VoIP umgestellt. Am Hauptsitz ver-

richten zwei VoIP-Gateways vom Typ IP6000 bzw. IP6010 ihren Dienst. Um eine möglichst hohe Verfügbarkeit der IP-TK-Anlage zu gewährleisten, wird eines der Gateways als Backup-System genutzt. Die Filialen sind je nach Größe mit einer IP302 oder IP800 ausgestattet. Alle Filialen wurden in einem Standortkonzept zusammengefasst. Ein durchgängiger, standortübergreifender Rufnummernplan sorgt dafür, dass jeder Mitarbeiter immer unter derselben Durchwahl erreichbar ist, ganz gleich, an welchem Standort er sich anmeldet.

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. Die dort vorhandene Telefonanlage hätte sich nur mit einem nicht vertretbaren Aufwand erweitern lassen. Darüber hinaus wurde speziell für die Mitarbeiter des Wertpapierhandels zu Dokumentationszwecken und aus Gründen der Rechtssicherheit (Beweissicherung) eine neue, einfach zu bedienende Lösung für die Gesprächsaufzeichnung benötigt. In dieser Situation entschied sich die Geschäftsleitung, eine Umstellung auf IP-Telefonie vorzunehmen und in die Anschaffung einer Communications-Recording-Lösung zu investieren.

Aber auch handfeste wirtschaftliche Argumente sprachen für die Einführung einer IP-PBX. So zeigte sich, dass das Kreditinstitut auf diese Weise die Wartungs- und Servicekosten drastisch senken konnte. Denn bei der neuen TK-Anlage kann ein Großteil der Wartungsarbeiten von eigenen Mitarbeitern übernommen werden. Martin Spiegel, Netzwerk- und Systemadministrator der Volksbank Vorarlberg und Projektverantwortlicher, zeigt sich begeistert von der neuen Lösung: „An der innovaphone PBX gefiel uns vor allem das funktionelle Design und die offenen Standards. Die Voice-over-IP-Lösung von innovaphone bringt uns viele Vorteile, einer davon ist die höhere Selbstständigkeit. So können wir jetzt auch in entfernten Filialen sofort alles selbst konfigurieren und müssen nicht mehr bei jeder Kleinigkeit kostspielige externe Techniker hinzuziehen.“

Zudem ist mit einer modernen 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. So können beispielsweise beliebig viele Warteschleifen und Ansagen ohne Kostenaufwand eingerichtet werden, die



Hauptfiliale in Vorarlberg



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 PBX durchgeführt. Das Herzstück der neuen Anlage bildet eine IP6000, auf der eine innovaphone PBX mit 310 User-Lizenzen installiert wurde. In das Voice-over-IP-Netzwerk wurden sämtliche Endgeräte an den Arbeitsplätzen der Mitarbeiter eingebunden – insgesamt ca. 230 Telefone vom Typ IP200 bzw. IP240 / IP241 sowie mehrere IP28 und IP24 Analog-Adapter zur Anbindung von Faxgeräten und Modems (Frankiermaschine).

Zuerst wurden Abteilung für Abteilung 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 Schritt war – anders als der übrigen Arbeiten – vergleichsweise zeitaufwändig, aber dennoch unentbehrlich. Denn im Bankenumfeld sind analoge Faxgeräte nach wie vor unverzichtbar. Die Umstellung in den Filialen und die Einrichtung der Endgeräte hingegen können jeweils innerhalb weniger Stunden realisiert werden.

### **Intelligente Zutrittssteuerung**

In der Firmenzentrale und in einigen Filialen findet sich noch eine weitere technische Besonderheit, die mit der neuen Lösung umgesetzt wurde. So wurden an den Bürotüren der Mitarbeiter aus Direktion und Beratung Besetzt-Leuchten installiert, die immer dann angehen, wenn der entsprechende Mitarbeiter telefoniert oder sich in einem Termin befindet. Dazu müssen die

Mitarbeiter lediglich eine Kurzwahltaaste oder eine bestimmte Funktionstaste an ihrem Telefon betätigen. Bei Telefongesprächen leuchtet an den Bürotüren von allein der Hinweis „telefoniert“ auf.

Umgesetzt wurde diese praktische Lösung in Zusammenarbeit mit „vis innovative solutions“ ([www.vis.at](http://www.vis.at)) mithilfe eines Automationssystems. Dazu wird am Hauptsitz ein VME-Server betrieben, welcher den Status der Mitarbeiter-Telefone zentral bei der IP6000 abfragt. Diese Informationen werden an Schaltkontakte (Beckhoff-Bussystem) im Hauptsitz und den Filialen per TCP/IP weitergegeben. Die Lösung „VME“ von „vis innovative solutions“ schafft eine Schnittstelle zwischen PBX (SOAP) und moderner Gebäudetechnik – von einfachen Schaltkontakten bis zu komplexen KNX/EIB-Bussystemen. Die Lösung basiert auf einem umfangreichen Gebäudeautomationssystem, das nach Belieben ausgebaut werden kann.

### **Zusätzliche Applikationen und Mitarbeiterzufriedenheit**

#### *Aufzeichnung:*

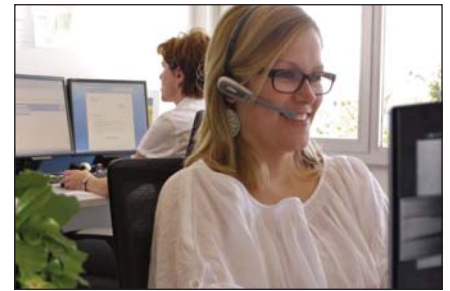
An einzelnen Standorten, etwa in Rankweil und Riezlern, wo auch der Großteil des Wertpapierhandels angesiedelt ist, wird zur Anrufdokumentation die ASC Marathon EVOip Software genutzt. Diese Sprachaufzeichnungssoftware wird automatisch oder manuell zum IP200 / IP240-Telefon im Konferenzmodus hinzu geschaltet.

#### *Mitarbeiterinfo:*

Mitarbeiter sehen den Telefonstatus (frei, besetzt, Umleitung) in einer „Mitarbeiterinfo“, welche im Intranet abgerufen werden kann und können darüber auch Anrufe starten.

#### *Kunden-Service-Center:*

Die neue Telefonzentrale bildet das Kunden-Service-Center – kurz KSC. Hier werden von derzeit acht Mitarbeite-



*Mitarbeiterin der Volksbank Vorarlberg*

rinnen zentral alle Kundenanfragen bearbeitet und Telefonate vermittelt. Dazu wird die Callcenter- und Vermittlungs-Software SAMwin.CCO eingesetzt.

#### *Telefongespräche laufen generell über G.711A:*

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**

Im Fall der Volksbank Vorarlberg ist die VoIP-Migration weitestgehend abgeschlossen. Bei Bedarf kann die Lösung beliebig erweitert werden. Evaluert wird derzeit die Einbindung einer zentralen Faxlösung. Ziel ist es, die komplette Faxkorrespondenz vom Bildschirmarbeitsplatz über das Netzwerk und die Telefonanlage abzuwickeln. Dazu soll jedem Teilnehmer der Telefonanlage eine persönliche Faxbox zugeordnet werden, in der eingehende Faxe gespeichert und als E-Mail-Anhang am Bildschirm angezeigt werden. Dann würde auch der klassische Versand und Empfang von Faxen mit Wartezeiten bei der Übermittlung, langen Wegen zum Faxgerät, Papierstau und Tonermangel der Vergangenheit angehören.