

IP-Telefonie zahlt sich gleich mehrfach aus

Sparda-Bank Südwest

Herausforderung

Wachsende Aufgaben in der Kundenkommunikation und beim Service: Eine rundum neue Lösung sollte die Sparda-Bank fit für alle Kommunikationsanforderungen machen.

Lösung

Mit der Avaya Aura Solution for Midsize Enterprise legte die Bank die Basis für zukunftsorientierte Telekommunikationsservices, höhere Flexibilität und sinkende Kosten.

Ergebnis

Kunden erreichen ihre Berater jetzt jederzeit unter einer einheitlichen Nummer. Das Ergebnis: zufriedenerer Kunden und produktivere Mitarbeiter.



Seit Jahren halten die Sparda-Banken in Sachen Kundenzufriedenheit bundesweit die Spitzenposition, vor allem aufgrund der erstklassigen Beratungsqualität. Umso wichtiger sind auch für die Sparda-Bank Südwest leistungsstarke Telekommunikationsservices. Mit Avaya verfügt das Finanzinstitut über eine skalierbare Lösung, die bessere Kundenservices erlaubt, den Mitarbeitern neue Freiräume verschafft, die Kosten reduziert und die Flexibilität des Unternehmens stärkt.



Neben dem persönlichen Gespräch in der Filiale legen die Kunden der Sparda-Bank großen Wert auf gute telefonische Beratung. Nicht umsonst führen die Genossenschaftsbanken die Zufriedenheitsstudie „Kundenmonitor Deutschland“ an.

so der Vorstandsvorsitzende Hans-Jürgen Lüchtenborg. Den anhaltenden Erfolg führt er vor allem auf die hohe Beratungsqualität seines Instituts zurück. Unabhängige Untersuchungen stützen diese These regelmäßig: Seit Jahren führen Sparda-Banken die Kundenzufriedenheitsstudie „Kundenmonitor Deutschland“ an. Sie landeten 2012 bereits zum 20. Mal in Folge auf dem ersten Platz.

Neben dem persönlichen Gespräch in der Filiale legen Kunden bei ihrem Finanzdienstleister ebenfalls großen Wert auf eine gute telefonische Betreuung. „Die Messlatte für unsere Telekommunikationslandschaft liegt traditionell hoch“, erklärt Claus-J. Schmidt, der die Einführung der Telekommunikationsanlage in der Sparda-Bank Südwest begleitete. Schließlich schlägt das bankweite Telefonienetz nicht nur die Brücke zwischen Kunden und Beratern, sondern verbindet auch rund 700 Mitarbeiter in den 44 Filialen in Rheinland-Pfalz und im Saarland. Die bislang eingesetzte TK-Anlage hatte zwar ihren Zweck erfüllt, war inzwischen allerdings in die Jahre gekommen. „Aufgrund auslaufender Wartung und kaum noch erhältlicher Ersatzteile mussten wir uns davon verabschieden und eine neue Lösung ausschreiben“, erinnert sich Schmidt.

Die MEGATECH communication GmbH schickte Avaya ins Rennen – und erhielt prompt den Zuschlag. Kein

Wer den Pfennig nicht ehrt, ist des Talers nicht wert! Was der Volksmund seit Jahrhunderten kolportiert, stellen Genossenschaftsbanken gerade in Krisenzeiten immer wieder unter Beweis. Während andere Finanzinstitute Kursschwankungen an den Aktienmärkten sorgenvoll beobachten und vom Staat auch zuweilen in Milliardenhöhe subventioniert werden müssen, sind die Genossenschaftsbanken auf Wachstumskurs.

Erstklassige Kundenbetreuung

Das ist auch bei der Sparda-Bank Südwest nicht anders. Fast 20.000 neue Mitglieder verzeichnete das Institut der Sparda-Gruppe 2012. Die Mitgliederzahl stieg damit auf rund 475.000. Die Bilanzsumme wuchs um 248 Millionen auf rund 9,23 Milliarden Euro, die Kredite erhöhten sich auf 5,98 Milliarden Euro. Vor allem die private Baufinanzierung, das Kerngeschäft der Sparda-Bank Südwest, boomt: „Die Zahl der neuen Kreditzusagen lag 2012 bei 876,6 Millionen Euro. Damit sind wir sehr zufrieden“,

„Unsere Hauptfilialen in Mainz und Saarbrücken gingen zeitgleich komplett ohne Ausfälle ans Netz – und zwar im laufenden Betrieb. Das ist auch der Kompetenz und Erfahrung unseres Beratungspartners zu verdanken.“

– Claus-J. Schmidt, IT-Service-Desk,
Sparda-Bank Südwest

Wunder, ist das Paket doch speziell auf mittelständische Unternehmen ausgelegt und lässt sich auf bis zu 2.400 Benutzer an bis zu 250 Standorten skalieren. Zudem bietet die Unified-Communications-Lösung zahlreiche Funktionen für Sprach- und Videokommunikation sowie Unified Messaging, integriert Telefonie- und IT-Landschaft und reduziert gleichzeitig die Betriebskosten. „Neben dem guten Preis-Leistungs-Verhältnis von Avaya überzeugte uns auch der kompetente Auftritt der MEGATECH-Berater“, erinnert sich Schmidt. Schon bei der Präsentation fühlten sich die Genossenschaftsbanker beim Avaya-Partner in besten Händen – ein Gefühl, das sich im Projektverlauf nicht änderte. „Selbst die zeitgleiche Umstellung unserer Hauptfilialen in Mainz und Saarbrücken funktionierte ohne Ausfälle – im laufenden Betrieb. Das ist vor allem der Kompetenz und Erfahrung unseres Beratungspartners zu verdanken“, lobt Schmidt.

Automatische Rufumleitung aufs Handy

Gut ein Jahr nach Inbetriebnahme der neuen Lösung läuft bei der Sparda-Bank Südwest kommunikationstechnisch nach wie vor alles rund – und zwar auch, wenn Kundenberater in anderen Filialen arbeiten oder unterwegs sind. Denn Avaya leitet eingehende Anrufe von der Festnetznummer per Knopfdruck automatisch um. Die Kunden erreichen den gewünschten Ansprechpartner jederzeit unter einer einheitlichen Rufnummer. Ein weiterer Vorteil: Auch Mobilfunkgeräte lassen sich problemlos in die Telekommunikationslandschaft integrieren.

Doch nicht nur unterwegs, sondern auch im Büro erleichtert Avaya den rund 780 Mitarbeitern den Arbeitsalltag. IP-Telefone erlauben den Zugriff auf spezielle Services – wie automatische Wiederwahl, Anrufweiterleitung oder Rückrufservices. Dabei ist es egal, ob die Mitarbeiter am eigenen Platz sitzen oder das Telefon eines Kollegen benutzen: Sie melden sich einfach mit ihrem persönlichen Profil an und können sofort auf sämtliche gewohnten Funktionen zugreifen. Denn Anwendungen und Zugriffsrechte sind unabhängig von Standort, System und Endgerät direkt mit dem Nutzerprofil gekoppelt. Darüber hinaus lassen sich über das integrierte Telefonverzeichnis interne wie externe Gesprächspartner mit wenigen Tasten anwählen. Dank zentraler Datenhaltung sind redundante Telefonnummern zudem schnell identifiziert und beseitigt – das erhöht Transparenz und Qualität der Kontaktinformationen.

Doch das ist noch nicht alles. Die Unified-Communications-Lösung erleichtert zudem die medienbruchfreie Kommunikation: „Eingehende Faxe landen automatisch auf dem Bildschirm des zuständigen Sachbearbeiters und können dort umgehend weiter bearbeitet werden“, erklärt Schmidt. Das beschleunigt die Erledigung schriftlicher Anfragen, reduziert den administrativen Aufwand und schafft bei der Sparda-Bank Südwest die Grundlage für eine hocheffiziente Kundenbetreuung.

Auch Telefonkonferenzen realisiert die Bank mühelos per Tastendruck – ohne dass sich Unbefugte zuschalten können. „Moderne Verschlüsselungs-

„Verschlüsselungsmechanismen und Sicherheitsfunktionen gewährleisten, dass die Teilnehmer in virtuellen Konferenzen ebenso offen miteinander sprechen können wie in geschlossenen Räumen. Das ist angesichts der hohen Datenschutzanforderungen unserer Branche unverzichtbar.“

— Claus-J. Schmidt, IT-Service-Desk,
Sparda-Bank Südwest

Bei der Sparda-Bank Südwest verbindet das Telefonnetz rund 780 Mitarbeiter in 44 Filialen in Rheinland-Pfalz und Saarbrücken.



mechanismen und Sicherheitsfunktionen gewährleisten, dass die Teilnehmer in virtuellen Konferenzen ebenso offen miteinander sprechen können wie in geschlossenen Räumen. Das ist angesichts der hohen Datenschutzanforderungen unserer Branche unverzichtbar“, sagt Schmidt.

Gesamtbetriebskosten reduziert

Zudem reduziert die neue Kommunikationslösung auch die Administrationskosten. Die meisten Wartungs- und Konfigurationsaufgaben erledigt die Sparda-Bank Südwest heute im Alleingang. Wurde früher eine neue Filiale eröffnet oder ein zusätzlicher Arbeitsplatz eingerichtet, kostete das meist viel Zeit, Geld und Nerven. Es galt, die Räumlichkeiten neu zu verkabeln und die Endgeräte mit viel Aufwand in die jeweilige Telefonanlage einzubinden. „Heute bewältigen wir derartige Arbeiten ganz ohne externe Unterstützung“, freut sich Schmidt. Die einheitliche Oberfläche erleichtert die Verwaltung der unternehmensweiten Anschlüsse und Benutzerrechte. So

setzen die Sparda-Techniker Änderungen schnell und zuverlässig um.

Trotz des umgesetzten Mehrwerts ist für Schmidt das Potenzial der Unified-Communications-Lösung längst noch nicht ausgeschöpft: „Die IP-Technologie von Avaya ermöglicht zudem, Telekommunikation und elektronische Datenverarbeitung miteinander zu verknüpfen. Hier lassen sich weitere Effizienzreserven heben“, ist Schmidt überzeugt. Zukünftig sollen Sparda-Mitarbeiter mithilfe der Computer-Telefon-Integration (CTI) gewünschte Ansprechpartner direkt aus dem Computer anrufen, die gesamte Kundenhistorie per Mausklick im Blick halten und so ihre ganze Aufmerksamkeit dem Kunden widmen können – optimale Voraussetzungen, um die Kundenzufriedenheitsstudien auch zukünftig weiter anzuführen.

„Die IP-Technologie von Avaya ermöglicht zudem, Telekommunikation und elektronische Datenverarbeitung zu verknüpfen.“

– Claus-J. Schmidt, IT-Service-Desk,
Sparda-Bank Südwest

Lösungen und Produkte

Avaya Aura Solution for Midsize Enterprise (MES)	Avaya Media Gateway G430 (Filialen)
Avaya one-X Communicator	IP-Telefone der Serien 9620/9650/9670
Avaya one-X Agent	Avaya Aura Conferencing (Voice-Conferencing)
Avaya one-X Mobile	Avaya CMS (Call Management System)
Avaya Aura Call Center Elite	Avaya Ethernet Routing Switch ERS 4000/5000 Series
Avaya Aura Messaging	
Avaya Media Gateway G450 (Hauptstelle)	

ÜBER SPARDA

Die Sparda-Gruppe besteht aus zwölf wirtschaftlich und rechtlich selbstständigen Sparda-Banken sowie Service-Gesellschaften wie der Sparda-Datenverarbeitung eG und der Sparda-Software GmbH. Mit insgesamt 3,4 Millionen Mitgliedern bzw. ca. 4 Millionen Kunden gehören die Sparda-Banken zu den bedeutendsten Privatkundenbanken in Deutschland. Die Sparda-Bank Südwest eG ist eine der mitgliederstärksten deutschen Genossenschaftsbanken. In 44 Filialen in Rheinland-Pfalz und im Saarland sind rund 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tätig. Weitere Informationen unter: www.sparda-sw.de.

ÜBER MEGATECH

Als europaweit tätiger ITK-Systemintegrator bietet die MEGATECH communication GmbH kundenspezifische Lösungen für intelligente Unternehmenskommunikation. Durch Zusammenarbeit mit weltweit führenden Partnern liefert der Dienstleister herstellerübergreifende Komplettlösungen mit dem Schwerpunkt auf ITK-Infrastrukturen für mittlere und große Unternehmen. MEGATECH communication ist Avaya Connect Gold Partner, das Full-Service-Angebot umfasst Solution Design, Implementierung sowie Service und Support. Weitere Informationen unter: www.megatechcommunication.de.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

© 2013 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

UC7063GE - 03/13 - SIGNUM communication · Änderungen vorbehalten
Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.