

**Herausforderung:**

- Integration heterogener TK-Struktur in eine einheitliche Plattform
- Integration der Kommunikation in das Datennetz für EDV
- Leistungsoptimierung
- Alles aus einer Hand
- Integration der Alarmanlage

**Lösung:**

- VoIP Kommunikationsplattform
- redundante Avaya Integral Enterprise Lösung

**Ergebnis:**

- Effizientere Kommunikation
- Bessere Kundenbetreuung
- Optimale Auslastung der Datennetz-Bandbreiten
- Technische und organisatorische Flexibilität
- Integration von Lotus Notes
- Einhaltung des strengen Sicherheitsrichtlinien
- Hohe Ausfallsicherheit
- Sichere und zuverlässige Kommunikation

# Zusammen mit Avaya macht die Volksbank Pirna ihren Kunden den Weg frei

Pirna, Landkreis Sächsische Schweiz, Deutschland



„Herzlich willkommen bei der Volksbank Pirna. Leider befinden sich alle Mitarbeiter gerade im Gespräch. Bitte haben Sie noch einen Augenblick Geduld, wir sind gleich für Sie da.“ - moderiert von Mo Krüger, einer Sprecherin des Mitteldeutschen Rundfunks. Mo Krüger leitet die Kunden der Volksbank Pirna mit der neu implementierten Avaya Kommunikationslösung, zielsicher zu ihrem Ansprechpartner weiter, wenn die Telefonzentrale der Hauptstelle besetzt sein sollte. Das spart jede Menge Zeit und Nerven. Viele Kunden der Bank freuen sich über den guten Service und können sich schon wenige Monate nach der Systemerneuerung nicht mehr daran erinnern, dass die schnelle Weiterleitung ohne lange Warteschleifen in der Vergangenheit gar nicht so einfach war.

Mit insgesamt acht Geschäftsstellen und zwei SB-Stellen im Landkreis Sächsische Schweiz und 75 Mitarbeitern bedient die Volksbank Pirna derzeit 26.000 Kunden in der Region. Vor dem Austausch des Telefonsystems waren an den Standorten in Pirna, Heidenau, Sebnitz, Stolpen, Berggießhübel, Bad Schandau und Neustadt verschiedene Anlagen im Einsatz. Eine zentrale Vermittlung gab es nicht, so dass Anrufer umständlich von Berater zu Berater und damit unter Umständen auch von Ort zu Ort weitergeleitet werden konnten. Im schlimmsten Fall mussten die Kunden aufliegen und sich neu einwählen.

## Planungsphase

Eine Erneuerung dieses Systems war schon längere Zeit in Planung und wurde in Zusammenarbeit von Secutron GmbH Dresden und Avaya umgesetzt. Obwohl die Bank den Auftrag für mehrere Unternehmen in der Region ausgeschrieben hatte, kapitulierten die meisten Kleinbetriebe vor der Herausforderung,

“**„Mit der neuen Kommunikationslösung sind jetzt alle Geschäftsstellen über IP-Kanäle angebunden und jeder Mitarbeiter kann intern gebührenfrei erreicht werden.“**”

— Torsten Heidel, Vertriebsleiter  
Secutron GmbH Dresden

sich in das komplexe Datensystem einzuarbeiten. Für die Secutron GmbH ist die Volksbank Pirna der erste Kunde im Bankensektor. Torsten Heidel, Vertriebsleiter bei der Secutron GmbH Dresden: *„Um uns mit den besonders diffizilen Sicherheitsbestimmungen in diesem Bereich vertraut zu machen, vertrauten wir voll auf die Unterstützung von Avaya. Anders hätten wir das Projekt nicht stemmen können, wir sind ein Team von nur 20 Mitarbeitern. Es ist eine echte Herausforderung, in die Tiefe der Datenbanken eines großen Finanzunternehmens vorzudringen und alle Restriktionen zu umschiffen.“*

## Implementierungsphase

Ein zentraler Aspekt bei der Systemumstellung war die Tatsache, dass die gesamte Hard- und Software der Bank durch die FIDUCIA IT AG verwaltet wird, die alle Anwendungen gemäß strenger Sicherheitsauflagen zertifiziert. Die neue Technik musste also in das bestehende System integriert und entsprechend angepasst werden. So hatte beispielsweise die Integration aller Alarmanlagen in den Geschäftsstellen erste Priorität. Evelin Ullrich, Leiterin Organisation bei der Volksbank Pirna: *„Die Signale werden automatisch über die Telefonanlage übertragen, dabei darf nichts schiefgehen. Anfangs hatten wir damit einige Probleme, die neue Anlage konnte die alten Signale nicht verarbeiten. Das führte leider auch dazu, dass einige Male falscher Alarm ausgelöst wurde. Diese anfänglichen Kommunikationsprobleme zwischen den Anlagen konnte die Secutron GmbH in enger Zusammenarbeit mit einem Unternehmen für Alarmanlagen und Sicherheitstechnik schnell lösen. Die*

*bestehenden ISDN-Anschlüsse blieben in Betrieb, um die Redundanz bei Ausfall der Datenleitung abzusichern.“*

Schon vor der Neustrukturierung waren die einzelnen Geschäftsstellen untereinander über das Datennetz verbunden. Avaya und die Secutron GmbH hatten den Auftrag, die begrenzte Bandbreite je Bank optimal für den Einsatz der neuen VoIP-Funktionen zu nutzen. Ziel war es, eine möglichst gute Gesprächsqualität zu garantieren und dabei den Datenverkehr zwischen den Geschäftsstellen keinesfalls einzuschränken. Gelöst wurde dieses Problem, indem die Secutron GmbH einen G729 Codec implementierte, der das richtige Verhältnis zwischen beiden Datenströmen sichert und eine hervorragende Tonqualität liefert.

Im Fokus der Lösung stand dabei auch die Ausfallsicherheit des Systems, so dass die Techniker wichtige Baugruppen der Anlage redundant anlegten. Dabei sicherten die außerordentlich kurzen Servicezeiten der Anlage, eine beständige Verfügbarkeit der Bankdienstleistungen für den Kunden. Um die Nachhaltigkeit der Umstrukturierung zu garantieren, setzte die Volksbank Pirna außerdem auf den Einbau von Green IT-Elementen. So verfügen die eingesetzten Telefonendgeräte beispielsweise über eine reduzierte Leistungsaufnahme von weniger als einem Watt. Die moderne Technik verbraucht weniger Energie und schont damit Ressourcen und Ausgaben.

## Avaya Lösungen im Einsatz

„Mit der neuen Kommunikationslösung sind jetzt alle Geschäftsstellen über IP-Kanäle verbunden und jeder Mitarbeiter kann intern gebührenfrei erreicht werden“ erklärt Torsten Heidel von der Secutron GmbH Dresden. Der zentrale Standort Pirna setzt eine redundante Avaya Integral Enterprise-Lösung (doppelte Stromversorgung, doppelte Steuerung) ein, an die alle weiteren sieben Standorte der Bank angegliedert sind. „Ursprünglich sah unser Auftrag nur die Vernetzung von fünf Geschäftsstellen vor, als während der Implementierung zwei weitere Standorte hinzukamen, machte sich unsere gute Vorbereitung bezahlt. Wir hatten von Anfang an eine skalierbare Lösung geplant und konnten deren Flexibilität auf diesem Wege gleich unter Beweis stellen“, so Torsten Heidel weiter.

In der Hauptstelle installierte die Secutron GmbH das Unified Messaging System C3000 (Faxbox, Voicebox, SMS) sowie die CTI (Computer Telefon Integration), so dass sich die Mitarbeiter direkt über ihren PC mit Lotus Notes in die Telefonanlage einwählen können. Das erspart den Beratern nicht nur das manuelle Einwählen, sondern bietet gleichzeitig die Möglichkeit, alle Informationen über einen Kunden zentral zu sehen und zu speichern, um so den persönlichen Service zu verbessern. Gerade die Integration von Lotus Notes gestaltete sich aber schwierig, da nicht klar war, ob die Anwendung die strengen Sicherheitsbestimmungen im Bankensektor erfüllt und auf den Servern implementiert werden durfte. In enger Zusammenarbeit mit dem Team von Avaya, das diese Lösung bereits bei einer anderen Filiale der Volksbank eingesetzt

und bei FIDUCIA IT AG zertifiziert hatte, konnte die Secutron GmbH das Kommunikationsprojekt aber umsetzen.

Weiterhin gehören ein Mobility Manager, mit dem alle Mitarbeiter über eine eigene Nummer (One-Number-Konzept) erreichbar sind, und ein CIE (Customer Interaction Express) mit integriertem Sprachportal (Voice Control) zur neuen Kommunikationslösung. Damit die Volksbank dieses System zukünftig selbst verwalten kann, implementierte die Secutron GmbH ebenfalls die Webapplikation Avaya Easy Management und schulte die lokalen Administratoren ausführlich in verschiedenen Workshops.

## Die Vorteile für die Volksbank

Der Einsatz zukunftssicherer Technik und moderner Anwendungen optimiert nicht nur die Erreichbarkeit der Mitarbeiter sondern auch die Kundenzufriedenheit. Wie die endgültige Lösung für die Volksbank Pirna am Ende aussehen würde, stand dabei nicht von Anfang an fest, sondern wurde erst in gemeinsamen Workshops mit Mitarbeitern und Beratern gefunden. Im Rahmen der Entscheidungsfindung stellten die Beteiligten ein umfassendes neues Regelwerk zusammen, das unter anderem die unterschiedlichen Öffnungszeiten der einzelnen Filialen abbildet und sowohl die alten, als auch die neuen Rufnummern der Mitarbeiter integriert. So bleiben die lokalen Ansprechpartner für alle Bankkunden erreichbar und kein Anrufer muss sich über abgestellte Anschlüsse ärgern.

“Die vorhandenen Mehrgeräteanschlüsse wurden mit den neuen Telefonen integriert und die bestehenden ISDN-Anschlüsse blieben in Betrieb, um die Redundanz bei Ausfall der Datenleitung abzusichern.“

— Evelin Ullrich, Leiterin  
Organisation Volksbank Pirna

Mit der neuen Kommunikationslösung verfügen jetzt alle Standorte der Bank über eine zentrale Rufnummer zum einheitlichen Citytarif. Abhängig davon, aus welchem Ortsnetz der Kunde anruft wird er automatisch mit einem Berater in seiner Nähe verbunden. „Auf Basis dieser zentralen Weiterleitung geht kein Anruf mehr verloren. Ist eine Geschäftsstelle bereits geschlossen, wird der Kunde mittels einer Voice-Box über die Geschäftszeiten informiert. Das war uns bei der Implementierung des neuen Systems besonders wichtig. Am Anfang waren wir nicht sicher, ob unsere Kunden die neue Nummer akzeptieren würden, doch die Zweifel erwiesen sich als unbegründet. Von vielen Seiten hören wir, dass die Anrufer den verbesserten Service loben und jetzt häufiger als vorher ihre Anfragen an die Mitarbeiter der Volksbank Pirna über das Telefon tätigen. Mit der neuen Anlage von Avaya können wir nicht nur den Kundenservice verbessern, sondern auch unsere tägliche Arbeit erleichtern“, resümiert Evelin Ullrich.

## KONTAKT

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Avaya Intelligent Communications Ihr Unternehmen durch die perfekt abgestimmte Kommunikationslösung voranbringen kann, kontaktieren Sie Ihren Avaya Kundenberater, einen Avaya Connect Business Partner oder informieren Sie sich auf der Avaya Website [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de) unter „Dokumente“.

Alle Zitate in dieser Fallstudie sind von Evelin Ullrich, Leiterin Organisation Volksbank Pirna und Torsten Heidel, Vertriebsleiter Secutron GmbH Dresden.

## ANWENDUNGEN

- Mobility Manager
- CIE (Customer Interaction Express Call Center) mit IVR-Anrufverteilung (Interactive Voice Response)

## SYSTEME

- Avaya Integral Enterprise- Lösung
- Unified Messaging System C3000

### ÜBER VOLKSBANK PIRNA EG

Die Volksbank Pirna eG ist eine ertragsstarke und vertriebsorientierte Genossenschaftsbank im Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge. Derzeit betreut der Finanzdienstleister in 10 Geschäftsstellen 26.000 Privat- und Firmenkunden sowie regionale Vereine. Als größte eigenständige Bank im Landkreis ist die Volksbank Pirna einer der wichtigsten Partner für die regionale Wirtschaft.

### ÜBER SECUTRON DRESDEN GMBH

Die Secutron GmbH Dresden besteht seit 1990 als Dienstleistungsunternehmen im Telefonie- und IT-Bereich für kleine und mittelständische Unternehmen in Sachsen und Umgebung. Mit derzeit 20 Mitarbeitern projektiert, liefert und installiert das Unternehmen hauptsächlich Produkte und Lösungen des führenden Anbieters von Unified Communication - Avaya. Neben klassischen Kunden der Industrie, Dienstleistung und des Handels entwickelt die Secutron Dresden GmbH ebenfalls hoch spezialisierte Kommunikationslösungen im Bereich Healthcare. Hierbei werden die beiden Avaya-Branchenlösungen für Seniorenheime SECOM sowie für Krankenhäuser MEDCOM eingesetzt. Weiterhin setzt Secutron im Hotelbereich ebenfalls die Branchenlösung HOTCOM von Avaya ein.

### ÜBER AVAYA

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya-Lösungen und -Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen unter [www.avaya.de](http://www.avaya.de)

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen. Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde  
08/10 • UC4582GE-BP



INTELLIGENT COMMUNICATIONS