

Sparkasse Neuwied – moderne Kommunikationslösung für die Zukunft



Die Sparkasse Neuwied ist mit einem Geschäftsvolumen von über 2 Mrd. Euro Marktführer unter den Kreditinstituten im Landkreis Neuwied. Als marktorientiertes Unternehmen sieht die Sparkasse den Kunden im Mittelpunkt ihrer geschäftlichen Aktivitäten. Die Hauptgeschäftsstelle in der Neuwieder Hermannstraße wird allen Anforderungen von Firmen- und Privatkunden an ein modernes, leistungsfähiges Finanzdienstleistungszentrum gerecht.

Ein flächendeckendes Netz von 51 Geschäftsstellen, darunter eine fahrbare Geschäftsstelle mit vielen Haltepunkten in der Region, gewährleisten detaillierte Marktkenntnisse und Kundennähe. Die **"WIR FÜR HIER"**-Unternehmensphilosophie der Sparkasse Neuwied steht für Stärkung des Mittelstandes, für die Verbraucherorientierung und das gesellschaftliche und soziale Engagement der Sparkasse.

Ausgangssituation

Der Sparkasse Neuwied standen in der Hauptgeschäftsstelle und den 40 mit Mitarbeitern besetzten Außenstandorten größtenteils eigenständige Telekommunikations-Systeme mit unterschiedlichen technischen Möglichkeiten und Support zur Verfügung. Eine interne Kommunikation war standortübergreifend nicht möglich, ebenso wenig die Integration von neuen, innovativen Applikationen wie Präsenzmanagement und Unified Messaging. Des Weiteren war ein Betrieb mit eigenem Personal nicht realisierbar, da unterschiedliches Know-How für unterschiedliche Systeme erforderlich war. Der Aufbau eines einheitlichen Kunden-Service Center war ebenfalls nicht durchführbar, da die Kommunikation zu den Außenstandorten nur über das öffentliche Telefonnetz möglich und daher keine interne Netzstruktur vorhanden war. Dies war der Grund für umfangreiche Umstrukturierungen im Bereich der Kommunikationstechnik.

Lösung

Die Sparkasse Neuwied setzt heute als neue Kommunikationsanlage einen redundant ausgelegten Unified Communications Manager von Cisco ein. Mit insgesamt 40 Standorten und mehr als 520 IP-Telefonen nutzt die Sparkasse Neuwied damit die Vorteile IP-basierter Kommunikation.

Neben den Sprachfunktionen wurden sowohl das analoge als auch das digitale System des Kunden in die neue Kommunikationsplattform integriert. Alle Filialen nutzen die zentralen Kommunikationsserver über vorhandene Datenleitungen. Die Lösung ist standortredundant konzipiert, so dass auch beim Ausfall der Datenleitungen oder einer zentralen Komponente die Filialstandorte mittels der lokalen Gateways als autarke Lokation weiterarbeiten können. Die Versorgung der Telefone erfolgt in nahezu allen Lokationen über die Power over Ethernet Funktion der implementierten Cisco Switches.

Der Einsatz einer Computertelefonie- und Unified Messaging-Lösung von Caseris ermöglicht zudem ein effektiveres Arbeiten.

Mittels einer Cisco Contact Center Express Lösung baut die Sparkasse Neuwied ein neues Kunden-Service-Center mit Agentenarbeitsplätzen auf, das die Qualität der Bearbeitung von Kundenanfragen erhöht und neue Möglichkeiten der Kommunikation eröffnet. So werden z.B. auch die Berater in den Außenstellen „bedient“ (Anrufüberläufe vom Berater zum Kunden-Service-Center und Weiterleiten von Anrufen im Service-Center zum Berater bei qualifizierten Anfragen).

Im Kunden-Service-Center wird eine Lösung zur Aufzeichnung von Anrufen des Herstellers ASC telecom eingesetzt.

Um die Effektivität und Qualität gegenüber den Kunden zu gewährleisten und zu verbessern kommt die Controlling- und Analyse-Lösung der Firma Aurenz zur Gesprächsdatenerfassung zur Anwendung. Mit dieser werden sowohl angenommene als auch entgangene Anrufe erfasst, somit lassen sich Statistiken erstellen und Optimierungspotenziale bezüglich des Personalbedarfs bei Beratern oder im Service-Center ableiten.

Um stets auf die Kompetenz von xevIT zurückgreifen zu können, hat die Sparkasse Neuwied mit der Firma xevIT net works einen Servicevertrag für 60 Monate abgeschlossen.



„Für unsere Kunden möchten wir im hohen Maße erreichbar sein. Verfügbarkeit, Ausfallsicherheit und schnelle Wege sind uns deshalb auch in Sachen Kommunikationsplattform äußerst wichtig.

Von der Planung, Beauftragung bis hin zur Umsetzung bis in die letzte Geschäftsstelle, sind zwar einige Monate vergangen, aber der Schritt in eine moderne Kommunikationslösung mit dem Partner xevIT und den damit verbundenen neuen Möglichkeiten hat sich für die Sparkasse Neuwied sehr gelohnt. Die Wahl einer VoIP Lösung von Cisco war für uns zielführend und eine gute Entscheidung.“ *Peter Nickenig, Leiter IT-Management, Sparkasse Neuwied*

xevIT net works, einer der führenden Anbieter von IP-basierten, konvergenten Kommunikationslösungen mit Hauptsitz in Ettlingen, entwickelt und vertreibt Kommunikationslösungen für Kunden aus den Bereichen Öffentliche Hand, Mittelstand, Finanzdienstleister sowie Healthcare. In den Jahren 2006 und 2008 wurde xevIT für seine hervorragenden Leistungen mit dem Cisco Innovation Award of the Year ausgezeichnet.

Der europaweit tätige Netzwerkspezialist für Voice-over-IP Systeme, Wireless Communication, Netzwerkmanagement und IT-Infrastruktur betreut seine Kunden dabei von der Planung über die Installation bis zum Service. Neben der Zentrale in Ettlingen hat das Unternehmen u.a. Standorte in Köln, Kamp-Lintfort, Stuttgart und München.

Die Flexibilität eines mittelständischen Unternehmens in Verbindung mit dem Weltmarktführer für Netzwerktechnik Cisco Systems bietet den Kunden größtmögliche Sicherheit im Kommunikationsbereich.

Kontakt

xevIT net works
 Otto-Hahn-Str. 18
 76275 Ettlingen
 Fon: +49 7243 5054-4
 Fax: +49 7243 5054-99
 Mail: kontakt@xevit.com
 www.xevit.com

Nutzen und Vorteile auf einen Blick

- Einheitliche Telefentechnik an jedem Standort mit gleichartiger Bedienung der Telefone
- Von der Geschäftsführung bis zum Servicemitarbeiter in der Geschäftsstelle nutzt jeder die gleiche Technik
- Administration und Konfiguration der Systeme sind an zentraler Stelle möglich, hierdurch ist der Umzug von Telefonen oder die Änderung der Telefon-einstellung durch die Sparkasse selbst ohne großen Aufwand möglich
- Die Steuerung des Telefons über den PC-Arbeitsplatz per CTI sowie die Integration von Fax, SMS und Voice Mail in die Kommunikationsplattform Lotus Notes ermöglichen eine effektivere Kommunikation mit unseren Kunden und Geschäftspartnern
- Interne Gespräche, Konferenzschaltungen und Gesprächsvermittlungen über das gesamte Geschäftsgebiet der Sparkasse verursachen durch das bestehende Datennetz und die VoIP-Technik keine zusätzlichen Verbindungskosten
- Durch den Aufbau eines Kunden-Service-Centers mit Hilfe der neuen Kommunikationsplattform wird die Erreichbarkeit optimiert.