

RAIFFEISEN INFORMATIK CENTER STEIERMARK GMBH CISCO VERWIRKLICHT DIE BANK DER ZUKUNFT

Vielseitig und sicher: Raiffeisen Informatik Center Steiermark GmbH vertraut bei der Ausstattung der Raiffeisenbankengruppe Steiermark seit Jahren auf die bewährte Zusammenarbeit mit Cisco. Cisco bietet hoch entwickelte und spezifisch auf das Bankenwesen zugeschnittene Kommunikationssysteme. Und jeder Mitarbeiter profitiert davon – vom Kundenbetreuer in der Bankfiliale bis zum Experten in der Zentrale.



Die Geschäftsbeziehung von Cisco mit dem Rechenzentrum der Raiffeisen-Landesbank Steiermark (RLB Steiermark) reicht zurück bis 1996, als die allerersten Router implementiert wurden. Heute liefert Cisco die gesamte Netzwerkinfrastruktur für 88 Raiffeisenbanken in der Steiermark. Warum man sich damals für Cisco entschieden hat? „Cisco hat sich mit seinen Produkten klar durchgesetzt, einerseits aus Kostengründen und andererseits, weil Cisco den technischen Vorteil geboten hat, die Infrastruktur später auch für den Telefoniebereich einsetzen zu können“, sagt DI Ulfried Paier, Geschäftsführer des Rechenzentrums.

EXECUTIVE SUMMARY

Das Unternehmen

Raiffeisen Informatik Center Steiermark GmbH ist eine 100-Prozent-Tochter der RLB Steiermark mit mehr als 80 Mitarbeitern am Standort Graz/Raaba. Das Unternehmen ist IT-Full Service Provider für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, die steirischen Raiffeisenbanken sowie die Landes-Hypothekenbank Steiermark. Neben diesen Kunden bietet das Raiffeisen Rechenzentrum seit 2009 auch für den externen IT-Kundenmarkt ein umfangreiches IT-Serviceportfolio in den Bereichen Infrastrukturbereitstellung und -betrieb, Netzwerkmanagement bis hin zu umfassenden Backup- und Archivierungslösungen an. www.rrz-sued.at

Die Herausforderung

Das Kommunikationssystem einer Bank muss viele verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten beinhalten; die Zusammenarbeit zwischen Bankfilialen und Zentrale bzw. der Kontakt mit den Kunden muss effizient und unkompliziert bei höchster Sicherheit funktionieren.

Die Lösung

Im Rechenzentrum werden die Cisco-Lösungen, wie etwa Cisco Unified Communications Manager oder künftig auch Cisco TelePresence angewendet. Eine Integration in die Raiffeisen-spezifische CRM-Applikation erleichtert die Arbeit der Kundenbetreuer in den Banken.

Die Vorteile

Cisco bietet mit seinen Systemen hohe Sicherheitsstandards, die unumgänglich für eine Bank sind. Mit der Integration der Lösung in die Kernapplikation haben die Berater einen entscheidenden Vorteil in der Kundenbetreuung. Mit dem Cisco Unified Communications System verschmelzen bislang getrennte Anwendungen und Geräte. Die Mitarbeiter greifen auf ein gemeinsames Netzwerk für Daten, Sprache und Video zurück.

Unified Communications

Aufgrund der hohen Zufriedenheit hat sich das Unternehmen entschieden, auch bei den Kommunikationssystemen auf Cisco Unified Communications (UC) zu vertrauen. Cisco Unified Communications sorgt für starke Verbindungen zwischen den Mitarbeitern und Teams sowie für jederzeit verfügbaren, sicheren Zugriff auf alle relevanten Informationen. Unified Communications-Lösungen verbinden Sprache, Video, Daten und mobile Applikationen auf festen und mobilen Netzwerken. Bei der Raiffeisenbankengruppe Steiermark sind nun der Cisco UC Manager und Cisco Unity Connection (Voicemail) in Verwendung. Im Oktober 2010 wurde die erste Raiffeisenbank mit dem UC Manager ausgestattet. Heute verwenden ihn mehr als 250 Mitarbeiter. Künftig sollen alle 4.000 Mitarbeiter der RLB Steiermark, der Landes-Hypothekenbank Steiermark (Hypo Steiermark) und der steirischen Raiffeisenbanken mit dem UC Manager arbeiten. Er wird als zentrales Service vom Raiffeisen Rechenzentrum in Raaba betrieben. Die Mitarbeiter können durch die Desktopintegration direkt aus Anwendungen Telefonnummern anwählen (Click to Call).

Als mobile Kommunikationslösung werden Blackberrys eingesetzt, die noch heuer mittels Handy-Integration in die bestehende Lösung eingebunden werden. Dadurch wird das Telefonieren mit Mobiltelefonen über das Voice-over-IP-Netz ermöglicht.

Business Improvements

Das Rechenzentrum plant ab Juni 2011 eine Integration der Kommunikationslösung in die Raiffeisen-spezifische CRM-Applikation, die durch die standardisierten Schnittstellen der Cisco-Lösung sehr einfach ermöglicht wurde. Der Kundenberater kann dadurch auf Gespräche seiner Kunden zugreifen oder Anruflisten und Gesprächsprotokolle zentral einsehen, die automatisch bei Kundenanrufen zum Kontakt hinzugefügt werden.



Video-Kommunikation

2011 wird das Rechenzentrum mit dem Pilotprojekt Cisco TelePresence – ein hochauflösendes Video-Kommunikationssystem – starten, um die Kundenberater in den Bankfilialen noch stärker zu unterstützen. Wenn ein Bankberater beispielsweise während eines Kundengesprächs einen Spezialisten aus der Zentrale hinzuziehen möchte, kann er ihn dann dem Gespräch live zuschalten. Die Entscheidungswege werden dadurch effizienter und der Kunde ist noch umfassender in den persönlichen Beratungsprozess eingebunden. „Der Kunde fühlt sich besser beraten, wenn er einem hinzugezogenen Spezialisten bei einer wichtigen finanziellen Entscheidung

direkt in die Augen schauen kann“, sagt DI (FH) Dietmar Schlar, Geschäftsführer im Rechenzentrum. Ein erster von Cisco gesponserter Showcase hat bereits am Weltspartag 2010 stattgefunden – der „virtuelle Berater“ wurde äußerst positiv aufgenommen. Derzeit ist geplant, die Video-Telefonie-Lösung in bis zu zehn Bankfilialen der RLB Steiermark einzusetzen. Cisco Austria-General Manager Achim Kaspar zu dieser Innovation: „Eine wichtige Anforderung des Kunden war, Raum für Visionen zu bieten sowie Erweiterungen und Wachstum zu ermöglichen. So schafft zum Beispiel die Einbindung virtueller Berater der Bank einen entscheidenden Vorteil im Innovations-Wettlauf mit den Mitbewerbern.“

Sicherheit

Das Rechenzentrum der RLB Steiermark ist als Bankenrechenzentrum besonders qualitäts- und sicherheitsfokussiert. Dieser Strategie folgend konnte das Rechenzentrum als eines der ersten Unternehmen Österreichs eine allumfassende ISO/IEC 20000 Zertifizierung erreichen. Dieser weltweit anerkannte Qualitätsstandard, der die Anforderungen hinsichtlich IT-Service-Management dokumentiert, stellt im Unternehmen die Basis für zentrale Technologie-Entscheidungen dar. Die hohen Sicherheitsstandards waren ein wichtiger Punkt, warum sich das Unternehmen für die Cisco-Lösungen entschieden hat. Zudem war bereits ein homogenes Cisco-Netzwerk vorhanden, auf dessen Basis weitere, sichere Lösungen integriert werden.

„Der Kunde fühlt sich besser beraten, wenn er einem hinzugezogenen Spezialisten bei einer wichtigen finanziellen Entscheidung direkt in die Augen schauen kann.“

DI (FH) Dietmar Schlar, Geschäftsführer im Rechenzentrum



Tel.: 0800 297 526
www.cisco.at

Cisco Systems Austria GmbH
Millennium Tower, 30. & 31. Stock
Handelskai 94-96
A-1200 Wien

Für technische Beratung bezüglich der Cisco-Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 0800 297 526 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2011, Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftsvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)