



## Executive Summary

### Name des Kunden

Basler Kantonalbank

### Ort

Basel, Schweiz

### Grösse

1400 Mitarbeitende

### Tätigkeitsbereich

Bank

### Herausforderungen

- Management von sechs verschiedenen Telefonesystemen erforderte enormen Aufwand
- zentrale Verwaltung der verteilten PBX-Knoten war nicht möglich
- Erweiterung der Systeme mit hohem Aufwand verbunden

### Die Lösung

- Standardisierung und Konsolidierung der Telefonie
- IP-basierte Telefonielösung
- ausbaubare Unified-Communications-Lösung

### Businessnutzen

- einfache zentrale Verwaltung der kompletten Telefonie
- flexibel ausbaubares System
- zukunftsorientierte Unified-Communications-Lösung
- erfüllt die hohen Sicherheitsanforderungen der Finanzbranche
- 25 Prozent tiefere Betriebskosten
- Computer-Telefonie-Integration (CTI) mit neuen Funktionen wie Click-to-Dial und Outlook-Integration

## Unified Communications bei der Basler Kantonalbank und der Bank Coop: höhere Produktivität und tiefere Betriebskosten.

**Die Basler Kantonalbank und die Bank Coop setzen neu auf ein IP-basiertes Telefonesystem von Cisco, das im gemeinsamen IT-Kompetenzzentrum zentral verwaltet wird. Sie profitieren dadurch nicht nur von neuen Unified Communications-Funktionen wie Computer-Telefonie-Integration (CTI) und Telefonkonferenzen, sondern auch von tieferen Kosten für den Betrieb. Neu lässt sich das komplette Unified-Communications-System zentral von einem Ort aus managen und flexibel um neue Funktionen ausbauen. Neu ist zudem auch das Händlersystem der beiden Banken nahtlos im IP-Netzwerk integriert.**

Nicht weniger als sechs verschiedene Telefonesysteme betrieben die Basler Kantonalbank und die Bank Coop, die seit 2001 von einem gemeinsamen IT-Kompetenzzentrum betreut werden. «Die Verwaltung der unterschiedlichen und äusserst komplexen Lösungen erforderte einen enormen Aufwand», erklärt Gilles Rapp, Leiter Network-/Security-/Voice-Operations des IT-Kompetenzzentrums der beiden Banken. «Da überall verteilte PBX-Knoten vorhanden waren, konnten die Systeme zudem nicht zentral verwaltet werden.» Die Standardisierung und Konsolidierung der Telefonie stand daher im Vordergrund, als die in die Jahre gekommenen Systeme abgelöst werden sollten.

Das Anforderungsprofil der neuen Lösung war klar und einfach: Es sollte mindestens die bestehenden Funktionen bieten, sich zentral verwalten und zudem flexibel ausbauen lassen – nicht nur bei der Anzahl der Anschlüsse, sondern auch bei den Funktionalitäten. Schon bald wurde klar, dass die Basler Kantonalbank und die Bank Coop neu auf eine IP-basierte Lösung setzen würden. «Wir suchten eine zukunftsorientierte Unified-Communications-Lösung, mit der wir wachsen können», erklärt Gilles Rapp. «Die IP-Telefonie überzeugte uns nicht nur durch neue Funktionen wie CTI und Telefonkonferenz, sondern auch durch die Möglichkeit, das System komplett zentral zu verwalten.»

### **Cisco: erste Adresse für IP-Telefonie und Unified Collaboration**

Beim Thema Voice over IP und IP-Telefonie war Cisco für das Team um Gilles Rapp die erste Adresse. Dafür sprachen sowohl die führende Stellung im Markt als auch die zahlreichen Referenzen erfolgreich betriebener Lösungen im Kantonalbankenumfeld. Dazu kam, dass auch die wichtigsten Integrationsspezialisten sich klar zugunsten von Cisco aussprachen.

Die neue Lösung fand das Team um Gilles Rapp in je einem IP-basierten Telefonesystem (Lösung, siehe Kasten) für beide Banken, das auf einer kompletten Cisco-Lösung aus einer Hand aufbaut. Die Grundlage dafür bietet das bereits bestehende standardisierte Cisco-Netzwerk als Plattform, auf der Daten- und Sprachkommunikation einfach integriert und bei Bedarf flexibel um Funktionen und Anschlüsse ausgebaut werden können.

### **Komplett integriertes System**

Die beiden Systeme verfügen über dieselbe Architektur und dieselben Technologie- und Sicherheitsbestimmungen, sind aber physisch getrennt und werden separat gemanagt. Die Systeme umfassen die komplette Kommunikationsumgebung der beiden Banken. Dazu gehören nicht nur das Contact Center, die allgemeine Telefonie sowie CTI, sondern auch das neue IP-basierte Händlersystem.



«Mit der Cisco-Lösung verfügen wir heute über ein zukunftsfähiges System, das wir bei Bedarf jederzeit einfach erweitern können. Dazu sind auch die Anwender begeistert. Vor allem die Integration der Telefonie in ihren Computer (CTI) mit Funktionen wie Click-to-Dial und die Outlook-Integration erleichtern ihnen die Arbeit deutlich.»

Gilles Rapp, Leiter Network/Security-/Voice-Operations des IT-Kompetenzzentrums für die Basler Kantonalbank und die Bank Coop

«In Cisco haben wir einen äusserst kompetenten und konstruktiven Partner für die Einführung der IP-Telefonie gefunden», erzählt Gilles Rapp. «Cisco hat uns in der Konzeptphase eine exakt auf unsere Anforderungen massgeschneiderte Lösung entworfen.» Eine grosse Herausforderung war dabei die Einhaltung der äusserst strikten Sicherheitsbestimmungen der beiden Finanzunternehmen. Obwohl sie von einem IT-Kompetenzzentrum betreut werden, musste das System so ausgelegt werden, dass eine Auftrennung jederzeit möglich ist.

### **Einfaches zentrales Management**

Für die Lösung von Cisco sprachen nebst dem hohen Sicherheitsstandard insbesondere die hohe Verfügbarkeit durch Clustering, die umfassenden Möglichkeiten zur Zentralisierung sowie die komplette Integration der Contact-Center-Lösung in das System. Die Highlights für Gilles Rapp: Das komplette System konnte parallel aufgebaut und schrittweise in Betrieb genommen werden. Die effektive Migration von 1600 IP-Phones und 400 Telefonen liess sich in beiden Banken in je vier Monaten abwickeln. In der Basler Kantonalbank wurden dabei in 20 Filialen sowie bei der Bank Coop in 37 Niederlassungen Telefonanlagen eliminiert.

Gilles Rapp ist mit der neuen Lösung rundum zufrieden: «Das System funktioniert einwandfrei. Nebst 100-prozentiger Verfügbarkeit überzeugen auch die perfekte Sprachqualität und das einfache Management.» Heute verwaltet das IT-Kompetenzzentrum der beiden Banken das komplette Kommunikationssystem zentral von ihrem Hauptstandort in Basel aus. «Das einfachere Management lässt sich an einem einfachen Beispiel zeigen», freut sich Gilles Rapp. «Früher benötigten wir bei einer Personalmutation bis zu drei Tage, bis diese auf dem Telefon umgesetzt war. Heute lässt sich das zentral unmittelbar erledigen.»

### **25 Prozent tiefere Betriebskosten – und zusätzliche Produktivitätssteigerung**

Dazu stiess das neue System bei den Anwendern von Anfang an auf grosse Akzeptanz. «Die Anwender sind begeistert», freut sich Gilles Rapp. «Vor allem die Integration der Telefonie in ihren Computer (CTI) mit Funktionen wie Click-to-Dial und die Outlook-Integration erleichtern ihnen die Arbeit deutlich.» Die Produktivitätssteigerung durch den Einsatz von CTI lässt sich nur ungenau beziffern. Konkrete Zahlen sind dagegen bei den Einsparungen bei den Betriebs- und Telefoniekosten verfügbar. An erster Stelle stehen dabei CHF 150'000.– die die beiden Banken früher alleine



## Die Lösung

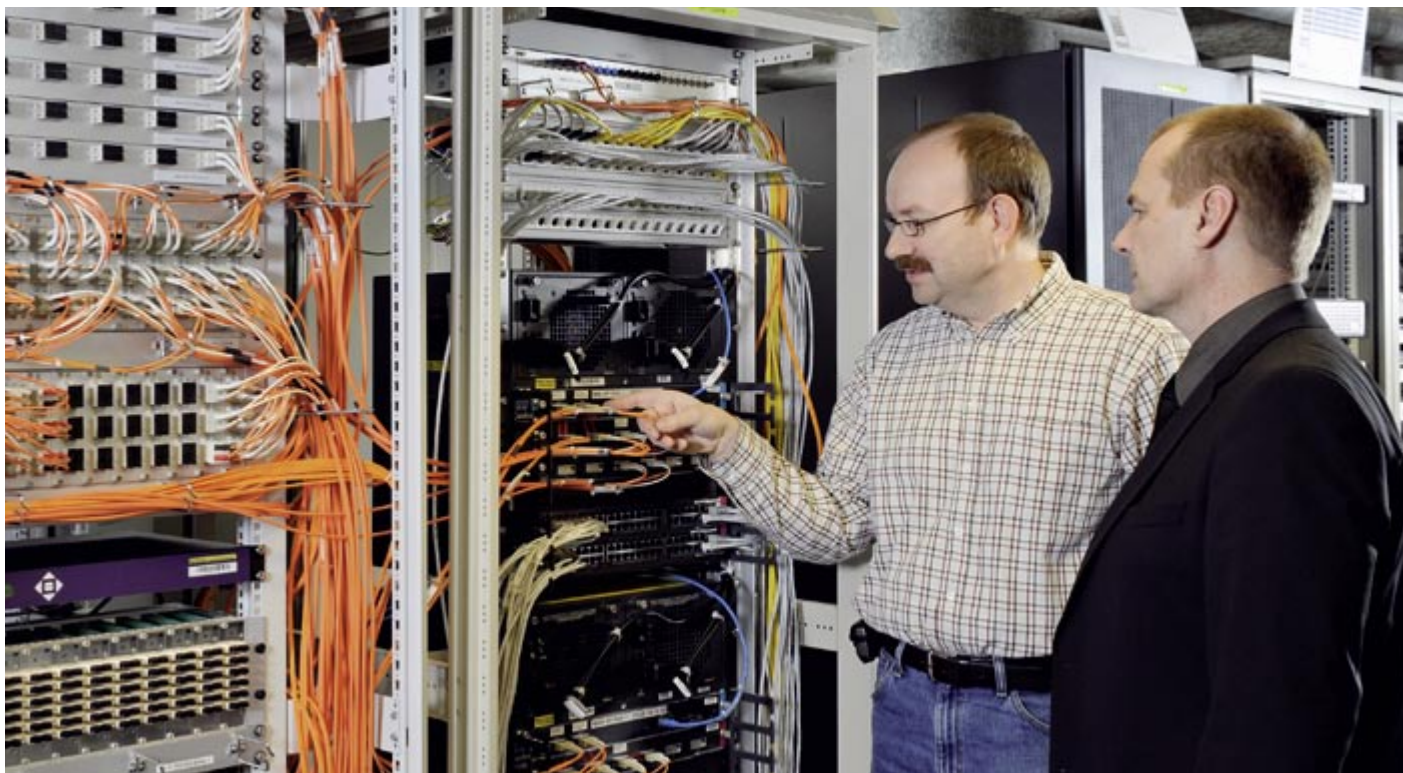
### Eingesetzte Produkte

- Cisco Unified Communications Manager (1 Cluster pro Bank)
- Cisco Gateways mit SRST (Survivable Remote Site Telephony)
  - auf Integrated Services Router (ISR) 3845, 2851, 2821 oder 2811 je nach Filiale
- Cisco Analog Gateways VG224
- Cisco Unified Contact Center Enterprise mit Outbound Option
- CTI & Voice Messaging
- IP Multiservice WAN mit Quality-of-Service (QoS)

für interne Anrufe aufwenden mussten. Durch die Integration der Telefonie in das IP-Netzwerk entfallen diese heute.

Dazu kommen Einsparungen von rund CHF 250 000.– für das IT-Kompetenzzentrum beider Banken durch die interne Organisation des Betriebes im Vergleich zum bisherigen Managements. Nach Vergleich der zusätzlichen internen Aufwände gegenüber den externen Aufträgen sowie der Wartungsverträge kann man von Einsparungen bei den Betriebskosten in der Höhe von rund 25 Prozent ausgehen.

Derzeit hat Gilles Rapp keine weiteren Ausbaupläne des Unified-Communications-Systems: «In einem nächsten Schritt geht es darum, die «In-sourced» Betriebsaufgaben zu etablieren und zu stabilisieren sowie die Abläufe und Prozesse zu optimieren. Mit der Cisco-Lösung verfügen wir heute über ein zukunftsfähiges System, das wir bei Bedarf jederzeit einfach erweitern können.»



Cisco Systems GmbH  
Glatt-Com  
CH-8301 Glattzentrum/Zürich  
Tel. +41 44 878 92 00  
Fax +41 44 878 92 92

Cisco Systems GmbH  
Im Technopark · Morgenstr. 129  
CH-3018 Bern  
Tel. +41 31 998 50 50  
Fax +41 31 998 44 69

Cisco Systems GmbH  
Avenue des Uttins 5  
CH-1180 Rolle  
Tel. +41 21 822 16 00  
Fax +41 21 822 16 10