

# Luzerner Kantonalbank, grüezi! 0844 822 811 von 8–19 Uhr. Das neue Contact Center mit Cisco Telefonie.

## Background

Mit mehr als 1000 Mitarbeitern und einer Bilanzsumme von über 17 Milliarden CHF gehört die Luzerner Kantonalbank (LUKB) zu den zehn grössten Schweizer Banken; sie ist unbestrittene Marktführerin im Kanton Luzern.

## Herausforderung

«Näher beim Kunden» ist das Ziel des neuen Contact Center der Luzerner Kantonalbank. Durch die Nutzung moderner Kommunikationstechnologien und die Integration mit der CRM-Lösung will die Bank ihren Kunden einen perfekten Service bieten – bei freier Wahl des Kontaktkanals.

## Lösung

Die Luzerner Kantonalbank realisierte ihr neues Contact Center für rund 30 Agenten mit Cisco IPCC (IP Contact Center)-Technologie. Dies erlaubt die Integration mit der bestehenden CRM-Lösung und gibt der LUKB volle Flexibilität bei der Konfiguration, der Organisation und dem Skill-, Sprach- oder Belastungs-basierten Management des Call Flow.

## Ergebnis

Kunden aus allen Segmenten, einschliesslich KMU und Private Banking, kontaktieren die Luzerner Kantonalbank per Telefon. Das steigert Geschwindigkeit und Effizienz bei Routineanfragen und steigert die Kapazitäten der Kundenberater für komplexere, individuelle Beratungen. Das erhöht zweifellos die Profitabilität.

Mit mehr als 1000 Mitarbeitern und einer Bilanzsumme von über 17 Milliarden CHF gehört die Luzerner Kantonalbank (LUKB) zu den zehn grössten Schweizer Banken; sie ist unbestrittene Marktführerin im Kanton Luzern. Als klassische Universalbank bietet die LUKB Dienstleistungen für Retail-Kunden und im Private Banking. Sie ist eine anerkannte Partnerin für kleine und mittelgrosse Unternehmen im Kanton.

0844 822 811 ist die Visitenkarte der Luzerner Kantonalbank. Von 8–19 Uhr, Montag bis Freitag und über die üblichen Öffnungszeiten hinaus. Die Bank ist während 24 Stunden für E-Mail-Kontakte und Internet-Banking-Dienstleistungen zugänglich.

Die Luzerner Kantonalbank realisierte ihr neues Contact Center für rund 30 Agenten mit Cisco IPCC (IP Contact Center)-Technologie. Dies erlaubt die Integration mit der bestehenden CRM-Lösung und gibt der LUKB volle Flexibilität bei der Konfiguration, der Organisation und dem Skill-, Sprach- oder Belastungs-basierten Management des Call Flow. Das neue Contact Center wurde in drei Monaten realisiert und bearbeitet bis zu 2500 Anrufe oder E-Mails pro Tag. Es kann auch für aktive Marketing- oder Informationskampagnen genutzt werden.



“ Kundennähe und persönlicher Service von hoher Qualität sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren für unsere Bank. Unser neues Contact Center spielt dabei eine strategische Rolle. Technologie unterstützt uns dabei, ausgezeichnete persönliche Dienstleistungen zu wettbewerbsfähigen Kosten zu erbringen. ”

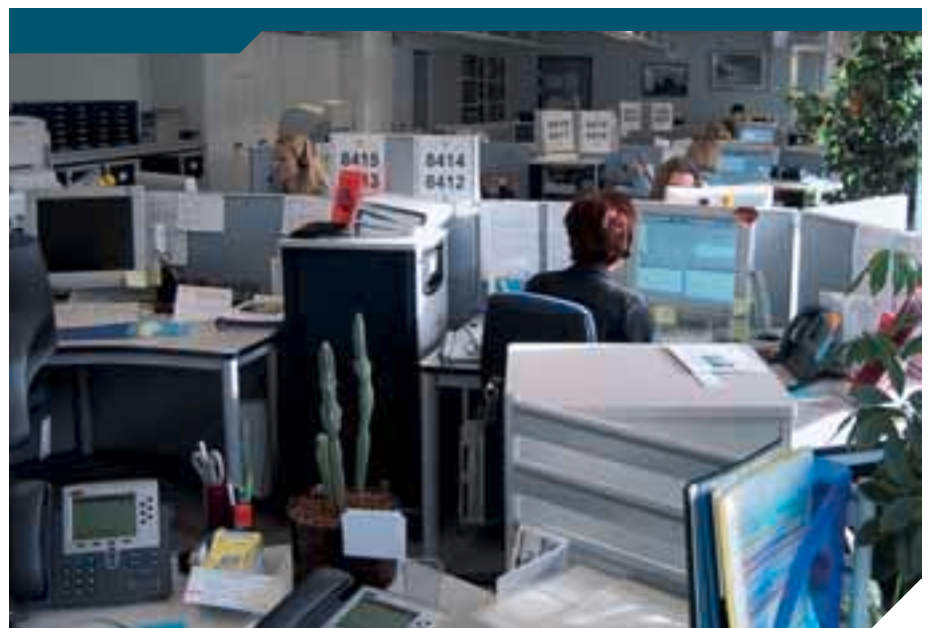
Fritz Studer, Direktionspräsident  
Luzerner Kantonalbank



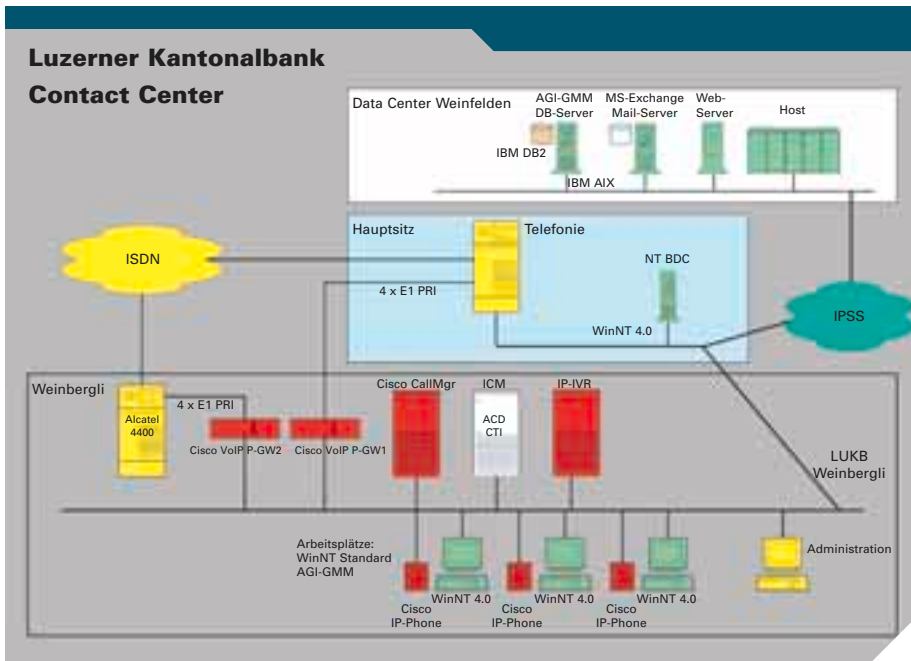
### **Die im Jahr 1850 gegründete Luzerner Kantonalbank (LUKB) ist die bevorzugte Bank der Luzernerinnen und Luzerner**

Mit einer Bilanzsumme von über 17 Milliarden CHF, 28 Zweigstellen und ihren mehr als 1000 Arbeitsplätzen gehört die Luzerner Kantonalbank zu den zehn grössten Schweizer Banken. Kundennähe, kombiniert mit einer aussergewöhnlich professionellen Dienstleistungsqualität, ist das Credo der LUKB. Rund 60 Prozent der Luzernerinnen und Luzerner unterhalten in irgendeiner Form eine Geschäftsbeziehung zur Luzerner Kantonalbank. Als klassische Universalbank bietet die Luzerner Kantonalbank sämtliche Dienstleistungen einer modernen Bank für Retail-Kunden. Sie hat sich auch international im Private Banking einen Namen für integrale Vermögensverwaltung geschaffen und ist eine anerkannte Partnerin für kleine und mittelgrosse Unternehmen (KMU). Neben ihren 28 Zweigstellen in allen Teilen des Kantons betreibt die Luzerner Kantonalbank auch eine benutzerfreundliche Internetlösung ([www.lukb.ch](http://www.lukb.ch)).

Durch die Nutzung moderner Kommunikationstechnologien und die Integration mit der CRM-Lösung will die Bank ihren Kunden einen perfekten Service bieten – bei freier Wahl des Kontaktkanals. «Näher beim Kunden» ist das Ziel des neuen Contact Center der Luzerner Kantonalbank. 0844 822 811 ist die Visitenkarte der LUKB von 8–19 Uhr, Montag bis Freitag und über die üblichen Öffnungszeiten hinaus. Via Internet und E-Mail kann die LUKB 24 Stunden und 365 Tage erreicht werden. Die Luzerner Kantonalbank plante eine Multimedia-Contact-Center-Infrastruktur, bei der sich die Kunden spontan entscheiden können, auf welchem Kanal sie ihre Bank gerade kontaktieren möchten. Dies hatte weit reichende Konsequenzen an die Anforderungen. Die Integration des Contact Center mit der bestehenden CRM-Lösung war notwendig, dazu ein hoher Grad an Skalierbarkeit und Sicherheit sowie die Koexistenz mit der bisherigen konventionellen PBX der Bank. Es erfordert volle Flexibilität bei der Konfiguration, der Organisation und dem Skill-, Sprach- oder Belastungs-basierten Routing des Call Flow.



Neben den eigentlichen Telefoniefunktionen wie ACD, Queing, Hold, Forward und Conference Calls integriert die Lösung CRM und CTI. Sie integriert ebenfalls E-Mails, die mit dem gleichen Business-Background wie Telefonanrufe beantwortet werden. Die «Call me back»-Funktion ermöglicht es einem Internetkunden, direkt eine Antwort zu verlangen. Die E-Mails werden automatisch ans Contact Center geleitet und durch einen Agenten beantwortet.



“Eingehende Anrufe werden durch das System identifiziert und die relevanten Informationen erscheinen am Bildschirm, bevor der Anruf angenommen wird. Von da an wird der Agent durch die Informationen aus den verschiedenen Systemen unterstützt, aber nicht automatisch geführt. Die aussergewöhnliche Leistung unserer Mitarbeitenden basiert auf gutem bankfachlichem Wissen, hoher Sozialkompetenz und Kommunikationstalent. Wir suchen sie sorgfältig aus und schulen sie regelmässig.”

Daniel Hügli  
Manager Contact Center



### Ein erfolgreiches Projekt

Das Contact Center befindet sich in eigenen Räumlichkeiten. Die Realisation war weit mehr als eine Technologieeinführung, sie umfasste alle Aspekte von Analyse, Design, Entwicklung, Tests und Training. Die Luzerner Kantonalbank musste auch die richtigen Mitarbeiter ansprechen, rekrutieren und ausbilden.

Es wurde schnell klar, dass das Konzept nur mit neuen Technologien realisiert werden konnte. Cisco IPCC ermöglicht die Integration von Voice und Daten, bietet eine perfekte Ergonomie für die Agenten und dem Verantwortlichen volle Handlungsfreiheit für die Organisation des Betriebes. Darum ist Cisco IPCC die ideale Plattform für die ambitionierten Ziele der LUKB. Gleichzeitig mussten auch Standardapplikationen an die spezifischen Bedürfnisse angepasst und integriert werden.

Die Technologie wurde durch die Swisscom IT Services (vormals AGI) design und implementiert. Swisscom IT Services ist der primäre Outsourcing-Partner für IT und Kommunikation verschiedener Kantonalbanken und anderer bedeutender Geschäftskunden.

Bucher & Suter AG, Cisco Systems Solution Partner of the Year, war zuständig für die Kontaktmanagement-Applikationen, speziell für die Contact-Routing-Integration von E-Mail und die Integration der bestehenden Telefonie der LUKB.

Die neue Contact-Center-Lösung wurde in 13 Wochen aufgebaut und eingerichtet.



### Was ist IP Telefonie?

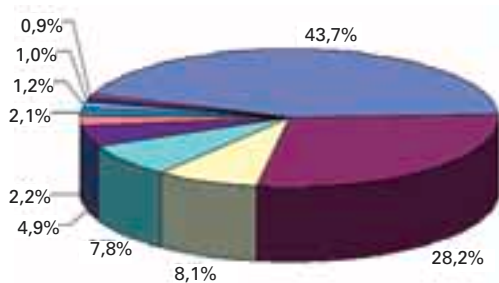
IP (Internet Protocol) ist die Weltsprache der Datenkommunikation, die Sprache, welche Computer über das Netzwerk benutzen. Sprachkommunikation ist aus technischer Sicht nur ein weiterer Service in einem IP-Netzwerk. Cisco ist ein Weltmarktführer in diesen Technologien.

- **VoIP** (Sprache über Internet-Protokoll) ermöglicht es, Sprache über das IP-Netzwerk zu transportieren.
- **IP Telefonie** bezieht sich auf Telefonservices, welche über die IP-Infrastruktur betrieben werden. Diese Telefonieapplikationen sind in die übrigen Geschäftsapplikationen integriert.
- **Internet-Telefonie** bezieht sich auf Sprache über das öffentliche Internet. Obwohl technisch machbar, ist die Sprachqualität zu wenig konsistent, um in Geschäftsumgebungen ernsthaft eingesetzt zu werden.

Unglücklicherweise werden die Fachausdrücke VoIP, Internet-Telefonie und IP Telefonie oft miteinander verwechselt.

**Welche Dienstleistungen werden im Contact Center der Luzerne Kantonalbank erbracht?**

- Weiterleitung
- manueller Zahlungsverkehr
- elektronischer Zahlungsverkehr
- Kontenanfragen
- Diverses
- Sparkontenheft
- Produkteinformation
- Karten
- Allgemeines
- Terminvereinbarungen



**Aberdeen Group: Die Luzerner Kantonalbank gehört zu den führenden Unternehmen im CRM-Bereich**

Bei der Luzerner Kantonalbank ist CRM keine Technologie, sondern eine Multi-Channel-Strategie zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Rentabilität. Die Umsetzung ist ein konstanter Prozess, der stetig überwacht wird.

What works in Europe: Success Stories in Customer Relationship Management, ein Aberdeen Research Report, analysiert erfolgreiche europäische Implementierungen von CRM. Im Rahmen dieser Untersuchungen identifizierte die Gruppe zwölf europäische Unternehmungen, die mit innovativem CRM beachtliche Erfolge erzielten. Der Report liefert illustrative Beispiele und lässt konventionelle Messparameter wie Grösse, Marktanteil und vertikale Industrie weg. Zu den Erfolgreichen gehören die Luzerner Kantonalbank, mit Uniquare, AVIS, British American Tobacco, Ernst & Young, dem holländischen Versicherer FTBO, Heineken und HSBC.

**Das Cisco IP Contact Center**

Als integraler Teil der Cisco AVVID-Architektur (Architecture for Voice, Video and Integrated Data) bietet das Cisco IP Contact Center Intelligent Call Routing, Network-to-Desktop-CTI, und Multi-Media Contact Management für Call-Center-Agenten durch die Kombination von Software-ACD-Funktionalität mit IP Telefonie in einer integrierten Lösung.

Das Cisco IPCC beinhaltet eine integrierte Suite von erprobten Lösungen – einschliesslich Cisco ICM, Cisco CallManager, Cisco IP-IVR, Cisco VoIP Gateways und Cisco IP Phones –, die Cisco IP Telefonie und Contact-Center-Lösungen kombinieren. Sie nutzt das bestehende IP-Netzwerk eines Unternehmens und optimiert dadurch die Investitionen und senkt die Administrationskosten.

**Die Cisco AVVID-Architektur**



Cisco Systems (Switzerland) GmbH, Glatt-Com, CH-8301 Glattzentrum/Zürich, Tel. +41 1 878 92 00, Fax +41 1 878 92 92

Cisco Systems has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the **Cisco.com Web site at [www.cisco.com/go/iptelephony](http://www.cisco.com/go/iptelephony).**