

Rückversicherer meiden Risiken. Cisco IP Telefonie bei der Neuen Rück.

Background

Die Neue Rück ist eine professionelle Rückversicherungsgesellschaft, die ihren Kunden massgeschneiderte Rückversicherungslösungen durch technisches Underwriting anbietet. An ihrem Hauptsitz in Genf beschäftigt sie 130 Mitarbeiter.

Herausforderung

Die Neue Rück hatte bereits Kapazitäts- und Redundanzprobleme im LAN des Hauptgebäudes, ein Ausbau war erforderlich. Gleichzeitig musste eine eigentliche Verkabelungskrise gelöst werden – es gab nicht genügend Kabel für alle neuen Workstations und Telefone. Darüber hinaus war die zehn Jahre alte PBX nicht nur kapazitätsmässig am Limit, sondern auch technologisch am Ende des Lifecycle angelangt.

Lösung

Die Neue Rück entschied sich, Cisco IP Telefonie voll zu implementieren und gleichzeitig Cisco CallManager zu installieren. Zurzeit werden die Basisfunktionalitäten genutzt sowie Voice Messaging mit Outlook oder Direktwahl aus Outlook. In Zukunft plant die Neue Rück ihre IT-Anwendungen mit der Telefonie zu verbinden, beispielsweise mit CRM.

Ergebnis

Die Neue Rück verfügt heute über umfassende Funktionalität und Stabilität, Benutzerfreundlichkeit und eine einfache Administration. Durch die Wahl von Cisco IP Telefonie und Cisco CallManager mit ihren Erweiterungsmöglichkeiten ist sie für die Zukunft gerüstet.

Die Neue Rück ist eine professionelle Rückversicherungsgesellschaft, die ihren Kunden massgeschneiderte Rückversicherungslösungen durch technisches Underwriting anbietet. Seit 1988 gehört sie zur Münchner Rück-Gruppe. In Zeiten der Globalisierung, der Konvergenz und immer rascherer Geschäftszyklen sind eine leistungsfähige IT und IT-Netzwerke entscheidend; sie müssen den hohen Anforderungen der Neuen Rück gerecht werden.

An ihrem Hauptsitz in Genf mit rund 130 Mitarbeitern entschied sich die Neue Rück, Cisco IP Telefonie zu installieren und gleichzeitig Cisco CallManager einzuführen. Für die Zukunft plant die Neue Rück, IT-Anwendungen wie CRM mit Cisco IP Telefonie zu integrieren. Dies gibt der Neuen Rück die Funktionalitäten und die Stabilität, die sie heute benötigt und lässt ihr alle Optionen für die Zukunft offen.



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 Telefoneservices, 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.

Die Neue Rück – ein professioneller Rückversicherer

Die Neue Rück, ein Unternehmen der Münchner Rück-Gruppe, ist ein professioneller Rückversicherer, der seinen Kunden gezielte Rückversicherungslösungen durch technisches Underwriting bietet. Der Fokus liegt dabei in der Entwicklung des XOL-Geschäftes bei Schaden- und Unfallversicherung und durch Rückversicherung von Lebens-, Kranken- und Unfallrisiken in entwickelten und aufkommenden europäischen Märkten. Seit 1988 gehört sie zur Münchner Rück-Gruppe, heute organisatorisch zum Ressort Special and Financial Risks. Sie bietet nicht nur konventionelle Rückversicherung an, sondern auch Lösungen für neuartige Geschäftsformen, die aus dem Zusammenwachsen von Rückversicherung, Erstversicherung und Finanzmärkten entstehen. Die Münchner Rück-Gruppe erzielte erstklassige Ratings von A. M. Best und Standard & Poor's.

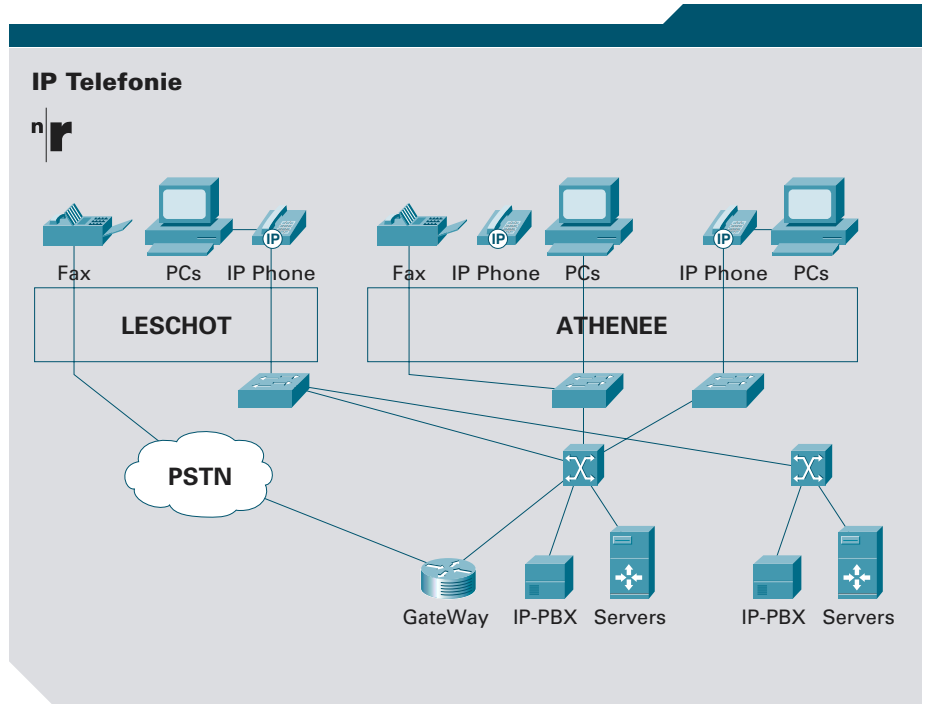
Kommunikation ist für die Neue Rück wettbewerbsentscheidend

Die grossen Stärken der Neuen Rück sind ihr Netzwerk von Geschäftspartnern und ihre marktorientierten Strukturen mit kurzen Kommunikations- und Entscheidungswegen sowie ein effizientes Back-Office und ein hoher Standard des technischen Know-hows. Die Neue Rück ist gut vorbereitet, um die Herausforderungen durch die wechselnden Bedingungen in der Rückversicherung bestehen zu können. «In Zeiten der Globalisierung, der Konvergenz und immer rascherer Geschäftszyklen sind leistungsfähige IT und IT-Netzwerke entscheidend. Sie müssen den hohen Anforderungen des modernen Geschäftes gerecht werden», meint Marc Gandar, IT Manager der Neuen Rück.



“ Als professioneller Rückversicherer haben wir die Fähigkeit und die Möglichkeiten, echte Risikobewertungen durchzuführen. Unsere Telefonie ist für uns geschäftskritisch. Genau aus diesem Grund haben wir uns für Cisco IP Telefonie an unserem Geschäftssitz entschieden! ”

Armin Proefrock
Geschäftsleiter Neue Rück



Kapazitätsprobleme auf allen Ebenen

An ihrem Geschäftssitz an der Rue Athenée mitten in Genf beschäftigt die Neue Rück rund 130 Mitarbeiter. Als die Büroräumlichkeiten zu knapp wurden, musste im Jahr 2001 ein zweites Gebäude an der Rue Leschet bezogen werden. Das Dienstleistungsangebot musste die gleiche Qualität und dasselbe Leistungsniveau haben wie im Hauptgebäude.

Die Neue Rück hatte bereits Kapazitäts- und Redundanzprobleme im LAN des Hauptgebäudes. Ein Ausbau war erforderlich. Gleichzeitig musste eine eigentliche Verkabelungskrise gelöst werden – es gab nicht genügend Kabel und Anschlüsse für alle neuen Workstations und Telefone. Darüber hinaus war die zehn Jahre alte PBX nicht nur kapazitätsmässig am Limit, sondern auch technologisch am Ende des Lifecycle angelangt.

Cisco IP Telefonie ist die richtige Lösung – ein Test erbrachte den Beweis

Marc Gandar wollte wissen, ob VoIP-Technologie die Lösung für die Probleme war. Cisco IP Telefonie ist weniger proprietär als Technologien anderer Anbieter – und die Münchner Rück hat eine IP-basierte Netzwerkarchitektur.

- Die Vereinigung der getrennten Infrastrukturen für Voice und Data kann die Verkabelungskrise lösen.
- Weil jetzt die IT-Abteilung zuständig ist, kann IP Telefonie einfacher integriert und ferngewartet werden – durch das Team, das schon für das LAN zuständig ist.
- Zukünftige CTI-basierte Entwicklungen können einfacher integriert werden.
- Ein dritter Computerraum im neuen Gebäude kann im Falle von Unterbrüchen für Backup-Arbeiten im Hauptgebäude dienen.

Um ganz sicher zu gehen – die Neue Rück meidet unnötige Risiken –, wurde eine realitätsnahe Simulation geplant. Im Hauptgebäude wurden 20 konventionelle Telefonapparate durch IP Telefone ersetzt, als ob die Benutzer schon ins neue Gebäude umgezogen wären.

Volle Implementierung – für die Zukunft gerüstet

Die Ergebnisse waren so eindeutig – für die Benutzer und die Verantwortlichen –, dass sich die Neue Rück dafür entschied, Cisco IP Telefonie voll zu implementieren, zuerst im neuen Gebäude, dann im Hauptgebäude. «Das Ganze war in einigen Tagen erledigt», meint Marc Gandar.

Gleichzeitig installierte die Neue Rück Cisco CallManager. Zurzeit werden die Basisfunktionalitäten genutzt sowie Voice Messaging mit Outlook oder Direktwahl aus Outlook. Für die Zukunft plant die Neue Rück, ihre IT-Anwendungen mit der Telefonie zu verbinden, beispielsweise für CRM.

«Wir müssen für die Zukunft offen bleiben, deshalb haben wir uns für Cisco IP Telefonie und Cisco CallManager entschieden. Dies gibt der Neuen Rück nicht nur die Funktionalität und Stabilität, die wir heute benötigen, sondern lässt alle Optionen für die Zukunft offen.»

Was die Kosten-/Risikoanalyse der Neuen Rück beweist

- Die Benutzer und das Management waren sehr zufrieden mit Qualität, Benutzerfreundlichkeit und Funktionalitäten.
- Die Initialkosten für Cisco IP Telefonie sind auf dem gleichen Niveau wie bei der konventionellen Telefonie.
- Bei neuen Benutzern entstehen ausser für die Endgeräte keine weiteren Kosten.
- Die Integration in die LAN-Architektur ist ein grosser Vorteil.
- IP Telefonie kann durch die IT-Mitarbeiter gewartet werden.

“ In Zeiten der Globalisierung, der Konvergenz und immer rascherer Geschäftszyklen sind eine leistungsfähige IT und IT-Netzwerke entscheidend. Sie müssen den hohen Anforderungen der Neuen Rück gerecht werden. ”

Marc Gandar
IT Manager Neue Rück



Cisco CallManager

Der Cisco Call Manager (CCM) ist die primäre Software-Applikation, die IP Telefonen ihre Telefonfunktionalitäten im Unternehmens-IP-Netzwerk bereitstellt. CCM wird auf einem PC-Server installiert und ermöglicht Anrufverarbeitung, Signal- und Verbindungsdienstleistungen zu konfigurierten Geräten wie IP Telefonen oder Softphones, VoIP Gateways, Softwareapplikationen u. a. m.

Mit der CallManager-Software wird eine optionale Suite von integrierten Voice-Applikationen ausgeliefert, die Basissprachübermittlung, Softphone, Voice Conferencing, manuelle Telefonkonsolen, Click-to-Call und andere Funktionen enthält. Zusätzlich ist ein Windows-basiertes Telefonie-Applikations-Interface (API) für die Entwicklung von Drittapplikationen erhältlich.

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.**