

# Neue Dimension der Kommunikation

ITSV GmbH unterstützt Geschäftsprozesse der Sozialversicherungsträger mit Videokonferenzlösung von Cisco®.

“Für das Produkt von Cisco sprachen, neben der hohen Bild- und Sprachqualität, vor allem die einfache Bedienung und die Skalierbarkeit des Systems. Bereits ein Jahr nach der Implementierung der Videokonferenz-Infrastruktur konnten wir eine Amortisierung verzeichnen.”

Karl Grubmiller, Telekommunikations Architekt, ITSV GmbH

Die steigenden Anforderungen an die Sozialversicherer sowie die rasante Entwicklung der IT- und TK-Technologien lassen keinen Stillstand zu und fordern permanente Weiterentwicklung der Zusammenarbeit. Nur so lässt sich eine Optimierung von Geschäftsprozessen und eine essentielle Effizienzsteigerung erreichen. Mit Cisco ist der Weg dorthin ein wenig kürzer geworden.

## Herausforderungen

- Implementierung einer Infrastruktur für Videokonferenzen.
- Gewährleistung einer einfachen Bedienbarkeit bei gleichzeitig hoher Funktionalität und Qualität.

Die IT-Services der Sozialversicherung GmbH (ITSV GmbH), eine 100%ige Tochter der österreichischen Sozialversicherungsträger, beschloss 2014, eine eigene Infrastruktur für Videokonferenzen zu implementieren und als zentralen Service den Sozialversicherungsträgern anzubieten. Für das Produkt von Cisco sprachen, neben der hohen Bild- und Sprachqualität, vor allem die einfache Bedienung und die Skalierbarkeit des Systems. Das zeigte sich besonders im Vergleich mit den Systemen anderer Hersteller. Mit dem gewählten System ist es sehr einfach eine Verbindung aufzubauen oder eine Konferenz über das Web-Portal des Telepresence Managementsystem (TMS) zu planen – auch das Upgrade der Endpunkte funktioniert weitgehend automatisch.

## Fallstudie | ITSV GmbH

Größe: 600 Mitarbeiter

Standort: Österreich

Branche: IT Serviceprovider





Bei der Einführung eines zentralen Videokonferenzservice in der österreichischen Sozialversicherung unterstützte Cisco die ITSV GmbH mit einer umfassenden Lösung.

Lösung

· Cisco Videokonferenzsystem

### IT-Services für die Sozialversicherungsträger

Am 04.11.2004 wurde die IT-Services der Sozialversicherung GmbH (ITSV GmbH) als 100%ige Tochter der österreichischen Sozialversicherungsträger gegründet. Zehn Jahre später beschäftigt das Unternehmen bereits mehr als 600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In den letzten Jahren wurden die unterschiedlichen IT-Systeme im Sozialversicherungsbereich vereinheitlicht und Rechenzentren zusammengelegt, modernste Software-Lösungen entwickelt, der ITSV-Masterplan mit 32 Standardprodukten erfolgreich abgeschlossen und ein Callcenter etabliert, das insgesamt bereits 24 Servicelines betreute.

### Eigene Infrastruktur für Videokonferenzen

Um die Zusammenarbeit in der österreichischen Sozialversicherung noch effizienter zu gestalten und die Geschäftsprozesse weiter zu optimieren, entschied sich die ITSV GmbH im Jahr 2014, eine eigene Infrastruktur für Videokonferenzen zu implementieren und als zentralen Service anzubieten. Dafür wurde eine Lösung gesucht, die dem aktuellen Stand der Technologie entspricht, einfach zu bedienen und vor allem leicht skalierbar ist. Das Videokonferenzsystem von Cisco erfüllte alle diese Anforderungen.



Einsparung von ca.  
**520 Dienstreisen**  
pro Jahr



## Hohe Akzeptanz bei den Anwendern

Die ITSV GmbH verzeichnete bereits ein Jahr nach der Implementierung der Videokonferenz-Infrastruktur eine Amortisierung. Zu den Vorteilen dieser Lösung zählen der geringe Betreuungsaufwand bei Mehrpunktkonferenzen und die einfache Bedienbarkeit (Touch Panel) mit integriertem Telefonbuch. Aber auch die Funktionalität sowie die gute Sprach- und Bildqualität sorgen für eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern. Da das System weitgehend selbsterklärend ist und dadurch eine einfache Handhabung durch die Anwender ermöglicht, gibt es auch keine Hemmschwelle bei der Nutzung.

## Integration anderer Konferenzsysteme

Bei dem Videokonferenzkonzept wurde besonders darauf geachtet, dass die zentralen Komponenten für ein österreichweites Videokonferenzservice so ausgelegt sind, dass darin auch externe Konferenzsysteme mit H323/SIP eingebunden werden können. Die Einbindung des Cisco Unified Communication Servers sowie die Integration von Lync2013 in das Videokonferenzservice waren Bestandteile des Kommunikationskonzeptes. Dadurch wurde die Möglichkeit geschaffen, sich mit mobilen Endgeräten über entsprechende Apps in eine Konferenz einzuwählen oder sich mit Lync2013 mittels Audio und Video dazuzuschalten.

### Ergebnisse

- Schnellere Durchführung von Abstimmungen
- Höhere Produktivität durch Wegfall von Reisezeiten
- Weniger Reisekosten
- Mehr Zufriedenheit der Mitarbeiter durch bessere Work-Life-Balance

## Positive Effekte und Kosteneinsparungen

Die Einführung eines zentralen Videokonferenzservice für die österreichische Sozialversicherung hat sich innerhalb kürzester Zeit bewährt. Es wurde nicht nur die Kommunikation zwischen den österreichweiten Kunden und den ITSV-Standorten verbessert, das Konferenzsystem trägt auch, aufgrund des Wegfalls der Reisezeiten, zu einem ausgewogenen Verhältnis zwischen Arbeit und Freizeit bei und spart zusätzlich Reisekosten ein.



## Weiterer Ausbau geplant

Die hohe Kundenakzeptanz des Videokonferenzservice hat die Entscheidung der ITSV GmbH, einen solchen Service zu entwickeln und einzuführen, bestätigt. Der Ausbau, die Optimierung des Videokonferenzservice sowie die Etablierung als fester Bestandteil in Meetings sind weitere langfristige Ziele.

### Produkte & Services

- Cisco MCU 5320 Multipoint Control Unit
- Cisco TelePresence Video Communication Server Expressway
- Cisco TelePresence Video Communication Server Control
- Cisco TMS Telepresence Management Suite
- Cisco TelePresence Conductor
- Lync 2013 Interop/ CUCM-SIP-Trunk



## Für weitere Informationen

Um mehr über die in dieser Fallstudie erwähnten Cisco Lösungen zu erfahren besuchen Sie

[www.cisco.com/c/en/us/products/conferencing/video-conferencing/index.html](http://www.cisco.com/c/en/us/products/conferencing/video-conferencing/index.html)

Für weitere Informationen über die ITSV GmbH besuchen Sie [www.itsv.at](http://www.itsv.at)



**Americas Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Asia Pacific Headquarters**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

**Europe Headquarters**  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
The Netherlands

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

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)