

DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

SCHWÄBISCH HALL SETZT AUF INNOVATIVE UND ZUKUNFTSSICHERE KOMMUNIKATIONSLÖSUNG

„Wichtige Entscheidungskriterien für Damovo waren das innovative, flexible und vollumfänglich Lösungsangebot sowie die Ergebnisse der Besuche von Referenzkunden.“





Branche:
Banken/Versicherungen

Region:
Deutschland

Unternehmensgröße:
ca. 7.000 Mitarbeiter

www.schwaebisch-hall.de

Über Bausparkasse Schwäbisch Hall:

Als Bausparkasse und Dienstleister für das private Baufinanzierungsgeschäft der rund 1.000 Genossenschaftsbanken in Deutschland ist Schwäbisch Hall seit der Unternehmensgründung 1931 fest im genossenschaftlichen Bankensektor verankert.

Anteilseigner sind die genossenschaftlichen Zentralbanken DZ Bank (81,8 %) in Frankfurt am Main und die WGZ-Bank (15 %) in Düsseldorf sowie rund 600 Genossenschaftsinstitute. Die Genossenschaftsbanken bilden mit rund 13.000 Geschäftsstellen eines der dichtesten Bankservice-Netze Deutschlands.

Gemeinsam mit den mehr als 4.000 Mitarbeitern im eigenen Außendienst ist Schwäbisch Hall damit überall in Deutschland präsent und gewährleistet zusammen mit den über 3.300 Mitarbeitern im Innendienst eine qualifizierte Beratung und Betreuung der Kunden.

Die Bausparkasse Schwäbisch Hall hat mit Damovo eine neue TK-Infrastruktur aufgebaut. Basis dafür bildet ein hochverfügbares Cisco Communication Manager Cluster inklusive Cisco Jabber für Instant Messaging. Als Ergebnis sind Mitarbeiterproduktivität und Zufriedenheit spürbar angestiegen.

UNDERSTAND

Das ISDN-Zeitalter geht zu Ende – nicht nur in den Privathaushalten, sondern auch in den Unternehmen. Anlass für den Wechsel in die All-IP-Welt ist oft das Ende des Lebenszyklus einer zuvor langjährig genutzten TK-Anlage. Dies war auch bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall eine der Ursachen für eine grundlegende Erneuerung der TK-Infrastruktur, deren Support durch den Hersteller Ende 2015 eingestellt wurde.

Die Schwäbisch Hall Kreditservice, zuständig für die IT-Lösungen, den -Betrieb und die -Projekte der Bausparkasse, startete das Projekt zur Einführung einer neuen, zukunftssicheren TK-Infrastruktur im Frühjahr 2014. Zusammen mit den anderen Unternehmenseinheiten wurden die fachlichen Anforderungen erarbeitet, die beispielsweise eine verstärkte Nutzung von Unified-Communications (UC)-Diensten sowie von Chat-, Video-, Web-Conferencing- und Desktop-Sharing-Funktionen umfassen. TK-seitig ging es um Aspekte wie die Einführung von VoIP, die Vorbereitung zur Nutzung von SIP-Trunks auf der Carrier-Seite, die Integration von Bestandssystemen, die auf der TK-Infrastruktur aufsetzen, beispielsweise das Contact Center und Faxsysteme, sowie den Einsatz von Standard-UC-Diensten wie Click-to-Dial. Dazu kam eine Vereinheitlichung der Endgeräte für die Mitarbeiter am Hauptstandort der BSH (Bausparkasse Schwäbisch Hall)-Gruppe.

DELIVER

Im Anschluss an eine umfassende Ausschreibung, an der sich viele große, deutschlandweit tätige Systemintegratoren beteiligten, fiel eine Entscheidung zugunsten einer Lösung von Damovo. Die Finalisten mussten unter anderem in einem Proof of Concept auf Basis des Cisco Communication Manager die zentralen Funktionalitäten nachweisen, beispielsweise auch die Einbindung der Nice-Sprachaufzeichnung und die Integration des Sikom-Contact-Centers. In diesem Proof of Concept mit dem Testsystem war es den Projektverantwortlichen möglich, sich ein ausführliches Bild von der technischen Lösung und der fachlichen Expertise der Systemintegratoren zu machen.

Wichtige Entscheidungskriterien für Damovo waren das innovative, flexible und vollumfängliche Lösungsangebot sowie die Ergebnisse der Besuche von Referenzkunden. Dazu kamen die hohe technische und fachliche Expertise des Projektteams, die vorgeschlagene Projektorganisation und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.“

Thomas Leiser,
Bereichsleiter IT-Betrieb bei
Schwäbisch Hall Kreditservice

BAUSPARKASSE SCHWÄBISCH HALL

DIE LÖSUNG IM DETAIL

Ab Frühjahr 2015 entwickelte Damovo zusammen mit den Experten von Schwäbisch Hall Kreditservice das technische Konzept des Produktivsystems. Es besteht aus einem redundant ausgelegten und damit hochverfügbaren Cisco Communications Manager Cluster als Kernstück und Session Border Controller (Cisco Router 3945) für SIP-Calls. Dazu kommen die Video-Infrastruktur und Raumsysteme, eine Collaboration-Edge-Architektur für den Anschluss von rund 1.000 Smartphones, die Integration in WebEx-Cloud-Dienste und 4.000 neue Cisco-IP-Telefonen der Serie 8.800. Die Serviceleistungen für den umfangreichen Cisco-Unified-Communications-Stack kommen von Damovo.

In die neue IP-basierte TK-Infrastruktur sind des Weiteren zur Sprachaufzeichnung im Contact Center die Software von Nice, einschließlich des SIEM (Security Information and Event Management)-Tools NetIQ Sentinel, sowie die Contact-Center-Lösung von Sikom sowohl für den ein- als auch den ausgehenden Sprachverkehr plus die Chef-Sekretariatsdienste von Andtek Software für Cisco Unified Communications eingebunden. An dem gesamten Projekt waren rund 100 interne Mitarbeiter aus den Fachbereichen und zusätzlich zu Damovo weitere Mitarbeiter externer Firmen beteiligt.

Eine der Herausforderungen bildete die Anbindung der E-Mail-Software IBM Notes (früher Lotus Notes) an Cisco Jabber, das Funktionalitäten für Instant Messaging, Sprach- und Video-Kommunikation sowie Web-Konferenzen und Desktop-Sharing bündelt – und das sowohl für stationäre als auch für mobile Endgeräte. Zur Integration nutzt das Projektteam Tools des Cisco-Partner pstech. Als recht aufwändig und anspruchsvoll erwies sich dabei insbesondere die Kalenderintegration. Nach Überwindung einiger Hürden konnte die Einführung des Jabber Clients für den Innen- und Außendienst dann erfolgreich abgeschlossen werden. Zum Einsatz kommen heute Jabber for Windows und Jabber for iPhone.

PROJEKTVERLAUF NACH PLAN

Die eigentliche Implementierung der Vielzahl von Komponenten und Produkten begann im Juni 2015. Darin eingeschlossen war eine einmonatige Test- und eine zweistufige Pilotphase sowie ein gestuftes Rollout inklusive Migration für alle Fachabteilungen. Die Umstellung der Endgeräte der Mitarbeiter erfolgte in insgesamt sechs Schritten – mit jeweils etwas mehr als 600 Mitarbeitern pro Woche. Heute sind zirka 4.000 Telefone im Innendienst von Schwäbisch Hall in die Lösung integriert.



Wir konnten dieses strategisch für Schwäbisch Hall enorm bedeutsame Projekt zeit- und budgetgerecht im Dezember 2015 erfolgreich abschließen. Dazu hat die sehr zielstrebige, engagierte und professionelle Arbeit von Damovo entscheidend beigetragen. Das begann mit der Produktvalidierung im Proof of Concept und reichte über das Lösungsdesign bis zur Implementierung.“

sagt Thomas Leiser.

BAUSPARKASSE SCHWÄBISCH HALL

IMPROVE

Auch wenn viele Mitarbeiter sich in der Anfangsphase an neue Telefone und neue Software gewöhnen mussten, ist dies in der Zwischenzeit kein Thema mehr. Ganz im Gegenteil: Die Mitarbeiterproduktivität und Zufriedenheit sind heute deutlich gestiegen. Durch die Vereinheitlichung der Geräteinfrastruktur und die Einbindung von Smartphones

ist jetzt ein flexiblerer Einsatz der Mitarbeiter in der Hauptverwaltung und an Telearbeitsplätzen möglich. Darüber hinaus gibt es auch erste Überlegungen, die aktuell nur von Mitarbeitern eingesetzte Lösung auch gezielt für Partner oder sogar für Kunden, etwa zur Videokommunikation, zu nutzen.



Schwäbisch Hall geht kostenbewusst vor, spart aber nicht bei den Investitionen. Sie sichern die Wettbewerbs- und damit die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens“,

resümiert Leiser.

„Die Kommunikationsinfrastruktur ist ein zentraler Baustein für eine effiziente Digitalisierung des Kerngeschäfts. Sie begleitet die Wertschöpfungskette von der Auftragserfassung bis zur Vertragsabwicklung und ist ein wichtiges Tool, um die Beratungsqualität kontinuierlich zu verbessern und den Kundennutzen durch effizientere Abläufe spürbar zu erhöhen.



Damovo liefert technologiebasierende Lösungen für Geschäftskunden weltweit.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk. Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Managed Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 100 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter www.damovo.com