

## NEUE UCC-LÖSUNG BAUT EINE BRÜCKE FÜR DEN DIGITALEN WANDEL

Für Privat- und Geschäftskunden hat die komfortable telefonische Erreichbarkeit der St. Galler Kantonalbank einen hohen Stellenwert. Genau diese Anforderung erfüllt eine von Damovo implementierte UCC-Lösung auf Basis der Mittel-Kommunikationsplattform MX-ONE. Kunden freuen sich über einen verbesserten Service und auch die Mitarbeiter sind hochmotiviert. Alles mit einer Lösung.



# ST. GALLER KANTONALBANK



**Branche:**  
Finanzwesen

**Region:** Schweiz

**Unternehmensgröße:**  
über 1.000 Mitarbeiter

<https://www.sgkb.de/>

## Über die St. Galler Kantonalbank

Seit ihrer Gründung 1868 steht die St. Galler Kantonalbank (SGKB) für klare Werte: Auf der Grundlage von Staatsgarantien und umsichtiger Risikopolitik bietet sie ihren Geschäftspartnern ein hohes Maß an Sicherheit. Am Hauptsitz und in 38 Niederlassungen sorgen mehr als 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tagtäglich dafür, dass das umfassende Angebot die Erwartungen der Kunden erfüllt. Ihre Bedürfnisse zu verstehen, sie auf Augenhöhe zu beraten und an passende Lösungen heranzuführen ist einer der Gründe, weshalb jede zweite St. Gallerin und jeder zweite St. Galler eine Geschäftsbeziehung mit der SGKB pflegt. Sie bevorzugen eine erfahrene und vertraute Universalbank, die ihnen jederzeit respektvoll begegnet und hilfsbereit zur Seite steht. Ob Vorsorge, Finanzierungsgeschäfte oder Kapitalanlagen: Aufgrund ihrer zeitgemäßen Dienstleistungen und kompetenter Fachleute auf allen Stufen wird die SGKB weit über die Kantongrenze hinaus sehr geschätzt. Zudem genießt sie als aktive Partnerin wirtschaftlicher, sportlicher, kultureller und sozialer Initiativen einen ausgezeichneten Ruf in der Bevölkerung.

## UNDERSTAND

Alles hat seine Zeit. Die Abkündigung der langjährig in der Zentrale der St. Galler Kantonalbank genutzten TK-Anlage war Anlass für einen grundlegenden Technologiewechsel: von einer ISDN-basierten hin zu einer IP-basierten Lösung und der Einführung von UCC (Unified Communications and Collaboration)-Diensten für die Mitarbeiter. Die im Grunde genommen technologiegetriebene Ursache – das Ende des Lebenszyklus der TK-Anlage und von ISDN – eröffnete der IT-Abteilung zum richtigen Zeitpunkt ganz neue Perspektiven.

Vor der Einführung der jetzigen Lösung war die TK-Landschaft der Bank dezentral organisiert. Am Hauptsitz und in den 38 Schweizer Niederlassungen gab es jeweils autark betriebene TK-Anlagen. Heute gibt es eine einzige, unternehmensweit verfügbare und damit einfachere zu verwaltende Kommunikationslösung. Das Projektteam profitierte bei der Planung und Umsetzung von einer glücklichen Fügung, denn bevor das unternehmensweite Projekt in Angriff genommen werden sollte, stand in der Züricher Niederlassung schon der Wechsel auf eine zukunftsfähige TK-Lösung an.

### Wichtige Erkenntnisse aus einem Pilotprojekt

„In einer Pilotinstallation konnten wir dort den Verlauf von der Konzeption über die Produktauswahl, die Realisation und den Rollout verfolgen“, berichtet Christof Keller, verantwortlich für die Telefonie und Datenetze der St. Galler Kantonalbank. „Die dort gewonnenen Erkenntnisse waren eine wichtige Hilfe bei der Umsetzung des Projekts am Hauptsitz und in allen anderen Niederlassungen.“

Die Züricher Kollegen starteten eine Ausschreibung, nach deren Ende drei Anbieter von Kommunikationsplattformen in die engere Auswahl kamen. Jeder musste live eine lauffähige Lösung präsentieren, Endanwender testeten dann die Funktionen. Die Entscheidung fiel schließlich zu Gunsten der Mittel-Kommunikationsplattform MX-ONE, angeboten vom Mittel Platinum Integrator Partner Damovo.

## DELIVER

In der Zentrale der St. Galler Kantonalbank begannen die Vorarbeiten für das unternehmensweite Projekt im Jahr 2014. „Wir haben uns damals ausführlich mit den ersten praktischen Erfahrungen in der Züricher Niederlassung befasst und uns dann auch für Damovo als Lösungspartner entschieden“, sagt Keller. „Seit mehr als 20 Jahren hatten wir zuvor bereits auf anderen Gebieten mit Damovo zusammengearbeitet und das Unternehmen als sehr kompetenten und zuverlässigen Partner schätzen gelernt.“

Eine der zentralen organisatorischen Vorgaben war die Einführung flächendeckender Standards an den Arbeitsplätzen der Anwender. Der damit verbundene Vorteil: Die Lösung ist für die IT einfacher und effizienter zu verwalten und die Betriebskosten lassen sich reduzieren. Zudem sollen alle Endgeräte an den Arbeitsplätzen der Mitarbeiter gleich ausgestattet sein. Damit ist ein sogenanntes Free Seating möglich. Durch Standortvernetzung und Einbindung aller Niederlassungen in die zentralisierte Lösung können Mitarbeiter sich an einem beliebigen Arbeitsplatz im Unternehmen anmelden und telefonieren dann mit ihren Einstellungen, Kontakten und Anruflisten. Für eine Lösung mit der Mittel MX-ONE als Herzstück sprach nach Angaben von Keller auch, dass sich damit die Organisationsstruktur der St. Galler Kantonalbank am besten abbilden ließ. Es wird sehr viel in Teams gearbeitet und diese nutzen eine gemeinsame Telefonnummer. Damit ist für Privat- und Geschäftskunden jederzeit eine gute Erreichbarkeit eines Mitarbeiters aus dem Team sichergestellt.

Seit mehr als 20 Jahren hatten wir zuvor bereits auf anderen Gebieten mit Damovo zusammengearbeitet und das Unternehmen als sehr kompetenten und zuverlässigen Partner schätzen gelernt.“

**Christof Keller**, verantwortlich für die Telefonie und Datenetze der St. Galler Kantonalbank



## Kommunikationsplattform für vielfältige UCC-Anwendungen

Standardmäßig verfügt die Mittel MX-ONE über vielfältige UCC-Anwendungen, die in die Kommunikationsplattform integriert sind und von Mitarbeitern der Bank in der Zwischenzeit intensiv genutzt werden; dazu zählen beispielsweise Chat-Funktionalitäten, die es zuvor nicht gab.

In die neue Kommunikationslösung für die rund 1.300 Mitarbeiter hat Damovo zusammen mit dem Projektteam der Bank eine Reihe weiterer Applikationen und Services integriert. Dazu zählte zunächst die Einbindung in Microsoft Office, d folgten weitere: Die Contact-Center-Applikation Solidus eCare arbeitet als zentrale Telefonvermittlung und stellt die dazu benötigten Funktionalitäten bereit; Estos Pro-Call sorgt für die Computer-Telefonie-Integration (CTI) und ermöglicht, Kontakte mit einem Mausklick anzurufen. In einer Pilotphase werden ferner mobile Clients von Estos für Smartphones getestet. Die Gesprächsaufzeichnung des Softwa eherstellers ASC kommt vor allem im Börsenhandel zum Einsatz. Hier geht es primär um die beweissichere Dokumentation telefonisch veranlasster Transaktionen, die für das Risikomanagement einer Bank eine wichtige Rolle spielen.

## Rollout planmäßig abgeschlossen

Mit dem Rollout der neuen Kommunikationslösung begann die St. Galler Kantonalbank im Sommer 2015 zunächst in der Zentrale. Dort wurden auch einen halben Tag lang sogenannte Power-User aus jeder Niederlassung geschult, die nach dem eigentlichen Rollout den Anwendern für Fragen zur Verfügung stehen.

Am Tag des Rollouts gab es dann in Niederlassungen zunächst eine ausführliche Produkteinweisung und am Nachmittag konnten die Mitarbeiter dann selbst erste Erfahrungen sammeln – bei Bedarf standen dann auch die Mitarbeiter des Projektteams zur Verfügung. „Beim Rollout haben wir uns bewusst für die ausführliche Variante entschieden und nicht für den Versand einer schlichten Dokumentation und Bedienungsanleitung“, berichtet Keller.

Damit sollte die Benutzerakzeptanz von Anfang an gefördert werden. Dieser Weg hat sich in der Zwischenzeit im Hinblick auf die Zufriedenheit und Produktivität der Mitarbeiter auch ausgezahlt. Für die Anwender erweist sich vor allem die CTI-Integration als großer Vorteil, aber auch die Präsenzanzeige und die Chatfunktionen nutzen sie sehr rege.

## IMPROVE

Darüber hinaus gibt es aber auch bereits weitere Ausbaupläne. So will die St. Galler Kantonalbank die CTI-Lösung um MiCollab Audio, Web and Video Conferencing von Mittel für die interne und externe Nutzung erweitern; dazu gehört auch Desktop-Sharing, um gemeinsam mit Kollegen und Geschäftskunden Lösungsansätze zu diskutieren und zügiger Entscheidungen treffen zu önnen. Ferner sehen die Projektverantwortlichen auf Basis von Solidus eCare eine noch stärkere Verzahnung mit der Avaloq Banking Suite vor. Erste Ansätze dazu gibt es bereits: sobald künftig ein Kunde anruft, soll olidus eCare die vorhandene Kundenhistorie aus Avaloq direkt auf dem Bildschirm des Kundenberaters anzeigen.

Zudem überlegt die St. Galler Kantonalbank, die Kommunikationslösung auch zur Einbeziehung von Kundenkontakten aus den Social-Media-Kanälen zu nutzen. „Wir sehen diesen Schritt als Meilenstein hin zu einer weiteren Digitalisierung der Geschäftsprozesse und der Kommunikation mit Kunden und Interessenten – auch, wenn wir uns hier noch in einer sehr frühen Planungsphase befinden“, sagt Keller. „Die neue Kommunikationslösung hat jedenfalls enorm viel Potenzial, und wir wollen sie kontinuierlich weiterentwickeln.“

Letztlich bedeutete die Implementierung der Kommunikationslösung einen größeren Eingriff in das Netzwerk. Durch die optimale Unterstützung durch Damovo konnten wir das Projekt erfolgreich abschließen.“

**Christof Keller**, verantwortlich für die Telefonie und Datennetze der St. Galler Kantonalbank



Damovo liefert technologiebasierende Lösungen, um Geschäftskunden weltweit auf dem Weg ihrer Digitalisierung zu begleiten.

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 Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren über 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter [www.damovo.de](http://www.damovo.de)