

GO ON
STEP BY STEP



Jakob Jenni, Solution Sales
T&N Telekom & Netzwerk AG



Kommunikation durch Outsourcing optimieren

Outsourcing durch T&N AG mit IP-Telefonie von Avaya

Sichere Kommunikation nach innen und aussen gehört bestimmt zu den Hauptaufgaben eines jeden Unternehmens, vornehmlich einer Bank. Als erste Kantonalbank setzt die Banque Cantonale de Fribourg (BCF) bei ihrer Bürotelefonie auf eine IP-Lösung (Internet Protocol). Entscheidend für die Wahl der Lösung wie auch des Integrationspartners war die Ausschöpfung aller Potenziale einer modernen konvergenten Kommunikationslösung.

>>> Komplexität erfordert Expertise

Nie zuvor waren die Kommunikationskanäle mit Sprache, Daten und Internet so vielseitig wie heute. Und nie zuvor waren die Technologien so ausgereift, um diese Aufgaben gewinnbringend zu meistern. Andererseits übersteigen die damit verbundenen Anforderungen oft die intern vorhandene Expertise im Umgang mit einem konvergenten Netzwerk, also der Kombination einer IP-basierten Telefonielösung und dem Datennetzwerk. Die damit verbundenen Bedürfnisse wie Sicherheit, Aufbau eines IP-Telefonie-tauglichen Netzwerks sowie die einfache Betreuung sind ebenfalls wichtige Punkte. Dank eines erfahrenen Outsourcingpartners kann sich ein Unternehmen damit auf ertragswirksame und strategisch relevante Aktivitäten konzentrieren und gleichzeitig Vorteile wie z.B. Kostenreduktion, Effizienzsteigerung und Serviceoptimierung nutzen. <

>>> Full Outsourcing – maximale Kostentransparenz und Flexibilität

Die BCF hat mit T&N AG ein sogenanntes Full Outsourcing für die Kommunikationssysteme am Hauptsitz und ihren 24 Filialen umgesetzt. Bei diesem Geschäftsmodell deckt ein Grundpreis die Basisfunktionalität über alle Teilnehmer ab. Mit einer «Intelligent Business Communications Platform» entschied man sich für eine Lösung, die auch zukünftige Anforderungen meistern kann. So können über die Computer-Telefonie-Integration (CTI) automatisch die wichtigsten Informationen eines Anrufers dargestellt werden, und auch die Einbindung von Sprachaufzeichnungssystemen zur Qualitätssicherung kann IP-basiert erfolgen. Diese erweiterten Funktionen können individuell Teilnehmern resp. Ports zugeordnet werden und werden separat verrechnet. Damit reduziert sich für



Die Hauptmitwirkenden des Projektes (v.l.n.r):
Patrice Ansermet (BCF), François Briguet (BCF),
Jakob Jenni (T&N)



Das «Herz» der ganzen Lösung. Dank IP-Telefonie wurden die technischen Anlagen im Hauptsitz auf ein Minimum reduziert. Avaya S8500/G650

GO ON STEP BY STEP



Die neue Lösung überzeugt: Frau Patricia Casati (BCF)

die BCF der Aufwand bezüglich des Betriebs (Total Cost of Ownership) wie auch die Komplexität der Kommunikationsinfrastruktur massgeblich. Die Integration vorhandener Systeme sowie spätere Umstellungen oder Erweiterungen lassen sich rasch, einfach und damit kostengünstig vornehmen (Investitionsschutz). <

>>> Die Outsourcingphilosophie der T&N

Outsourcing bedeutet für uns eine langfristige Partnerschaft mit unseren Auftraggebern. Auch wenn Technologiekonzepte wechseln und sich Anforderungen ändern, unser Ziel ist es, unseren Kunden langfristig die optimale Lösung zur Verfügung zu stellen. Unter optimal verstehen wir eine ausgewogene Lösung, bestehend aus bestem Service und Technik, die Unternehmen und ihre Ziele optimal unterstützen. <

>>> T&N – Expertise (nicht nur) im Bankenbereich

Das Outsourcing einer kompletten Kommunikationslösung bildet einen völlig neuen Ansatz für einen Anbieter wie T&N AG, geht es doch um weit mehr als «nur» Beratung oder Einführungsplanung für eine neue Lösung. Die komplette Übernahme der Verantwortung für Aufbau und Verwaltung einer Kommunikationslösung (Full Outsourcing) erfordert langjährige Infrastrukturexpertise und Erfahrung bezüglich der Integration beliebiger Applika-

tionen. Im Bankenbereich kommt der Einsatz aktueller Sicherheitstechnologien dazu. T&N AG arbeitet – unter anderem bereits seit mehreren Jahren – für national und international tätige Grossbanken, ein Faktor, der für BCF von zentraler Bedeutung war. <

>>> Mit dem richtigen Partner den Nutzen maximieren

Die Notwendigkeit, die Kosten im Griff zu haben und gleichzeitig den eigenen Mitarbeitern sowie Geschäftspartnern und Kunden die optimale Kommunikationslösung anzubieten, wird in Zukunft viele Unternehmen dazu bringen, sich verstärkt mit der Outsourcingthematik zu befassen. Und wichtiger als der Einsatz konvergenter Systeme ist erst einmal die Auswahl des richtigen Outsourcingpartners. <



GO ON
STEP BY STEP

Leistung und Projektumfang

Avaya Voice over IP-Infrastruktur der BCF:

- Voice over IP Client Management an 25 Standorten
- T&N als Betreiberin und Eigentümerin der gesamten Hard- und Software
- Voice over IP Server Management
- Voice Software Management
- Problem Management System
- IMAC (Installation, Move, Add & Changes)
- Release Management
- Intervention während 365 Tagen/24h im Jahr
- Voice Traffic costs Management
- Reporting

Nutzen

- Konzentration seitens BCF auf das Kerngeschäft
- Ausschöpfung aller Vorteile statt Investitionen in die Technik
- Single Point of Contact realisiert
- Geringere Betriebskosten (TCO)
- Maximale Flexibilität durch modularen Aufbau
- Klare Kalkulation und damit Kostentransparenz
- Gesicherter Hard- und Softwareservice