

## Schaffhauser Kantonalbank

### Effiziente Kommunikation mit Cisco Unified Communications

- Hohe Komfortsteigerung am Arbeitsplatz durch CTI-Anbindung und Präsenzinformationen
- Zentrale Telefonvermittlung für alle Unternehmensbereiche
- Verbesserte Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Erhebliche Reduktion der Betriebskosten durch zentrale Dienste
- Eine einheitliche, durchgängige und zuverlässige Infrastruktur für alle Niederlassungen und Geschäftsbereiche



*„Durch die neue Cisco Unified Communications Lösung haben wir an Flexibilität gewonnen. Dank der modularen Architektur sind Erweiterungen schnell und einfach*

*umsetzbar. Zudem konnten wir durch das zentrale Management aller Komponenten unsere Betriebskosten massiv senken. Auch unsere Mitarbeiter und Kunden profitieren von der neuen Lösung: einerseits durch effizientere Prozesse in der Kommunikation, andererseits durch eine erhöhte Erreichbarkeit sowie einer persönlicher Begrüssung. Die Netcloud hat uns in diesem Projekt von Beginn an kompetent beraten, von der Anpassung des bestehenden Netzwerkes über die Evaluation bis hin zur erfolgreichen Inbetriebnahme der Kommunikationslösung. Wir würden dieses Projekt jederzeit wieder mit Netcloud realisieren!“*



**Jörg Steinemann**  
Operations & IT,  
Schaffhauser Kantonalbank

Mitarbeitern der Schaffhauser Kantonalbank mit neuen Möglichkeiten ein echter Mehrwert geboten werden. So bestand unter anderem die Anforderung, mittels „Click to Call“ Telefongespräche vom PC aus zu initiieren und zu steuern. Zudem sollten sämtliche Unternehmens- und Kundenverzeichnisse in die Lösung eingebunden werden, damit das Ausdrucken von Telefonlisten zukünftig entfällt. Gleichzeitig sollten aber auch die Kunden von der Lösung profitieren, dies z.B. durch eine verbesserte Erreichbarkeit der Kundenberater als auch durch eine persönliche Begrüssung aufgrund der Identifikation des Anrufers (vgl. Box).

### Unsere Lösung

Die durch die Netcloud AG präsentierte Unified Communications (UC) Lösung des Herstellers Cisco überzeugte die Verantwortlichen der Schaffhauser Kantonalbank vor allem durch ihre Modularität sowie die vielseitigen Ausbaumöglichkeiten. Es konnten z.B. die vielen unterschiedlichen Kommunikationslösungen in den Filialen mit einem einzigen zentralen Cisco Communications Manager abgelöst werden. Dieser Zusammenschluss der früher isoliert betriebenen Kommunikationslösungen brachte gleich mehrere Vorteile mit sich.

### Die Ausgangslage

Die Schaffhauser Kantonalbank nimmt seit ihrer Gründung vor über 125 Jahren eine führende Stellung in der Region ein. Mehr als die Hälfte der Kantonsbewohner sowie zahlreiche KMU zählen zu den Kunden der Schaffhauser Kantonalbank. Dies aus gutem Grund: Liegt doch den Mitarbeitern des Schaffhauser Finanzinstitutes sehr viel daran, die Qualität und den Service für die Kunden auf hohem Level konstant weiterzuentwickeln. Im Mittelpunkt stehen dabei

eine offene, verständliche und aktive Kommunikation mit den Kunden sowie der Anspruch, die Erwartungen der Kunden mit schnellen und perfekten Lösungen sogar zu übertreffen.

Diesen Anforderungen galt es gerecht zu werden, als das Projekt zur Ablösung der in die Jahre gekommenen Telefonielösung in Angriff genommen wurde. Zudem sollte die neue Kommunikationsinfrastruktur nicht nur die alte Lösung ersetzen, sondern den



**Die Unified Communications Lösungen von Cisco** verbinden Sprache, Video, Daten und mobile Applikationen auf festen und mobilen Netzwerken und ermöglichen eine nahtlose Zusammenarbeit (Collaboration) unter den Benutzern. Der Cisco Unified Communications Manager ist dabei die zentrale Komponente der Anrufsteuerung und eine hochverfügbare und skalierbare Enterprise Lösung, die auch verteilte Architekturen unterstützt. **Computer Telephony Integration (CTI)** ermöglicht die Identifikation des Anrufers vor Annahme

des Gespräches. Bei der Schaffhauser Kantonalbank erfolgte diese Integration in eine Microsoft Office Communicator (neu: Microsoft Lync) Infrastruktur.

Einerseits konnten durch Reduktionen an Leitungen und Anschlüssen monatliche Fixkosten eingespart werden, andererseits wurde auch der Verwaltungsaufwand nebst einer erheblichen Qualitätssteigerung zusätzlich vereinfacht. So werden Dienste wie die Telefonvermittlung heute zentral bereitgestellt. Zudem werden durch die Zentralisierung des Management Systems „move, add and changes“ der Teilnehmer heute standortunabhängig durchgeführt. Mit der neuen Lösung wurden aber nicht nur die Betriebskosten markant reduziert, sondern auch eine spürbare Komfortsteigerung am Arbeitsplatz erzielt. Durch die offene Architektur der Cisco Lösung war es möglich, die Client-

Lösungen des Herstellers Microsoft im Desktopbereich einzusetzen, ohne dabei auf die vielen praxiserprobten Leistungsmerkmale oder auf die hohe Verfügbarkeit der Cisco Basisinfrastruktur verzichten zu müssen. So dient der Microsoft Office Communicator den Mitarbeitern der Schaffhauser Kantonalbank zur Steuerung ihres Tischtelefons. Mit einfachen Mausklicks können Anrufe aus Microsoft-Anwendungen oder über die Kontaktsuche initiiert werden. Eingehende Anrufe werden den Mitarbeitern mit Namen und Kontaktdetails des Anrufers angezeigt und diese können dadurch persönlich begrüsst werden. Als Basis für die neue Lösung dient ein mit Cisco Komponenten ausgestattetes

Netzwerk mit zwei geografisch getrennten Rechenzentren, welches die diversen Gebäude (Hauptsitz und 4 Niederlassungen im Kanton und zusätzliche Filialen) der Schaffhauser Kantonalbank erschliesst.

#### Hoher Kundennutzen:

- Hohe Komfortsteigerung am Arbeitsplatz durch CTI-Anbindung (Wahl ab PC) und Präsenzinformationen
- Vollumfängliche Desktopintegration in Microsoft Outlook
- Verbesserte Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Zentrale Telefonvermittlung für alle Unternehmensbereiche
- Zentrale Kostenkontrolle
- Erhebliche Reduktion der Betriebskosten durch zentrale Verwaltung
- Eine einheitliche, durchgängige und zuverlässige Infrastruktur für alle Niederlassungen und Geschäftsbereiche
- Abgestimmtes Gesamtkonzept (hoch performante Netzwerk-, Sicherheits- und Kommunikations-Infrastruktur)
- Sehr hohe Ausfallsicherheit durch Redundanz
- Flexibel erweiterbare Lösung für die Abdeckung künftiger Anforderungen

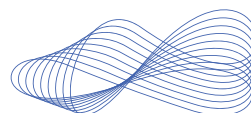
#### Technische Umsetzung

Die bei der Schaffhauser Kantonalbank eingesetzte Unified Communications Lösung basiert auf einem redundant ausgelegten Cisco Unified Communications Manager (CUCM), über welchen rund 400 Cisco IP-Telefone, grösstenteils mit Farbdisplay, kommunizieren. Das bestehende Netzwerk wurde vor der Migration angepasst und für IP-Telefonie vorbereitet. Die Desktopintegration (u.a. Wahl ab PC, Presence, Instant Messaging) erfolgt über den Microsoft Office Communicator (OCS) in Kombination mit dem Cisco Unified Presence Server. Anrufe auf die Hauptnummern werden zentral durch zwei Vermittlungsstationen (ARC Enterprise) bedient. Über das Cisco Sprachansagemodul

(Cisco Unity Express) werden Anrufer nach Öffnungszeiten und gewünschten Zielen verteilt, während Voicemail-Boxen über die Lösung „NovaMail“ der Firma NovaLink bereitgestellt werden. Somit wird eine hohe Verfügbarkeit bei Kundenanfragen erreicht. Die Umsysteme (u.a. Alarmierungssystem „NovaAlert“, Gebührenerfassungssystem „NovaTax“ oder ASC-Sprachaufzeichnung für die Händlerarbeitsplätze) wurden zentral in den Cisco Unified Communications Manager integriert. Die Ausführung erfolgte 2009/2010 und wurde durch Netcloud als Generalunternehmer aus einer Hand kompetent begleitet.

Sind solche Lösungen auch für Sie von Interesse?

**Wir beraten Sie gerne!**



**NETCLOUD**  
ICT PROFESSIONALS

T +41 58 344 12 12, F +41 58 344 13 99  
sales@netcloud.ch, www.netcloud.ch

Netcloud AG in **Winterthur**:  
Gewerbehause Nägelsee  
Schlachthofstrasse 19  
8406 Winterthur

Netcloud AG in **Bern**:  
Carba Center  
Waldeggstrasse 37  
3097 Liebefeld

Netcloud AG in **Basel**:  
Schützengraben 21  
4051 Basel