



Reference Case:

Die „Raiffeisenbank rechter Zürichsee“ nutzt für die interne und externe Kommunikation die Vorteile eines modernen Telekommunikationssystems und vernetzt ihre Standorte mittels IP (Internet Protokoll) zu einer einheitlichen Lösung. Für die Geschäftsstellen in Männedorf, Küsnacht und Meilen bedeutet dies eine Vereinfachung der Arbeitsabläufe und für die Kunden einen besseren Service.

Die „Raiffeisenbank rechter Zürichsee“ profitiert von den Möglichkeiten der VoIP-Technologie!

Seit dem 19. August 2003 gibt es die „Raiffeisenbank rechter Zürichsee“. Heute sind die Raiffeisen-Geschäftsstellen von Männedorf, Küsnacht und Meilen (Eröffnung im März 2006) unter diesem Namen vereinigt. Ihr Geschäftsgebiet ist die Region am rechten Zürichseeufer mit einem Potential von rund 100'000 Kunden. Heute arbeiten an den 3 Standorten zusammen 21 Personen, hauptsächlich im direkten Bankgeschäft und in der Kundenberatung, aber auch im Back-Office in Männedorf, wo die EDV untergebracht ist. Mit dem Zusammenschluss in die „Raiffeisenbank rechter Zürichsee“ können Synergien genutzt werden, welche auch in anderen Regionen der Schweiz für die Zusammenarbeit verschiedener Geschäftsstellen entscheidend waren.

RAIFFEISEN

Synergien nutzen

Mit Hilfe der modernen IP-Technologie lassen sich auch bei der Telekommunikation Synergien nutzen und zwar ganz speziell bei Organisationen, welche über verschiedene Standorte verteilt sind. Über Datennetze oder über Breitband-Internet lassen sich sowohl Verbindungsbefehle als auch Sprache quasi zum Nulltarif übertragen. Die Übertragung geschieht dabei mittels IP (Internet Protokoll) und die so übertragene Sprache nennt man VoIP (Voice over IP).

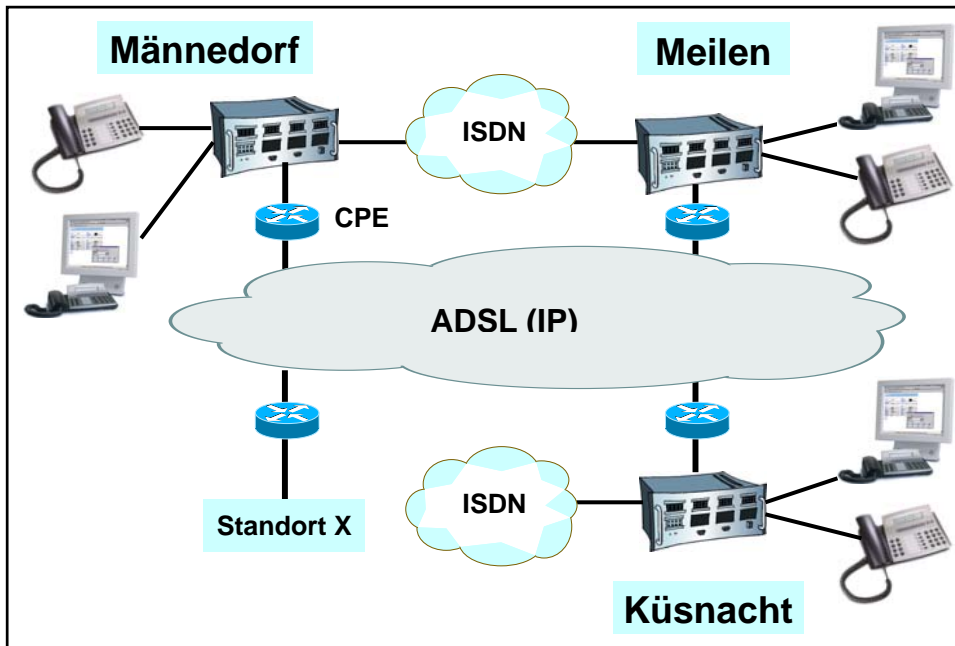
Ideale Voraussetzungen

Bei der Raiffeisenbank Männedorf war bereits 1995 ein Kommunikationssystem Ascotel IntelliGate installiert worden. Die guten Erfahrungen mit diesem System und die günstigen Update-Möglichkeiten führten zum Entscheid, auch weiterhin auf diese Produktlinie zu vertrauen. 2005 wurde ein zweites Ascotel IntelliGate-System am Standort Küsnacht mit demjenigen

von Männedorf vernetzt und 2006 wird auch der Standort Meilen in die Vernetzung integriert. Damit hat die „Raiffeisenbank rechter Zürichsee“ eine standortübergreifende Kommunikationslösung mit transparenten Leistungsmerkmalen.

Vorteile für die Kunden

Alle Kunden im Geschäftsgebiet der „Raiffeisenbank rechter Zürichsee“ können ihre Bank über die gleiche Hauptnummer erreichen. Die Anrufe werden an den PC-basierten Vermittlungsstationen (Ascotel Office 1560) signalisiert und können dort gezielt weiter vermittelt werden. Dies kann, je nach Personalsituation, abwechselnd an einem der 3 Standorte geschehen. Die zur Verfügung stehenden Informationen, wie zum Beispiel die Nummer des Anrufenden oder die internen Namen- und Nummernverzeichnisse, stehen überall zur Verfügung. Für die Kunden ergeben sich dadurch direkte Verbindungen und kompetente Dienstleistungen.



Die Ascotel IntelliGate-Anlagen der 3 Standorte sind über ein Breitband-Netz miteinander verbunden. Über dieses Netz erfolgt die Vernetzung der Systeme mittels IP (Internet Protokoll).

Vorteile für das Personal

Durch die Vernetzung der Ascotel IntelliGate Systeme ergeben sich auch für die Mitarbeitenden Vorteile. Die Bedienung der Geräte ist überall gleich und auch die Kurzwahlnummern, Rückfrage- und Umleitungsfunktionen, usw. können standortübergreifend genutzt werden. Es ist sogar möglich, persönliche Einstellungen am Telefonapparat an einen anderen Standort

zu „zügeln“. Solche Merkmale kommen einer „Job Rotation“, wie sie in modernen Organisationen heute verbreitet ist, sehr entgegen. Eine Arbeit kann an verschiedenen Standorten mit gleicher Qualität gemacht werden und Mitarbeitende können einfach den Arbeitsplatz tauschen.

Ausblick

Die Kommunikationslösung der „Raiffeisenbank rechter Zürichsee“ ist offen für die Zukunft. Erweiterungen sind jederzeit möglich. Auch die Vernetzung weiterer Standorte ist kein Problem. Zudem lassen sich künftige Neuerungen an den Ascotel IntelliGate Systemen einfach integrieren, zum Teil lediglich durch einen Software-Update.



Kundenfreundliche Vermittlung der Anrufe. Die Stellvertretung der Vermittlung kann mit dem gleichem Komfort auch an den anderen Standorten gemacht werden.

Raiffeisenbank rechter Zürichsee
Herr Roland Müller
CH-8706 Meilen
Telefon: +41 (0)44 924 19 10
www.raiffeisen.ch/rechterzuerichsee
roland.mueller@raiffeisen.ch

Projektierung und Umsetzung:
Bernauer AG, Elektro-Telecom
Herr Oskar Bernauer
CH-8712 Stäfa
Telefon: +41 (0)44 928 12 12
www.bernauer.ch
oskar.bernauer@bernauer.ch

Ascotel IntelliGate Systeme:
Aastra Telecom Schweiz AG
CH-4503 Solothurn
Telefon: +41 (0)32 655 33 33
www.aastra.ch
service-pbx@aastra.com

AASTRA