

Voll integriert

Sollen externe und interne Kommunikation ineinandergreifen, fällt die Entscheidung für eine UC-Lösung nicht schwer. Das Bankhaus Werhahn konnte zudem seine Kosten reduzieren.



Um den Kunden nicht nur schnellen, sondern auch störungsfreien Geschäftsbetrieb garantieren zu können, hat das Bankhaus Werhahn seine bestehenden Telekommunikationsanlagen durch eine Unified Communications-Lösung von Cisco ersetzt. Nach der Implementierung der neuen Technik durch Logicalis verfügt das Bankhaus nun über eine IP-Telefonie-Lösung.

Werhahn ist ausschließlich als Hausbank für die Konzerngesellschaften und Konzerngesellschaften der Wilh. Wehrhahn KG tätig. Unter dem Dach der Bankhaus Werhahn KG ist der Bereich IT-Services unter anderem für die Telekommunikation der Holding am Standort Neuss verantwortlich.

„Um einen reibungslosen Geschäftsbetrieb gewährleisten zu können, wollten wir die oft aufwendigen Abläufe der externen und internen Kommunikation optimieren“, erläutert Marco Cremers, Leiter IT-Services von Werhahn. „Unser Ziel war es, den Telefonbetrieb zu vereinfachen und Störungen zu reduzieren.“ Darüber hinaus sollten Rufnummern und Endgeräte schneller integrierbar sein und die Erreichbarkeit und Flexibilität bei Anfragen gesteigert werden. Die IP-basierte Lösung liefert im Vergleich zur klassischen Telefonie nicht nur erweiterte Funktionen, sondern ermöglicht es auch, das System komplett zentral zu verwalten und flexibel auszubauen. Die zentrale Einheit bildet hierbei der Unified Communications Manager, der eine verteilte, skalierbare und hochverfügbare Anrufverarbeitung für IP-Telefonie im Unternehmen gewährleistet. Ergänzend wurde in die bei Werhahn vorhandene Novell Group-

wise-Umgebung Software von Caseris integriert, um das System durch zusätzliche Unified Messaging-Funktionen zu erweitern.

Erweiterte Funktionen

Um den Anforderungen nach einer hohen Ausfallsicherheit gerecht zu werden, wurden die Kernkomponenten der neuen Technik redundant an zwei Standorten ausgelegt, so dass in einem Ausfallszenario sämtliche Telefoniefunktionen ohne Einschränkung vom zweiten System zu Verfügung gestellt werden. Die gewählte VoIP-Lösung geht in Funktion und Anwendung über die Leistungsmerkmale der klassischen Telefonie deutlich hinaus. Das Bankhaus ist in der Lage, selbständig Teilnehmer hinzuzufügen, Line-Appearances an- und umzuordnen, Stationen zu kopieren und Sammel- und Anrufübernahmegruppen zu verwalten. Insbesondere die Extension Mobility-Funktion (EM) bietet einen erheblichen Mehrwert: Dadurch entfällt die feste Zuordnung von Rufnummern und Endgeräten, so dass sich jeder User mithilfe einer ID-Passwort-Kombination an jedem EM-fähigen Apparat anmelden und seine persönlichen Einstellungen wie Rufberechtigungen und Adressbücher nutzen kann.

Die offenen Schnittstellen des Unified Communications Managers gaben Werhahn die Möglichkeit, den Funktionsumfang der gewählten Lösung durch eine kundenspezifische Programmierung zu erweitern und Spezialfunktionen abzudecken. Dank dieses Spielraumes verfügt das Unternehmen jetzt

über ein Software-Tool, mit dem individuelle Nachrichten auf die Telefondisplays verschickt werden können. Darüber hinaus wurde ein Programm zur Remote-Rufumleitung entwickelt und implementiert, wodurch nun beispielsweise die Telefonzentrale von zentraler Stelle aus eine Rufumleitung an jedem Telefon einrichten kann.

Computer Telephony Integration (CTI), also die Verknüpfung von Telekommunikation mit elektronischer Datenverarbeitung, schafft zudem eine optimale Ergonomie in der Telekommunikation. Durch den Caesar Connector für Novell Groupwise von Caseris kann jedes Systemtelefon über den PC gesteuert und bedient werden. Der Rufaufbau erfolgt per Mausclick aus Adressbüchern, E-Mail-Programmen, web-basierten Diensten, Datenbanken oder ERP- und CRM-Umgebungen.

Weiterer Vorteil: Durch die Einführung der IP-Telefonie entfallen die Kosten für Aufbau, Betrieb und Wartung eines separaten Sprachnetzes, was zu einer Kostenminderung in Höhe von rund 30 Prozent pro Jahr beigetragen hat. Davon abgesehen wurden die Kommunikationskanäle optimiert und die entsprechenden Kommunikationsprozesse deutlich beschleunigt.

Andreas Riepen



Andreas Riepen ist Geschäftsführer von Logicalis.

E-Mail: info@logicalis.de