

# Service Excellence beginnt am Telefon

Autor(en): **Freiburghaus, Simon**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **83 (2005)**

Heft 1

PDF erstellt am: **28.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-877092>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Service Excellence beginnt am Telefon



Der wesentliche Faktor des IP-Telefonie-Konzepts von Swisscom Solutions sind die tiefen Betriebskosten.

**SIMON FREIBURGHHAUS Für die Versicherungsgruppe Helvetia Patria ist Service Excellence ein wesentlicher Bestandteil der kundenorientierten Profilierung. Dieses Leitmotiv stellt gerade an die Kommunikationstechnik hohe Ansprüche. Die Verantwortlichen der Versicherungsgruppe entschieden sich für ein IP-Telefonie-Konzept von Swisscom Solutions.**

Durch den Zusammenschluss der Basler Patria und der St.Galler Helvetia Versicherung entstand die Helvetia Patria Gruppe. Sie erwirtschaftet 60% ihres Umsatzes auf dem Schweizer Markt. Die Gruppe ist aber auch in Deutschland, Frankreich, Italien, Österreich und Spanien aktiv. Der Gruppensitz ist in St.Gallen, der Hauptsitz der Helvetia Patria

Schweiz ist in Basel. In rund fünfzig Geschäftsstellen und via Partnerunternehmen bietet die Helvetia Patria umfassende Versicherungs- und Finanzdienstleistungen für Privat- und Firmenkunden sowie Anlegern.

Die aktive und zuverlässige Vernetzung aller marktaktiven Organisationen für den Telekommunikations- und Datenverkehr ist ein fundamentales Unternehmensbedürfnis. Die kundenorientierte Profilierung stellt hohe Ansprüche an die Kommunikationstechnik. In der Vergangenheit standen 54 Telefonanlagen von drei verschiedenen Herstellern im Einsatz. Die ausgesprochen grosse Hard- und Softwarevielfalt stellte die Betriebs- und Serviceverantwortlichen vor grosse Probleme. Deshalb starteten sie eine Initiative zur Systemvereinheitlichung. In der Ausschreibung wurde an

erster Stelle die Zielsetzung Kostensenkung genannt. Anstelle von bisher 38 Franken Betriebskosten pro Anschluss wurden weniger als 25 Franken gefordert. Ebenfalls eine zentrale Forderung war eine Call-Overflow-Lösung, damit Anrufe auf eine der Geschäftsstellen automatisch an das zentrale Call Center weitergeleitet werden. Weiter sollte das Neukonzept Bestand für die nächsten fünf Jahre haben.

#### Flexible Lösung

Durch die rasanten Fortschritte im technischen Bereich mit den bemerkenswerten Auswirkungen auf Flexibilität und Kosteneffizienz entschieden sich die Verantwortlichen für ein IP-Telefonie-Konzept von Swisscom Solutions. Der Projektplan sieht innerhalb von drei Jahren den Roll-out über alle fünfzig Standorte in der Schweiz vor.

In Basel und St.Gallen wurden redundant ausgelegte Cisco Call Manager installiert, die den Telefonverkehr des gesamten Unternehmens steuern. Der Integration von Telefonie und Computer steht mit dieser Technologie nichts im Weg, dementsprechend einfach gestaltet sich das Handling für Telefon-Operatoren und -Nutzer. Parallel dazu wurde das Wide Area Network (WAN) auf Swisscom LAN-I over IPSS migriert und der Internet-Zugriff sowie der Swisscom Remote Access Service für Reisende integriert.

#### Markant tiefere Betriebskosten

Die Kombination einer individuellen, zukunftsgerichteten Lösung für den Sprachverkehr von Swisscom Solutions mit bestehenden IT-Applikationen (z. B. Note- und Adressbuch) bietet eine Reihe von Vorteilen: Bedienung, Mutationen, Management und Wartung werden einfacher und effizienter. Zum Beispiel müssen bei Umzügen nicht mehr externe Spezialisten beauftragt werden. Die IP Phones können vom Mitarbeiter selbst umgezogen und am neuen Ort einfach eingesteckt werden. Über das Internet-Protokoll werden sie automatisch erkannt und zugeordnet. Der Komfort und die Flexibilität sind angestiegen. Die Erreichbarkeit wurde verbessert. Prozessoptimierungen mit Applikationen wie CTI und Unified Messaging sind problemlos möglich.

Der zweite, wesentliche Faktor sind die tieferen Betriebskosten. Überall wo das neue Konzept implementiert wurde, sind die Betriebskosten im Durchschnitt um 40% gesunken. Für die enge, prozessorientierte Zusammenarbeit mit Swisscom Solutions sprachen aber auch die ausgezeichneten Referenzen im Bereich IP-Telefonie, die Synergien mit den Schwesterfirmen Swisscom Fixnet und Swisscom Mobile sowie der nachgewiesene Investitionsschutz beim führenden Anbieter für Sprach- und Datenkommunikationslösungen aus einer Hand. ■

## Der IP-Telefonie gehört die Zukunft

Interview mit Dr. Markus Gemperle, Leiter Informatik der Helvetia Patria Versicherungen in Basel.



«Wir verstehen jede Kundenbeziehung als persönliche Partnerschaft.»

*Was unterscheidet die Helvetia Patria von anderen Versicherungen?*

Wir verstehen jede Kundenbeziehung als persönliche Partnerschaft, die getragen ist durch Offenheit und gegenseitiges Vertrauen. Unser Fokus liegt bei Privatpersonen und KMU. Für deren Bedürfnisse konzipieren wir gesamtheitliche Versicherungs-, Vorsorge- und Finanzlösungen.

*Wie sind Sie für die Helvetia Patria auf die IP-Telefonie gekommen?*

Aus historischen Gründen waren bei uns verschiedene Systeme und Technologien für Telefon und Teilnehmervermittlung im Einsatz. Wir mussten handeln. Wir hatten dafür von Beginn weg ein Auge auf die Möglichkeiten der IP-Telefonie geworfen. Sie hat viele Vorteile. Neben der Technik überzeugten uns auch der Full Service und das Implementations-Konzept von Swisscom Solutions. Die namhaften Referenzen machten schliesslich noch das Tüpfelchen auf dem i aus.

*Wie kann Swisscom Solutions zur Wertschöpfung der Helvetia Patria beitragen?*

Die optimale Erreichbarkeit im Sprach- und Datenverkehr zu günstigsten Konditionen ist ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Modernste Technik, inklusive Roll-out, Service, Wartung und benutzerfreundliche Applikationen, kombiniert mit individuellen Voice-Traffic-Konditionen, dieses Gesamtpaket konnte uns nur Swisscom Solutions liefern. ■

Weitere Informationen unter 0800 724 724 oder [www.swisscom.com/solutions](http://www.swisscom.com/solutions)