

## **PRESSEMITTEILUNG 16/2009**

**Zürichs älteste Privatbank läutet das VoIP-Zeitalter ein**

### **Rahn & Bodmer setzt bei VoIP-Migration auf innovaphone**

**Sindelfingen, 3. November 2009 – Rahn & Bodmer hat das VoIP-Zeitalter eingeläutet und die Kommunikation auf eine IP-TK-Anlage von innovaphone umgestellt. Die rund 235 Mitarbeiter von Zürichs ältester Privatbank telefonieren nun mit zeitgemäßer IP-Technik aus Sindelfingen. Von der Umstellung selbst haben sie indessen nichts mit bekommen: Die ‚sanfte Migration‘ sorgte für einen reibungslosen Projektverlauf. Vor allem die Wertpapierhändler zeigen sich von der neuen Telefonanlage begeistert.**

Auf eine neue, zeitgemäße Telefonielösung wollten Patrick Weber und Thomas Wartmann, die beiden Projektleiter Telefonie von Rahn & Bodmer, setzen, als die Ablösung der in die Jahre gekommenen Telefonanlage anstand. Die bestehende analoge TK-Anlage war „end of life“ und wurde vom Hersteller nicht mehr unterstützt. Unvoreingenommen sichteten die Projektleiter den Markt, analoge und IP-basierte Systeme hatten dabei dieselben Chancen. „Es war keineswegs so, dass wir im Vorfeld eine Entscheidung zugunsten von VoIP getroffen hatten“ erinnert sich Weber, „für uns war lediglich wichtig, eine Lösung zu finden, die am besten zu unseren Anforderungen passt.“ Zuverlässig, sicher und günstig in der Wartung und Administration sollte die neue Telefonanlage sein.

#### **Handelsabteilung erweist sich als treibende Kraft für die Umstellung**

Treiber für die Umstellung war die Handelsabteilung. Dort waren die Anforderungen an die Telefonanlage am höchsten. „Die Händler müssen auf mehrere hundert Kontakte zugreifen können, die sie aus Zeitgründen am besten per Touchscreen anwählen“, erläutert Weber. „Außerdem darf gerade in der Handelsabteilung kein Anruf verloren gehen, denn das kostet die Bank nicht nur viel Geld, sondern auch das Vertrauen der betroffenen Kunden.“ Deshalb, so Weber, müssten die Händler Anrufe, die in der Handelsabteilung eingehen, gruppenweise annehmen und in Sekundenschnelle untereinander weitervermitteln können. Wichtig war zudem die Verfügbarkeit der Anlage, lebt die Traditionsbank doch von den nicht selten über mehrere Generationen gewachsenen Kundenbeziehungen. Auch an die Wirtschaftlichkeit der neuen Anlage wurden hohe Anforderungen gestellt.

Fünf Angebote wurden eingeholt. Ein Angebot aber war den beiden Projektleitern auf Anhieb sympathisch – das der Inikon AG. Das in Egg bei Zürich ansässige Systemhaus hatte der Bank eine IP-TK-Anlage von innovaphone ans Herz gelegt. Dazu Weber: „Das war Liebe auf den ersten Blick. Das lag sicher auch am guten Preis-Leistungsverhältnis, vor allem aber an der pragmatischen Herangehensweise. Vom ersten Kontakt an war klar, hier ist der Kunde keine Nummer, Support-Anfragen werden nicht nach dem Ticket-System abgearbeitet. Kurze Wege, feste und kompetente Ansprechpartner, die uns zuhören – das war uns wichtig und genau das haben wir bei Inikon gefunden.“

In einem ersten Schritt wurde das Netzwerk auf die Umstellung vorbereitet. Das ohnehin anstehende Netzwerk-Upgrade wurde dazu genutzt, die Infrastruktur auf Herz und Nieren zu überprüfen und dort, wo es nötig war, nachzurüsten. So wurde aus Gründen der Verfügbarkeit ein zweites Netz eingerichtet, um Daten- und Sprachverkehr voneinander zu trennen. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Berater für ihre Kunden auch dann telefonisch erreichbar sind, wenn das Host-System einmal Störungen aufweisen sollte.

Im Firmendomizil verrichten drei IP6000 und eine IP800 ihren Dienst. Nach und nach wurden die rund 235 Arbeitsplätze mit IP-Phones vom Typ IP110 und IP240 ausgestattet. Außerdem galt es, einige analoge Faxgeräte und das bestehende DECT-System in die innovaphone PBX einzubinden. Durch ein Upgrade der DECT-Lösung auf IP durch ein IP-DECT-Gateway konnte die Anlage problemlos in die IP-PBX-Umgebung eingebunden werden. Damit kann die Schweizer Privatbank sowohl die DECT-Basis-Stationen als auch die Telefone weiter nutzen. Das schützt die Investitionen und schont das ITK-Budget.

Bei den Mitarbeitern kommt die Technik aus Sindelfingen gut an. „Unsere Mitarbeiter waren begeistert, wie leicht sich die Telefone bedienen lassen“, weiß Weber. „Die Mitarbeiter der Handelsabteilung waren geradezu verblüfft, wie schnell sie sich untereinander die Anrufe zuschieben können.“ Kein Wunder also, wenn das Fazit der Projektverantwortlichen durchweg positiv ausfällt. „Unsere Erwartungen haben sich sowohl in technischer als auch in wirtschaftlicher Hinsicht voll erfüllt“, versichert Weber. Wartmann ergänzt: „Wir würden den Weg jederzeit wieder gehen. Die Planung war vorbildlich, die Preise stimmten auch und die Technik hat uns sowieso überzeugt.“

## Über innovaphone

Die innovaphone AG hat die Entwicklung der IP-Telefonie von Anfang an maßgeblich mit gestaltet. Das in Sindelfingen ansässige Unternehmen wurde 1997 von vier Pionieren aus dem ISDN-Umfeld gegründet. Bis heute ist die mittelständische Technologieschmiede mit nunmehr rund 60 Mitarbeitern zu 100 Prozent eigenfinanziert. innovaphone entwickelt keine Hybridlösungen, sondern reine IP-Systeme, die die Sicherheit und hohe Verfügbarkeit klassischer TK-Anlagen mit der Flexibilität und Skalierbarkeit der IP-Welt vereinen.

Herzstück des Lösungsportfolios ist die innovaphone PBX, die alle gängigen Schnittstellen unterstützt und eine perfekte Plattform für maßgeschneiderte Unified Communications Szenarien bildet. Je nach Ausbaustufe lassen sich Unternehmen jeglicher Größe ausstatten: von kleinen Betrieben über mittelständische Firmen mit mehreren Niederlassungen bis hin zu großen Enterprise-Umgebungen. Vertrieben werden die IP-Telefonie Systeme von innovaphone ausschließlich über autorisierte Distributoren und Reseller. Firmensitz ist Sindelfingen. Weitere Unternehmensstandorte sind Hannover, Berlin, Wien und Verona.

## Ansprechpartner für die Medien

### **innovaphone AG**

Dagmar Geer (Vorstand Marketing & PR)

Dr. Petra Wanner-Meyer (Leitung PR)

Böblinger Straße 76

D-71065 Sindelfingen

**Telefon** +49 (0)7031.73009-0

**Telefax** +49 (0)7031.73009-99

**E-Mail** [dgeer@innovaphone.com](mailto:dgeer@innovaphone.com)

[pwanner-meyer@innovaphone.com](mailto:pwanner-meyer@innovaphone.com)

**Internet** [www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

### **MärzheuserGutzy Kommunikationsberatung GmbH**

Michael Märzheuser/Jochen Gutzy

Geschäftsführer

Ludwigstraße 21/Theresienstraße 6-8

D-80333 München

**Telefon** +49 (0)89.2 88 90-480

**Telefax** +49 (0)89.2 88 90-45

**E-Mail** [innovaphone@maerzheusergutzy.com](mailto:innovaphone@maerzheusergutzy.com)

**Internet** [www.maerzheusergutzy.com](http://www.maerzheusergutzy.com)