

Banque Cantonale de Fribourg setzt auf gesamtes Outsourcing der T&N Telekom & Netzwerk AG mit IP Telefonie von AVAYA

Die Freiburger Kantonalbank (Banque Cantonale de Fribourg BCF) hat sich für die IP-Telefonie-Lösung von T&N AG mit Avaya Equipment im Outsourcing-Modell entschieden. Die Systeme am Hauptsitz und den 24 Filialen wurden am 27. Februar 2006 live geschaltet. Damit ist sie die erste Kantonalbank, die bei der Bürotelefonie auf IP (Internet Protocol) setzt. Für die Freiburger Kantonalbank spielten die Zuverlässigkeit und die Erfahrung von T&N AG, der Investitionsschutz aufgrund der Integrationsfähigkeit der Avaya-Systeme sowie eine geringere „Total Cost of Ownership (TCO)“ wichtige Rollen.

In einer ersten Phase traf T&N die Vorbereitungen in der Zentrale der BCF in Freiburg, um drei Aussenstellen auf IP-Telefonie umzustellen. Während des Betriebes dieser Aussenstellen wurden die endgültigen Kundenbedürfnisse geklärt und dann anfangs des Jahres 2006 alle 25 Standorte (einschliesslich der Zentrale) umgestellt.

Als Basis einer leistungsfähigen Infrastruktur wurden, wo notwendig, die entsprechenden Massnahmen im Vorfeld umgesetzt, um damit die drei folgenden wesentlichen Kriterien zu erfüllen:

- Universelle Gebäudeverkabelung mit Standard Kat 5
- Switches, die die Priorisierung von IP-Datenpaketen sicherstellen (Quality of Service)
- Quality of Service geeignete WAN-Verbindungen (Wide Area Network)

Die Bank hat sich für eine „Intelligent Business Communications Plattform“ entschieden, die auch zukünftige Anforderungen erfüllen kann. Solche Zusatzfunktionen sind beispielsweise die automatische Darstellung der wichtigsten Daten eines Anrufers, mittels Computer Telephony Integration (CTI) und die IP mässige Integration von Sprachaufzeichnungssystemen zur Qualitätssicherung.

Die BCF kauft die Dienstleistung „Kommunikation“ bei der T&N ein und bezahlt einen Preis pro Port und Funktionalität.

Bei diesem Geschäftsmodell deckt ein Grundpreis die Basisfunktionalität für alle Teilnehmer. Weitere Funktionen können bestimmten Ports zugeordnet werden und werden entsprechend verrechnet. Für die BCF sinkt damit die Total Cost of Ownership massgeblich. Mit der AVAYA IP Telefonie reduziert sich für die BCF auch die Komplexität der Kommunikationsinfrastruktur.

Weitere wichtige Entscheidungsgründe waren, die Erfahrung und das Know How der T&N AG im Outsourcing Bereich sowie die Implementation von Voice over IP - unter anderem arbeitet T&N bereits seit mehreren Jahren für national und international tätige Grossbanken. Vorhandene Systeme lassen sich in die neue Avaya IP-Anlage einbinden, so dass für die BCF der Investitionsschutz gewährleistet ist. Spätere Umstellungen lassen sich einfach und kostengünstig vornehmen.

