

GO ON
STEP BY STEP



Hermann Graf, Geschäftsführer
T&N Telekom & Netzwerk AG

Nationale Suisse – Die Kunst der Kommunikation

Eine herkömmliche Telefonie-Infrastruktur zu ersetzen ist eigentlich keine grosse Geschichte. Wenn es aber darum geht, eine schweizweit komplett neue Struktur aufzusetzen, bei der auch noch eine zukunftsweisende und investitionssichere Architektur aufgesetzt werden soll, sieht das Ganze anders aus - vor allem in Anbetracht eines sehr ehrgeizigen Zeitbudgets von lediglich acht Monaten bis zum Betrieb. Eins kommt noch dazu: Es handelt sich um ein grosses, im Schweizerischen Versicherungsmarkt fest etabliertes Unternehmen: Nationale Suisse.

>>> Am Anfang scheint alles einfach

«Schon nach der Zusammenlegung mit dem damaligen Direktversicherer CoopAllgemeine Versicherung (heute: smile.direct versicherungen) dachten wir bereits intensiv über eine geeignete Kommunikationsinfrastruktur nach», erinnert sich Gregor Lenherr, der als Leiter der Büro-Organisation das Projekt seitens Nationale Suisse führte. «Wir hatten es aber nicht eilig, im Gegenteil, unsere Anlagen haben wir, dank Ersatzteilen aus unserem Lagerbestand sowie von unseren Partnern, noch während drei Jahren im End-of-Life-Status betrieben.» Als sich dann allerdings der dringende Handlungsbedarf abzeichnete, musste es schnell gehen. Das Timing wurde nicht zuletzt deshalb so sportlich angesetzt, weil von Nationale Suisse die Komplexität einer komplett neuen Architektur unterschätzt wurde.

«In der Tat nahmen wir an, dass es nicht ganz einfach sein würde, schweizweit alle Telefonanlagen zu ersetzen. Bei Initialisierung des Projektes hat uns aber der Umfang schon sehr überrascht.» <

>>> Planning is everything

Beim Wechsel einer konventionellen Anlage auf IP Telefonie (VoIP) sind spezielle Anforderungen zu erfüllen. Um diese Komplexität gut bewältigen zu können, setzte man auf eine systemunabhängige, externe Projektleitung (H+S Kommunikation AG, Würenlos), welche Nationale Suisse von der Definition der Anforderungen über die Ausschreibung bis hin zur Vertragsunterzeichnung und Implementierung unterstützen und begleiten sollte. «Es ging letzten Endes um die Zusammenlegung



unterschiedlicher Infrastrukturen von 60 Standorten und vier Call-Center/Schaden-Center mit gesamthaft 2000 Anschlüssen. Dazu kam die Vorgabe der Geschäftsleitung, im Zuge des neuen Vertriebskonzepts, die Regionalität im Sinne und Geiste einer gelebten Kundennähe aufrecht zu erhalten», beschreibt Urs Holm die Ausgangslage. Er betreute als System Engineer aus der Abteilung IT-Betrieb (Bereich: Netz & Security) seitens Nationale Suisse die technische Umsetzung. <

>>> Das A & O: Die Definition der Anforderungen

Die Bedarfserhebung erfolgte direkt mit den betroffenen Organisationseinheiten. Dazu wurde in einer «Standardisierungswoche» auf dem richtigen IP Telefoniesystem konkret geklärt, wie die fertige Lösung aussehen könnte. Auf Basis der Feedbacks wurden die Anpassungen vorgenommen. «Mit dem Vorgehen zur Standardisierung stiessen wir auf grosse Begeisterung und mit der Einbindung haben wir von Anfang an ein sehr effizientes internes Marketing aufgesetzt», weiss Gregor Lenherr zu berichten. Aus Sicht des Anbieters ein eher ungewöhnliches Vorgehen, da die spezifischen Anforderungen der Benutzergruppen bereits sehr detailliert vorlagen. Speziell war auch, dass im Evaluationsprozess von anfänglich fünf Anbietern bis auf zwei schweizweit tätige Integratoren verdichtet wurde, mit denen bis zum Schluss auch die Verträge verhandelt wurden. <

>>> Hohe Ansprüche an den Partner

Diese grosse Vorleistung hat sich für T&N gelohnt. «Beeindruckt hat mich persönlich das enorme Engagement seitens T&N, die von Anfang an mit Haut und Haar dabei war», so Gregor Lenherr. Vor allem die Zusicherung der T&N-Geschäftsleitung, den ehrgeizigen Fahrplan einzuhalten, wurde nicht als plumpes Lippenbekenntnis, sondern als ernsthaftes Leistungsversprechen wahrgenommen. «Wir kannten T&N bis dahin noch nicht. Das Produkt, die smarte Architektur der Lösung sowie das Preis-/Leistungsverhältnis waren sicher wichtig. Massgeblich waren aber nicht zuletzt die positiven Feedbacks der Referenzkunden von T&N, die wir besucht haben», begründet Gregor Lenherr die finale Entscheidung



zugunsten von T&N. «Die Entscheidung war richtig; das System läuft seit der Umschaltung ohne Unterbruch absolut zuverlässig und kaum ein anderes Unternehmen als T&N hätte es in dieser kurzen Zeit geschafft, die Lösung gesamtschweizerisch umzusetzen», ist Gregor Lenherr überzeugt. <

>>> Schnelle Umsetzung durch rasche Einbindung

Nach dem Zuschlag ging es darum, T&N möglichst zügig in das Projekt einzubinden und den Start richtig vorzubereiten. Dazu wurden die bestehenden und umfangreichen Pflichtenhefte in Konzepte umgeschrieben sowie die Architektur bezüglich Redundanzen optimiert und die Rollout-Konzepte erstellt. Die Definitionen für die Bereiche Backup, Betrieb, Integration und Wartung wurden in eine

überschaubare Matrixstruktur gebracht. Von Anfang an wurde grosser Wert auf eine solide Ausbildung der Benutzer gelegt, die in allen drei Landessprachen erfolgte. Die Lösung für den Aussendienst konnte mit der Avaya one-X® Mobile Software sehr einfach und genial realisiert werden. Das Mobiltelefon (GSM) wird mit dem Festanschluss und der Software sozusagen eins. Spannend ist diese Lösung deshalb, weil nur immer die Festnetznummer kommuniziert wird und so auch bei einem Weggang des Mitarbeitenden die Kundenbeziehung besser abgedeckt ist. Mittlerweile ist die Lösung über zwei Jahre in Betrieb und wird mit einem Mitarbeitenden als 1st-Level-Support (technischer Dienst) vor Ort betreut. T&N stellt den 2nd-Level-Support sicher und führt Änderungen (Move, Add, Change) zum Fixpreis pro Port durch. <

>>> T&N – Partnerschaftliche Begleitung

T&N verfügt als kompetenter Partner über Know-how und Kompetenz, um auch für grosse Unternehmen Kommunikationslösungen zuverlässig aufzusetzen und rasch ans Netz zu bringen. Eine businessorientierte Betreuung stellt sicher, dass über den geplanten Lebenszyklus alle Anpassungen, Änderungen und Erweiterungen effizient umgesetzt werden können. Die Geschäftsleitung von T&N als direkter Ansprechpartner stellt eine durchwegs persönliche Betreuung bei maximaler Produktivität sicher. <

Leistungen und Projektumfang

Bei Nationale Suisse kommt folgende Lösung zum Einsatz: **Zentrale, hochverfügbare IP Telefonie Plattform von AVAYA (2000 Benutzer)**

Das Spezielle an dieser Lösung:

- Zentrale Architektur für vier dezentrale Call-Center mit Sprach und E-Mail Kanal
- AVAYA Modular Messaging-Lösung mit Integration in Exchange
- Fix - Mobile Integration (850 Benutzer)
- CTI Computer Telephony Integration mit Gruppenfunktion und Integration in Exchange



Nutzen für Nationale Suisse

- Ganzheitliches und effizientes Management der komplexen Lösung durch Einbindung von T&N-Systemspezialisten
- Klarer, standardisierter und kostenmässig pauschalisierter Betrieb pro Anschluss
- Eine Nummer für die Mitarbeitenden mit Fix- und Mobile-Anschluss
- Grosse Verbesserungen der Ablaufprozesse auf den Geschäftsstellen
- Die Gespräche werden über das WAN geführt und sind somit kostenlos
- Kurze Entscheidungswege durch hohe Präsenz der Entscheider seitens T&N
- Rasche, zuverlässige und erfolgreiche Integration der Lösung innert kürzester Zeit
- Direkter und unkomplizierter Zugang zur Geschäftsleitung von T&N
- Extrem gute Stabilität und Verfügbarkeit



GO ON
STEP BY STEP

nationale Nationale Suisse ist ein
suisse innovativer international tätiger
Schweizer Versicherer für erstklassige Risiko- und
Vorsorgelösungen sowie für massgeschneiderte
Nischenprodukte. Die Bruttoprämien belaufen
sich konsolidiert auf 1.67 Milliarden Schweizer
Franken. Rund 30% davon erwirtschaftet
Nationale Suisse in ihren Tochtergesellschaften
in Deutschland, Belgien, Italien und Spanien.

Der Hauptsitz der Schweizerischen National-
Versicherungs-Gesellschaft AG ist in Basel. Die
Akte der Gesellschaft ist an der SIX Swiss Exchange
kотиert (NATN). Am 31. Dezember 2008 beschäftigte
die Gruppe 1775 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
(Vollzeitstellen).