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

Herausgeber: Swisscom

Band: 83 (2005)

Heft: 1

Artikel: Service Excellence beginnt am Telefon

Autor: Freiburghaus, Simon

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-877092

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 17.08.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Service Excellence beginnt am Telefon

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

SIMON FREIBURGHAUS **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 Software-Vielfalt 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-Operators 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.

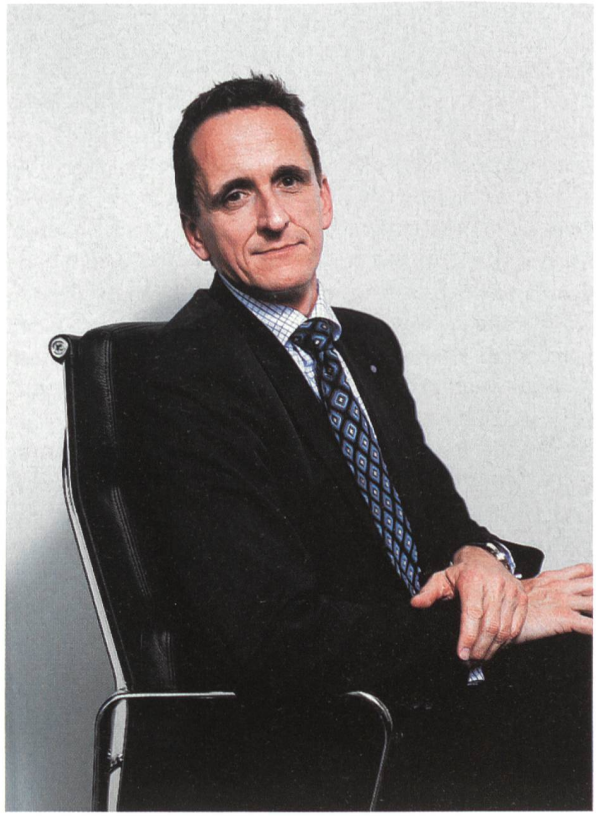
Markant tiefere Betriebskosten

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