



Communication Solutions

Solide investiert.

Moderne Kommunikation dank starker Partner: Microsoft, Siemens und ESTOS

ESTOS stellt bei der Sparkasse Hanauerland die Anbindung des Microsoft Office Communications Server an die bestehende Telefonanlage sicher.

 Sparkasse
Hanauerland

Das Unternehmen

Die Sparkasse Hanauerland hat ihren Hauptsitz in Kehl am Rhein. Mit einer flächendeckenden Präsenz sind insgesamt 271 Mitarbeitern in den 26 Filialen und SB-Service-Centern beschäftigt. Diese pflegen den persönlichen Dialog mit den Kunden, da eine erstklassige Serviceorientierung oberstes Ziel der Sparkasse ist. Ein engagiertes Team und die kontinuierliche Investition in modernste Informationstechnologie bilden die Basis für eine kompetente und solide Finanzberatung.

Die Herausforderung

Im Zuge der Modernisierung der bestehenden TK-Infrastruktur hatte die interne IT-Abteilung der Sparkasse unterschiedliche Kommunikationslösungen unter die Lupe genommen. Klar war, dass der Funktionsumfang der bisherigen Anlage nicht mehr ausreichend war. Außerdem hatte man sich zum Ziel gesetzt, für die interne Telefonie ab sofort den VoIP-Standard zu nutzen. Daneben sollten erweiterte Leistungsmerkmale wie beispielsweise Rufnummernauflösung, Präsenz-Management und Click-to-Call den Berufsalltag erleichtern. Wesentliche Bausteine hierfür: eine IP-basierte Telefonie-Lösung mit höchster Verfügbarkeit in Kombination mit einer Unified Communications-Plattform.

Die Lösung

Generell setzt die Sparkasse strategisch auf Microsoft-Produkte. Somit kam als Unified Communications-Lösung nur der Office Communications Server (OCS) in Frage. Für Telefonie fiel die Wahl auf die Siemens HiPath 5000, einem IP-basierten Softswitch für mittelständische Unternehmen. Dank beider Komponenten konnte eine hohe Interoperabilität mit den vorhandenen Systemen gewährleistet werden.

Zur Anbindung von OCS an die Siemens-PBX nutzt die Sparkasse das ESTOS CallControlGateway. Das Produkt stellt alle CTI-Funktionalitäten für den OCS bereit. So können Mitarbeiter über den Office Communicator Client ihr System-Telefon steuern (beispielsweise über einen Mausclick den Ruf aufbauen oder Rufumleitungen setzen). In Kombination mit den ESTOS PhoneTools werden zusätzliche Merkmale wie Hotkey-Wahl am Client unterstützt.

Nach einer kurzen Testphase war das Feedback durchweg positiv. So wurden sukzessive alle weiteren 200 Kollegen in die neue Infrastruktur eingebunden.

Ralph Sester, Fachbereichsleiter IT bei der Sparkasse Hanauerland, verantwortlich für die Projekteinführung, resümiert wie folgt: "Die komplette Implementierung verlief reibungslos in nur vier Wochen. Als strategische Partner für TK bzw. IT waren bei uns Siemens und Microsoft gesetzte Hersteller. Nach umfangreicher Evaluierung aller gängigen Middleware-Produkte stand sehr schnell fest, dass für die zuverlässige Anbindung und Bereitstellung aller Unified Communications-Merkmale ausschließlich die ESTOS-Produkte in Frage kamen. Unsere Mitarbeiter sind begeistert von der neuen, integrierten ITK-Infrastruktur. Natürlich gibt es bestimmte Funktionsmerkmale, die sich besonderer Beliebtheit erfreuen. Hierzu zählen beispielsweise die Hotkey-Wahl, die Rufnummernübertragung bei eingehenden Anrufen und auch das Präsenz-Management, welches effizientere Kommunikationsprozesse und eine erhöhte Erreichbarkeit garantiert."

Heute arbeiten circa 200 Mitarbeiter in den 26 Filialen der Sparkasse Hanauerland erfolgreich mit dem Office Communications Server und der ESTOS Middleware.

Technische Daten

Anlage:

- Siemens HiPath 5000

Middleware:

- ESTOS ECSTA 2.0
- ESTOS CallControlGateway 2.0

Anwendungen:

- Microsoft Office Communications Server 2007

Unternehmensdaten

Kunde:

Sparkasse Hanauerland

Standort (Zentrale):

Kehl am Rhein
in Baden-Württemberg

Filialen/Mitarbeiter:

26/271

ESTOS Arbeitsplätze:

200

Internet:

www.sparkasse-hanauerland.de

Kontakt

ESTOS GmbH

Petersbrunner Str. 3a
82319 Starnberg

Tel.: +49 (8151) 368561-177

Fax: +49 (8151) 368561-199

info@estos.de

www.estos.de

Microsoft
GOLD CERTIFIED

Partner

Advanced Partner
HiPath
Technology

SIEMENS