

PR Exclusiv – Dirk Roebbers Public Relations

Wilhelmstr. 43, 52349 Düren

☎ +49 (0)2421/26 23 643

E-Mail: info@pr-exklusiv.de

## **PRESSEAUSSCHNITT / PRESS COVERAGE**

---

**Kunde/Client:** Networkx GmbH

**Projekt/Project:** Fachbericht VoIP

**Publikation/Medium:** Innovative Lieferanten der Sparkassen-Finanzgruppe

<b>Ausgabe/</b>	<b>Datum/</b>	<b>Verbr. Auflage/</b>
<b>Issue:</b> Mai 2007	<b>Date:</b> 05 / 2007	<b>Circulation:</b> 21.140

---

>>> Internettelefonie entwickelt sich zur echten Alternative zu klassischen Telefonanlagen

## Kosten senken und Qualität steigern

Die Internet-Telefonie – Voice over IP (VoIP) – ist längst kein Steckenpferd für Technik-verliebte Innovatoren mehr, sondern durch die Entwicklung der vergangenen Jahre eine wirtschaftlich interessante Alternative zur klassischen TK-Anlage geworden. Ihre Vorteile kann sie vor allem dort ausspielen, wo verteilte Unternehmensstruktur und vorhandenes Breitbandnetz aufeinander treffen wie etwa in den Sparkassen und dabei einen signifikanten Beitrag zur Kostensenkung der IT-Infrastruktur leisten.

Von Ralf Zerres

Zu den Stärken der Sparkassen im Wettbewerb zählt nicht zuletzt die Präsenz vor Ort und ihr kurzer Draht zum Kunden. Was sich positiv auf den Kundenkontakt auswirkt, ist jedoch für die IT eine echte Herausforderung. So müssen die verteilten Standorte von der Zentrale über die Filialen bis zu den stationären Bankautomaten angebunden und ein reibungsfreier Betrieb bei niedrigen Kosten garantiert werden. Hier bietet VoIP Möglichkeiten, die gesamte Telefonie einfach und zentralisiert zu administrieren und bei optimaler Qualität die IT-Kosten signifikant zu senken.

### Integration der Telefonie in die IT-Landschaft

Bei IT-Investitionsentscheidungen, ob als Änderungs- oder Neuinvestition, lohnt sich stets auch der Blick auf eine VoIP-Migration. Dabei lassen sich Vorbehalte gegenüber der Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit von VoIP mit einer sanften Migration und der Einbindung vorhandener klassischer Telefonanlagen überwinden. Denn moderne Systeme

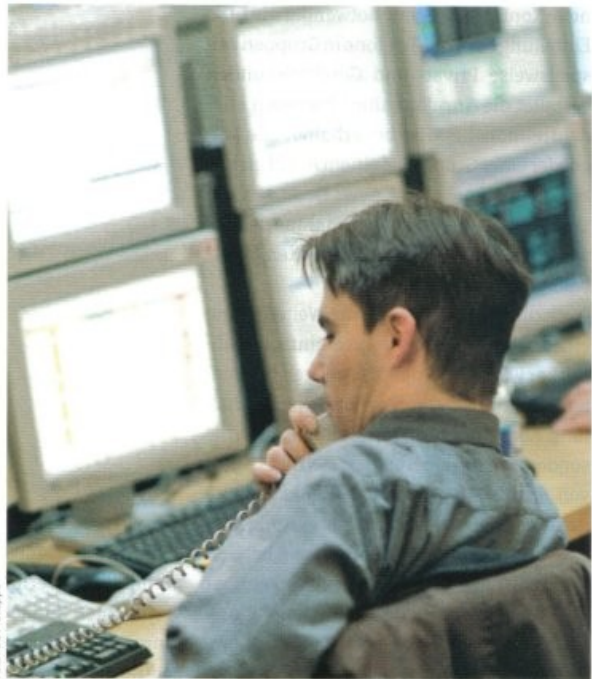


Foto: DSV-Gruppe

*Sanfte Migration: Moderne VoIP-Systeme ermöglichen die Einbindung herkömmlicher Telefonanlagen.*

### Kleines Voice-over-IP-Glossar

- > **MediaGateway:** Ermöglichen die Verbindung vom IP-Netz zu einem herkömmlichen Festnetzanschluss. Gateways sind zum einen mit dem Computernetzwerk als auch mit dem normalen Telefonnetz verbunden und leiten die Anfragen in beide Richtungen weiter.
- > **IP-Telefon:** Eigenständige Telefon-Geräte, mit Hardwarekomponenten, die direkt an das IP-Netzwerk angeschlossen werden.
- > **SIP:** SIP steht für "Session Initiation Protocol" und ist ein Protokoll, über das eine Kommunikationssitzung mittels IP aufgebaut werden kann. Weitere Protokolle sind das veraltete H.323 oder das herstellerspezifische Protokoll von Skype.
- > **Softphones:** Auf dem Computer installierte Anwendungsprogramme, deren Funktionalität der eines IP-Telefons entsprechen.
- > **Voice-Mail:** Sprachspeicherdienst, der Sprache elektronisch speichert. Die Abfrage ist dann per Mailbox oder Email möglich und kann auch als Anhang versendet werden.

Quelle: infodas GmbH

me ermöglichen die Verbindung von klassischer und IP-basierender Welt. Dies ist bereits aus Sicherheitsgründen für Kreditinstitute von besonderem Interesse. Kann doch bereits eine kurze Ausfallzeit der Telefonie erhebliche Konsequenzen und einen hohen wirtschaftlichen Schaden zur Folge haben, beispielsweise dann, wenn das Investment-Banking beeinträchtigt wird. Moderne Produkte wie das Serversystem IP-Brick der Networkx GmbH vermeiden solche Szenarien. Neben den klassischen Grundfunktionen als Intranet- oder Kommunikationsserver kann IPBrick als leistungsfähiger VoIP- und Telefonanlagen-Gateway eingesetzt werden. Der Gateway wird an den Server angestöpselt und das System ist sofort voll funktionsfähig. Im Worst Case, dem Ausfall von VoIP, sorgt eine besondere Schaltung

dafür, dass ein- und ausgehende Telefonate direkt über die ISDN-Leitung der TK-Anlage geleitet werden.

#### **Komfortfunktionen optimieren Servicequalität**

Individuelle Definitionen unter IPBrick bieten den Anwendern neben den klassischen auch zahlreiche Komfortfunktionen, die zu einer nochmaligen Verbesserung des Kundenservice führen. Ruft ein Privatkunde über eine klassische TK-Anlage auf einer besetzten Leitung an, so erfolgt etwa die Weiterleitung an die Zentrale, wenn nicht gar eine neue Kontaktaufnahme notwendig wird. Die Einteilung der VoIP-Telefone in Gruppen beispielsweise Privat- und Geschäftskunden gestaltet die Anrufannahme hingegen kundenfreundlicher. Hierbei erhalten alle Mitglieder einer Gruppe bei einem Anruf gleichzeitig ein Signal – trotz eines besetzten Anschlusses ist die schnelle Annahme des Gespräches durch einen qualifizierten Mitarbeiter der Gruppe möglich.

Auch die interne oder externe Weiterleitung eines Gespräches ist ebenso einfach realisierbar wie die von den TK-Anlagen bekannten Funktionalitäten Tag- und Nachtschaltung, Konferenz oder Warteschlange. Als besonders komfortabel erweist sich der Export von Anrufstatistiken in Tabellenkalkulationen. Dadurch ist die exakte Auswertung über ein- und ausgehende Anrufe möglich. So sind Lastspitzen im Telefondienst erkennbar und die Personal- oder Aufgabenplanung kann viel zielgerichteter erfolgen. Der Komfort geht jedoch nicht zu Lasten der Administration. Das vorhandene IT-Know-how ist ausreichend, auch bei wachsenden Anforderungen und weiterer Skalierung die VoIP-Lösung dauerhaft einfach zu administrieren.

Voice over IP offeriert den Sparkassen bei gesteigerter Funktionalität gegenüber der klassischen Telefonanlage die Chance, nicht nur die Telefoniekosten zu senken, sondern darüber hinaus mit Ihrer Integration in die IT-Infrastruktur einen signifikanten Beitrag zur Konvergenz zu leisten.<<<

\* \* \* \* \*  
Der Autor ist Geschäftsführer der Networkx GmbH,  
Köln.