



*Herausragender Service wird groß geschrieben, egal ob in den Filialen der Kreissparkasse Böblingen, oder am Telefon.*

## Direkter Draht zum Kunden

“  
**Die Avaya-IP-Office-Produkte haben uns überzeugt. Sie bestechen durch ihre einfache Bedienbarkeit und den günstigen Preis. Kein anderer Dienstleister war in der Lage, unsere Vorgaben umzusetzen.**”

— Markus Aichele, IT-Leiter der  
Kreissparkasse Böblingen

**Die Kreissparkasse Böblingen hält nichts davon, Kunden in Warteschleifen zu parken oder mit Anrufbeantwortern abzuspeisen. Wenn's um Geld geht, ist sie für den Kunden da – auch wenn der gewünschte Ansprechpartner telefonisch gerade nicht erreichbar ist. In den rund 40 Filialen sorgen IP-Offices von Avaya für reibungslose Kommunikation.**

Die Mitarbeiter der Kreissparkasse Böblingen sind „sehr gut bis gut“. So bewerteten mehr als 90 Prozent der Kunden in einer Umfrage die Leistungen der Berater in den 60 Filialen und 13 Kompetenzzentren. Beurteilt wurden unter anderem Aspekte wie Diskretion, Beratungsleistung, Zuverlässigkeit und Freundlichkeit. Gerade die letzten beiden

Werte sind fest verankert in der Unternehmenskultur der Kreissparkasse Böblingen.

Entscheidend für die gute Erreichbarkeit und damit eine hohe Akzeptanz beim Kunden ist eine gut funktionierende IT-Infrastruktur des Finanzdienstleisters. „Dabei bilden die 40 IP Offices von Avaya einen wichtigen Baustein. Im Laufe der vergangenen zwei Jahre wurden sie in verschiedenen Filialen an rund 40 Standorten installiert“, erläutert Markus Aichele, IT-Leiter der Kreissparkasse Böblingen. IP Office ist eine speziell für kleine und mittlere Unternehmen konzipierte Telefonanlage, die das Telefonieren über Datenleitungen (Voice over IP, kurz VoIP) ermöglicht.



In den Filialen können sich die Mitarbeiter auf die Beratung konzentrieren.

“  
**Geräte für neue Kollegen sind innerhalb weniger Minuten konfiguriert und in der entsprechenden Filiale angeschlossen. Damit gewinnen wir signifikant an Zeit und Geld.**  
 ”

— Markus Aichele, IT-Leiter der  
 Kreissparkasse Böblingen

## Richtige Ansprechpartner immer erreichbar

„Anfang des Jahres 2005 wollten wir unsere Standorte vernetzen, einheitliche Systeme an den Außenstellen schaffen und den Kunden mehr Service bieten. Dazu gehören für uns Rufnummern, die eindeutig einzelnen Mitarbeitern zugeteilt sind, statt anonymer 0180-Nummern“, berichtet Aichele.

Eine günstige Gelegenheit zum Wechsel ergab sich, als die Lizenzen der alten Telefonanlage ausliefen. „Die Avaya-IP-Office-Produkte haben uns überzeugt. Sie bestehen durch ihre einfache Bedienbarkeit und den günstigen Preis“, erklärt Aichele. „Kein anderer Dienstleister war in der Lage, unsere Vorgaben umzusetzen.“

Seitdem erreichen die Kunden der Kreissparkasse Böblingen immer einen Ansprechpartner, selbst wenn die angewählte Rufnummer belegt oder der Berater gerade nicht am Platz ist. Alle Telefone an den Außenstandorten sind via Datenleitung mit der Zentrale in Böblingen verknüpft, eine Routing-Lösung leitet Anrufer direkt an einen verfügbaren Anschluss weiter. Schöner Nebeneffekt des Telefonierens übers Datennetz: Alle Gespräche innerhalb des Bankenverbands sind kostenlos.

In der Böblinger Zentrale hält die Kreissparkasse besondere Services vor, etwa die Hotline, IT-Dienstleistungen oder verschiedene Beratungsleistungen in einem Vermögenanlagecenter, einem Immobilien- und einem Firmenkundencenter. „Allerdings erwartet der Kunde diese Beratungsangebote auch in der Filiale in seinem Wohnort, egal ob es sich um Kontostandsabfragen, Daueraufträge oder eine Immobilienfinanzierung handelt. Daher sitzen auch in den kleineren Außenstellen Experten, die Kunden beraten“, erklärt Aichele.

## Schneller Einsatz ohne Schulung

Damit die Erreichbarkeit auch gewährleistet bleibt, wenn der Sparkassenmitarbeiter einen Kunden berät, stellt der Berater sein Telefon auf das Callcenter in Böblingen um. Nach spätestens zwanzig Sekunden Klingelzeit nimmt einer der zehn bis fünfzehn Mitarbeiter den umgeleiteten Anruf entgegen.

Nach der Präsentation des Projekts Ende 2005 und anschließender Testphase wurde die IT-Lösung sukzessive an den einzelnen Standorten installiert und betriebsfertig gemacht – pro Filiale benötigte der Techniker dazu maximal einen Tag. Die Zusam-

menarbeit von Avaya mit dem IT-Team der Kreissparkasse Böblingen bezeichnet Aichele als vorbildlich: „Zuverlässigkeit und Kontinuität sind uns besonders wichtig, gerade in Zeiten, in denen Personalwechsel an der Tagesordnung sind. Seit unserer ersten Zusammenarbeit haben wir denselben Ansprechpartner; auch im Vertriebsbereich gab es bislang nur einen Wechsel. Das ist vergleichsweise wenig.“

## IT-Administration ist deutlich einfacher

Solche Zuverlässigkeit schätzt Aichele auch beim Produkt. Bislang gab es nur einen Ausfall. Neben der Robustheit überzeugt ihn auch die Zusatzfunktion der Avaya-Anlage. Beispielsweise verfügt die Anlage über Netzwerkports, an die sich Computer und Drucker direkt anschließen lassen: „Das macht uns flexibler. Sie sind frei skalierbar von zwei bis 360 Benutzer.“

Ein weiterer großer Vorteil ist die leichte Bedienbarkeit und Konfiguration der Anlage. Die Funktionen lassen sich einfach und schnell handhaben. Ein Mitarbeiter kann

zwischen mehreren Optionen wählen, beispielsweise „ich bin nicht erreichbar“, „ich bin nur für externe Gespräche erreichbar“ oder „ich bin nur für interne Gespräche erreichbar“. Das ermöglicht eine einfachere Anrufverteilung und garantiert eine ungestörte Beratung.

Mit der zentralen Administration lassen sich Teilnehmerdaten schnell ändern, etwa wenn sich ein Nachname ändert oder Mitarbeiter wechseln. Geräte für neue Kollegen sind innerhalb weniger Minuten konfiguriert und in der entsprechenden Filiale angeschlossen. „Damit gewinnen wir signifikant an Zeit und Geld“, betont Aichele.

Dank der leichten und übersichtlichen Bedienung der Geräte war weder für den IT-Stab noch für die Kundenbetreuung eine Schulung nötig. Stattdessen nutzen die Sparkassenmitarbeiter die gewonnene Zeit für ihre Kunden. Denn das sehr gute Ergebnis bei der Kundenbefragung ist für sie „kein Grund, in Selbstzufriedenheit zu erstarren“, sagt Aichele. „Es gibt immer Potenzial, sich weiter zu verbessern.“ Der Service und die Produkte von Avaya tragen dazu weiterhin ihren Teil bei.

## PRODUKTE UND LÖSUNGEN

- Avaya IP Office

## Kontakt

Mit intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya bringen Sie Ihr Unternehmen entscheidend voran. Weitere Informationen finden Sie unter [www.avaya.de](http://www.avaya.de). Oder rufen Sie uns einfach an – kostenlos unter 0800-GOAVAYA (0800-4628292). Unsere Kundenberater nehmen sich gerne Zeit, um Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten unserer Lösungen vorzustellen.