

PRESSEMITTEILUNG 10/2011

Pure IP-Telefonie statt Hybridtechnik

EFG Financial Products AG setzt auf innovaphone

Schweizer Wertpapierhändler tauscht seine nagelneue Hybridanlage bereits nach wenigen Monaten gegen eine innovaphone PBX aus

Sindelfingen, 14. September 2011 – Wo VoIP drauf steht, ist nicht zwingend auch VoIP drin. Diese leidvolle Erfahrung musste auch die EFG Financial Products AG sammeln. Nur zwei Jahre nach ihrer Anschaffung erweiterte das auf die Konzeption und den Handel mit strukturierten Finanzprodukten spezialisierte Tochterunternehmen der Schweizer EFG Gruppe die Hybridanlage durch eine innovaphone PBX. Der Grund: Weder die Anlage noch der Support waren den Anforderungen des stark expandierenden Unternehmens gewachsen. Erst der Wechsel des Herstellers brachte den erhofften Erfolg. Heute telefonieren die gut 200 über den ganzen Globus verstreuten Mitarbeiter mit reinrassigen VoIP-Systemen von innovaphone. Geplant und installiert wurde die IP-Telefonie-Lösung von Telefonbau Schneider.

Über zu geringes Wachstum kann die EFG Gruppe nicht klagen. Mitte der 90er Jahre gegründet, kümmern sich bei der Schweizer Privatbank heute rund 2.400 Mitarbeiter in 30 Ländern um die finanziellen Interessen vermöglicher Privatkunden. Auf eine ähnlich rasante Entwicklung kann die EFG Financial Products AG zurückblicken. Der vorerst jüngste Spross der EFG Unternehmensgruppe konzipiert und vertreibt strukturierte Finanzprodukte. Im Dezember 2007 ging die Tochtergesellschaft an den Start. Mittlerweile beschäftigt das Unternehmen über 200 Mitarbeiter, gut die Hälfte davon im Wertpapierhandel. Die Standorte sind über ganz Europa verteilt – neben dem Firmensitz in Zürich u.a. in Frankfurt, Monaco und Genf. Immer neue Büros werden eröffnet, zuletzt in Hongkong.

Das bleibt nicht ohne Auswirkungen auf die technische Infrastruktur, wie Bertram Duskus, Head of IT System Engineering EFG Financial Products AG, erläutert: „Uns war klar, dass das starke Wachstum, das wir angepeilt hatten und die weltweite Präsenz gewisse Anforderungen an die Telefon-Architektur stellen. Geholfen hat uns, dass wir auf der grünen Wiese starten konnten, frei von technischen Altlasten. Schnell hat sich gezeigt, dass nur eine VoIP-Anlage unseren Bedürfnissen gerecht werden kann.“

Nach einer Sichtung des Marktes entschied sich das Team um Bertram Duskus für eine Hybridanlage mit angeschlossener Trading-Komponente. Im Kern handelte es sich dabei jedoch um eine klassische Telefonanlage, die nur mit VoIP-Endgeräten auf SIP-Basis betrieben wurde. Schnell zeigte sich, dass die Anlage den Erwartungen nicht standhielt. „Wir haben leider sowohl mit der Qualität der Anlage selbst als auch mit dem Support sehr gemischte Erfahrungen gesammelt“, erinnert sich Duskus. „Es gab einige Schwierigkeiten mit dem Netzwerk-Traffic im Haus. Obwohl wir genug Bandbreite haben, gab es immer wieder Verbindungs- und Software-Verteilungsprobleme auf den Telefonen.“

Der entscheidende Kritikpunkt war aber ein anderer: „Wir haben festgestellt, wenn wir in andere Regionen expandieren, müssen sich unsere Verkaufsteams rund um den Globus Gespräche zuspielden und leicht miteinander interagieren können. Dafür war die Anlage aber ganz offensichtlich nicht ausgelegt“, so Duskus. Suboptimal war nicht nur die Technik, sondern auch der Support, wie Andreas Moser, System Engineer Telefonie und Video bei der EFG Financial Products AG, ergänzt: „Wir haben beim Hersteller der Anlage angefragt,

welche Lösung sie uns anbieten können. Wir wünschten eine Anlage, die sich in den Regionen leicht aufsetzen lässt und dabei aber mit der Zentrale vernetzt ist. Die Vorschläge haben uns aber nicht überzeugt – das wäre alles viel zu aufwändig gewesen.“

Bertram Duskus und Andreas Moser erkannten, dass nur ein Austausch der Anlage die Lösung sein würde. Folgende Anforderungen sollte die neue Anlage erfüllen: „Wir hatten vor, in den Regionalbüros mit fünf bis 50 Mitarbeitern Telefonanlagen aufzusetzen, die wahlweise über ISDN-Anschlüsse oder auch Primärleitungen funktionieren. Außerdem war uns wichtig, dass eingehende Anrufe von jedem x-beliebigen Standort entgegen genommen werden können. Und schließlich wollten wir einen einheitlichen Rufnummernplan, der die Mobilität der Mitarbeiter unterstützt, so dass alle Mitarbeiter unter ein und derselben Durchwahl erreichbar sind, und zwar unabhängig davon, wo sie sich gerade aufhalten.“

Bei einer Internetrecherche stieß Duskus auf einen Anbieter, der all diese Anforderungen voll und ganz zu erfüllen schien: innovaphone. Ein Gespräch mit dem lokalen Reseller brachte die Gewissheit. Marco Ehrismann, Geschäftsführer der Telefonbau Schneider AG, erinnert sich an das erste Gespräch: „Nach den durchwachsenen Erfahrungen mit der alten Anlage waren die Erwartungen natürlich hoch“, so Ehrismann. „Moderner, kompakter, weniger fehleranfällig, leichter aufzusetzen und nach Möglichkeit sollte die neue VoIP-Anlage auch noch kostengünstiger sein. Schnell zeigte sich, dass die innovaphone PBX mit ihrem ausgefeilten Standortkonzept für die Anforderungen der EFG Financial Products AG wie gemacht ist.“

Im September 2009 fiel nach einer kurzen Test- und Planungsphase der Startschuss für den Roll-out. Die Anlagen für den Hauptsitz und die ersten Offices wurden bereits im Januar 2010 aufgebaut. Inzwischen wurden weitere Büros ausgerüstet. Bis heute kommen ständig neue Anlagen dazu. Die Installation übernehmen Bertram Duskus und seine Kollegen längst selbst. „Wir sind schon so eingespielt, dass wir heute von der Projektierung bis zur Inbetriebnahme der Anlage nicht länger als zwei bis drei Wochen benötigen. Die Einrichtung und Administration der VoIP-System von innovaphone ist denkbar einfach. Dank der Schulungen können wir die meisten Probleme selbst lösen. Und wenn wir einmal nicht weiter wissen, hilft das innovaphone Wiki oder ein Anruf beim Reseller weiter.“

Die alte Anlage im Firmensitz verrichtet vorerst weiter ihren Dienst. Auch das ein Vorteil der innovaphone PBX: Da sämtliche Komponenten des Sindelfinger IP-Telefonie-Spezialisten durchgängig auf offenen Standards (SIP, H.323) basieren, lassen diese sich problemlos mit jeder anderen TK-Anlage betreiben. Das gilt auch für das an die TK-Anlage angebundene Händlersystem, wie Bertram Duskus bestätigt: „Das Trading-System hat sich bewährt. Wir sind nicht unglücklich, wenn wir das System vorerst noch weiter betreiben können. Das gilt auch für andere Bereich der Telefon-Infrastruktur.“ Diese sanfte Form der Migration, eine Stärke der innovaphone PBX, eröffnet handfeste wirtschaftliche Vorteile.

Die Nutzer sind zufrieden mit der neuen TK-Anlage: „Wo immer wir die neuen Telefone einrichten, wollen die übrigen Kollegen am Standort dieselben Geräte. Es ist nicht so, dass wir den Usern eine bestimmte Technik aufzwingen. Im Gegenteil, die User kommen zu uns und verlangen nach den neuen Telefonen“, versichert Bertram Duskus. „Die Telefone lassen sich einfacher bedienen. Die Sprachqualität ist ausgezeichnet. Diejenigen, die ein neues Telefon bekommen haben, sind begeistert. Und diejenigen, die es noch nicht bekommen haben, warten darauf, dass auch sie umgestellt werden.“

Auch Projektleiter Duskus zieht eine durchweg positive Bilanz: „Unsere Anforderungen wurden durch die Bank gut erfüllt, in einigen Bereichen sogar besser als geplant.“ Andreas Moser ergänzt: „Die Möglichkeiten, die uns die innovaphone PBX eröffnet, sind immens. Es gibt wahrscheinlich fast nichts, was diese Anlage nicht kann. Die Flexibilität, die wir im Vergleich zur vorherigen Anlage gewonnen haben, ist hoch. Kurzum: Die innovaphone PBX ist für uns eine große Bereicherung.“

Über innovaphone

innovaphone entwickelt unter dem Namen „innovaphone PBX“ reine IP-Telefonie Systeme, die Sicherheit und hohe Verfügbarkeit mit der Flexibilität und Skalierbarkeit der IP-Welt vereinen. Die Hardware der innovaphone PBX, bestehend aus Gateways und einer Familie von IP-Telefonen, wird vollständig in Deutschland entwickelt und weitgehend in Europa produziert. Grundlegender Bestandteil der innovaphone Produktphilosophie ist die einheitliche Hard- und Software-Plattform, auf der das gesamte Produktportfolio aufbaut. Abhängig von der Anzahl der aktivierten Lizenzen lassen sich Unternehmen jeglicher Größe ausstatten: von kleinen Betrieben über mittelständische Firmen mit mehreren Niederlassungen bis hin zu großen Enterprise-Umgebungen. Zu beziehen ist die innovaphone PBX ausschließlich über autorisierte Distributoren und Reseller.

Seit ihrer Gründung im Jahr 1997 hat die innovaphone AG die Entwicklung der IP-Telefonie maßgeblich mit gestaltet. Unternehmerisches Denken und Entwicklungsarbeit sind von den Leitideen der Langfristigkeit, Werthaltigkeit, Solidität und Kontinuität geprägt. Bis heute ist das mittelständische Technologieunternehmen mit nunmehr rund 60 Mitarbeitern zu 100% eigenfinanziert. Firmensitz ist Sindelfingen. Weitere Unternehmensstandorte sind Hannover, Hagen und Berlin sowie Büros in Österreich (Wien) und Italien (Verona).

Ansprechpartner für die Medien

innovaphone AG

Dagmar Geer (Vorstand Marketing & PR)

Dr. Petra Wanner-Meyer (Leitung PR)

Böblinger Straße 76

D-71065 Sindelfingen

Telefon +49 (0)7031.73009-0

Telefax +49 (0)7031.73009-99

E-Mail dgeer@innovaphone.com

pwanner-meyer@innovaphone.com

Internet www.innovaphone.com

MärzheuserGutzy Kommunikationsberatung GmbH

Jochen Gutzy

Geschäftsführer

Ludwigstraße 21/Theresienstraße 6-8

D-80333 München

Telefon +49 (0)89.2 88 90-480

Telefax +49 (0)89.2 88 90-45

E-Mail innovaphone@maerzheusergutzy.com

Internet www.maerzheusergutzy.com