



Die Reise ins Cloud Contact Center

Die sichere, performante und integrierte Telefonie-Lösung für das Beratungscenter der Thurgauer Kantonalbank (TKB) in der Private Cloud

Der Kunde

Branche: Finanzdienstleistungen

Größe: ca. 850 Mitarbeitende

Kunden: ca. 220.000

Die TKB ist die Bank der Bevölkerung und der Wirtschaft im Kanton TG. Sie baut auf lokale Verankerung und Kundennähe und pflegt ein nachhaltiges, konsequent auf die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden ausgerichtetes Geschäftsmodell. Zudem engagiert sich die TKB für Kultur, Sport und Gesellschaft in ihrer Region. Sie ist eine attraktive Arbeitgeberin und Ausbilderin.

Ausgangssituation

Das Beratungscenter der Thurgauer Kantonalbank (TKB) verarbeitet mit seinen ca. 30 Mitarbeitenden um die 500 Anrufe am Tag. Die separate Telefonieplattform für diese Abteilung galt es zu erneuern.

Bis auf wenige Komponenten waren fast alle Hardwarekomponenten vor Ort bei der TKB betrieben. Mit der Vertragserneuerung wurde bezüglich Skalierung, Kostenmodell und dem Betrieb eine optimierte Lösung durch die TKB erwartet. Die Kollegen der b + s stellen die Idee des Beratungscenters aus der Cloud vor.

Bucher + Suter zusammen mit SPIE waren schlussendlich die einzigen, die zu diesem Zeitpunkt ein Contactcenter aus der Cloud anbieten konnten – in dem Umfang, in der Konstellation, zu dem Preis und mit den Funktionen, die von der TKB erwartet wurden und bekamen den Projektzuschlag.

Das Projekt – Ziele und Herausforderungen

Zu Beginn des Projektes 2016 war „die Cloud“ noch ein neuer Begriff, für Skeptiker mit vielen (Sicherheits-)risiken behaftet und bis dato auch kaum durch Referenzen belegt. Der TKB war es bewusst, dass man hier eine Vorreiterrolle einnimmt, b + s hatte die besondere Aufgabe, die Bedenken zu einer Lösung in der Privatcloud aufzulösen und echte Mehrwerte zu schaffen.

„Unter anderem beschäftigte uns das grundsätzliche Vertrauen in Cloud-Lösungen, insbesondere bezüglich Security und Compliance aber auch Stabilität und Performance. Die Sicherheitsprüfungen fielen jedoch allesamt positiv aus. Wir sind mit der Cloud-Lösung sogar noch sicherer geworden.“

Curdin Schenkel, Leiter Workplace & Infrastruktur, TKB

Als Anforderungen wurden unter anderem definiert:

- Integration in Kernbankensystem Avaloq
- Intelligentes Routing der Anrufe, z. B. direkt an den richtigen Berater
- Mindestens zehn verschiedene Hotlines mit unterschiedlichen Callflows
- Bestehendes Reporting beibehalten
- Hochverfügbarkeit durch redundante Anbindung
- Sprachaufzeichnung
- Jederzeit eine Skalierung der Lösung ermöglichen
- Monatliches SLA Reporting
- Verbleib der Daten in der Schweiz
- Ausgewiesenes überprüftes Security und Complianceframework

Lösung und Umsetzung durch b + s

Mit dem Einsatz eines Cloud-Contactcenters von Bucher + Suter ging die TKB als eine der ersten Schweizer Banken ganz neue Wege.

„Bedingung war, dass sich für unsere Kunden nichts negativ verändert. So war es auch: Wir mussten keinerlei Einschränkungen oder Funktionseinbußen hinnehmen.“

Curdin Schenkel, Leiter Workplace & Infrastruktur, TKB

In der Umsetzung wurde ein Teil-Hybridansatz gewählt. Konkret bedeutet das: zwei redundante Hochsicherheitsrechenzentren werden in der Private Cloud von Bucher + Suter betrieben.

Das Beratungscenter wird von Bucher + Suter gehostet, was eine Steigerung von Flexibilität und Skalierungsfähigkeit zur Folge hatte. Zudem musste sich das Team der TKB hier keine Gedanken um das Lifecycle Management machen.

Der Übergang in das Telefonienetz und die Sprachaufzeichnung verbleiben weiterhin bei der TKB inhouse. Mit dem Cloud-Contactcenter wird seit Projekteinführung alles von der IVR über Bandsagen, Routing und sonstiges Callhandling in der Cloud abgewickelt.



Als Erfolgsfaktor in der Umsetzung wird vom Kunden übrigens auch das Change Management für die Mitarbeitenden genannt. Informationen über das Prinzip Cloud und das Beseitigen von Ängsten haben wesentlich dazu beigetragen, dass die Cloud-Technologie von den Mitarbeitenden gut angenommen wird und Bedenken zerstreut wurden.

Zudem wurden die gewünschten Callflows bereits vorab vom Team der TKB detailliert ausgearbeitet. Dadurch waren Kunde und Dienstleister bereits optimal für das Set-up vorbereitet.

Ergebnis

Nach drei Jahren wurde ein Fazit gezogen. Die Umgebung läuft stabil und die Betreuung durch das Team der b+s wird als „verlässlich, engagiert und kompetent“ beschrieben.

Die TKB konnte die Flexibilität deutlich steigern und bei Bedarf sehr gut skalieren. Die Mission der TKB, mehr als eine Bank für ihre Kunden zu sein, konnte damit unterstützt werden.



PaaS



flexibel



skalierbar