

Passend zum neuen Firmengebäude investierte Fonds Finanz Maklerservice auch in eine moderne Kommunikationsinfrastruktur.



Makeln ohne Warteschlange

Für Finanzmakler sind Telefon und PC die wichtigsten Arbeitsmittel. Die Telefonanlage muss daher sehr leistungsfähig sein. Deshalb verabschiedete sich der Münchner Fonds Finanz Maklerservice beim Umzug von seinem Altsystem.

von **adrian schuster*** | ariane.ruediger@informationweek.de

Der Münchner Fonds Finanz Maklerservice brauchte früher fast im Jahresrhythmus eine neue Telefonanlage. »Unsere ISDN-Anlagen waren vom rasanten Firmenwachstum regelmäßig überfordert«, so Sven Müller, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter IT und Innovation bei Fonds Finanz, »Die alte Technik ließ sich weder flexibel erweitern, noch bot sie ausreichend Optionen zur Computer-Telefon-Integration«.

Das 1996 in München gegründete Allfinanz-Unternehmen liefert ein breit gefasstes Servicespektrum gebündelt aus einer Hand. Neben Marketing- und Vertriebsmaterialien gehören dazu auch Online-Offerten mit Vergleichssoftware und der Möglichkeit, Angebote und Verträge per Mausclick zu erzeugen. Dazu kommen videobasierende E-Learning-Angebote. »Unsere Mitarbeiter beraten Makler fast den ganzen Tag über

Fotos: Cisco

»Unsere Mitarbeiter sind wahre PC-Poweruser.«

Sven Müller, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter IT und Innovation bei Fonds Finanz



am Telefon – die meisten von ihnen sind echte Power-User«, sagt Sven Müller.

Mehr als 8000 freie Makler und Mehrfachagenten sind bei Fonds Finanz unter Vertrag. Auch große Finanzdienstleister und Banken nutzen inzwischen den Maklerservice. Seit 2006 hat sich die Mitarbeiterzahl im Innendienst auf rund 50 verdoppelt; knapp 170 Regionaldirektoren kamen hinzu.

2007 sollte mit dem Umzug in einen großen Bürokomplex das Telefonproblem dauerhaft vom Tisch – eine neue Lösung musste her. Fonds Finanz entschied sich für Cisco Unified Communications Business Edition. Umgesetzt wurde das Projekt von dem Münchner Systemhaus Metabasis System Consulting, das auf Netzwerke und Unified Communications spezialisiert ist.

Jeder kann überall arbeiten

Die nun implementierte Anlage lässt sich jederzeit einfach erweitern. Sämtliche Netzwerk- und Vermittlungsfunktionen stecken in einer leicht administrierbaren Appliance, inklusive Mobility-Unterstützung und Voice-Mail-System. Ein WLAN-Accesspoint versorgt das gesamte, rund 1600 Quadratmeter große Büroareal zudem mit drahtlosem Netzzugang. Projektteams können sich ad hoc zusammenfinden. Jeder kann deshalb prinzipiell überall arbeiten.

PCs und Telefone nutzen dasselbe Netzwerk, das auch Plattform für professionelle Kommunikations- und Datenanwendungen ist. Produktivität und Beratungsqualität haben sich entscheidend verbessert. Die An-

rufer bei Fonds Finanz kennen kaum noch das Besetzzeichen oder lästige Warteschlangen.

Inzwischen sind auch Presence-Funktionen verfügbar. »So kann man mit einem Blick erkennen, ob und wie ein Mitarbeiter erreichbar ist«, erklärt Sven Müller. Seitdem gibt es praktisch keine erfolglosen Kommunikationsversuche mehr.

Auch wer an einen anderen Schreibtisch umzieht, hat es leichter. Mitarbeiter müssen dabei lediglich den Telefonstecker aus der IP-Netzwerkdose ziehen, am neuen Schreibtisch wieder einstecken und sind sofort arbeits- beziehungsweise kommunikationsbereit.

Mehr Kollaboration geplant

Doch dies ist nur die erste Phase einer weitreichenden Kommunikationsstrategie. Als nächstes sollen Konferenztools wie WebEx und Cisco MeetingPlace die virtuellen Online-Schulungen für Makler verbessern. Außerdem denkt Fonds Finanz über weitere Web-2.0- und multimediale Collaboration-Anwendungen nach, um den Service für Makler noch effektiver zu gestalten. Weiter soll die Anbindung des Büros an die Webserver im sechs Kilometer entfernten Rechenzentrum von T-Systems verbessert werden, wo ebenfalls Cisco-Technologie steht.

Eventuelle neue Standorte lassen sich über verschlüsselte VPN-Verbindungen an die vorhandene Unified-Communications-Lösung anschließen. »Um unsere Investitionen in Technologie müssen wir uns also keinerlei Sorgen machen«, sagt Sven Müller zufrieden. ■

* **Adrian Schuster** arbeitet als freier Autor in Berlin