

Carriermanagement für die Berliner Volksbank eG

Ob Filiale, Homebanking oder ZasterLaster: in Berlin und Brandenburg ist die größte Genossenschaftsbank Deutschlands bestens vernetzt. Vertrieblich seit 1858, technologisch seit 2004.



Jörg Bauske
Berliner Volksbank

tom sprach mit Jörg Bauske, IT-Leiter der Berliner Volksbank, über die Integration von Carrierleistungen in das Netzwerkmanagement von Computercenter.

tom: Herr Bauske, keine Volksbank ist größer als Ihr Institut. Haben Sie ein paar Eckdaten für uns?

Bauske: Die Berliner Volksbank ist eine Regionalbank für Berlin und Brandenburg mit ca. 648.000 Kunden, die durch unsere rund 2.900 Mitarbeiter betreut werden. Das gesamte Netz erstreckt sich über 171 Filialen und Beratungscenter. Und der Lohn dessen, was wir hier das ganze Jahr über tun, drückt sich in unserer Bilanzsumme aus, die bei rund 10 Mrd. Euro liegt.

tom: Bei so vielen Standorten, wie sieht da Ihr WAN aus?

Bauske: Das Netz der Berliner Volksbank basiert auf zwei Kernnetzen. Einmal auf einem Glasfasernetz, womit wir die Informationen bis 100 MBit an Druckern oder Computern bereitstellen können, und außerdem das MPLS-Netz eines weiteren Carriers, über dessen Leitung sowohl in Berlin als auch in Brandenburg die gesamte Netzanbindung und die Anbindung der Telekommunikationsinfrastruktur erfolgen. Wir arbeiten hier also mit Voice over IP.

tom: Ihr Netzwerk managt Computercenter – sowohl das LAN als auch das WAN. Wie kam es dazu?

Bauske: Wir haben seinerzeit einen Fünfjahresvertrag abgeschlossen, und dieser Vertrag umfasst die Leistungen für den Netzbetrieb und natürlich die Netzweiterentwicklung. Und ziemlich am Anfang dieser fünf Jahre kam dann noch das Carriermanagement dazu, also die Steuerung unserer Dienstleister, die für uns die

genannten Leitungsanbindungen zur Verfügung stellen.

tom: Was bedeutet das konkret?

Bauske: Carriermanagement heißt in diesem Falle: in unserem Auftrag, im Rahmen eines definierten Change-Verfahrens, neue Standorte anzubinden, andere wieder zu lösen und neue woanders zu erschließen. Darüber hinaus: den Carrier zu steuern – was zu den Themen Reporting und Call-Routing zählt – und die Umsetzung unserer Anforderungen, die wir bilateral in unseren Vereinbarungen geschlossen haben. Und damit wären wir dann auch schon bei den Herausforderungen dieser Partnerschaft, nämlich die vertragliche Anbindung.

tom: Welche Schwierigkeit hat man als Kunde denn damit?

Bauske: Eigentlich die, dass wir als Auftraggeber definieren müssen, was wir überhaupt wollen. Wir haben während der Laufzeit dieses Netzvertrages das MPLS-Netz für die Anbindung der Brandenburger und einiger Berliner Filialen ausgeschrieben. Die Unterstützung durch Computercenter in diesem Fall war eine sowohl inhaltlich als auch menschlich hervorragende! Der Gestalt, dass uns ein sehr kompetenter Mitarbeiter von Computercenter bei der Erstellung der Ausschreibungsunterlagen, bei der Durchführung des Ausschreibungsverfahrens, nachher bei der Validierung der Ergebnisse und letzten Endes bei der Zuschlagserteilung beraten hat.

tom: In welcher Form?

Bauske: Die Unterstützung lag dabei natürlich einmal in der fachlichen Kompetenz des Kollegen, die uns sehr weitergeholfen hat. Aber auch in Bereichen, die juristische Ansätze hatten, um da auf dem Pfad der Tugend zu bleiben. Und zum anderen der Aufbau dieses MPLS-Netzes, der durch die Priorisierung von Netzwerkpaketen unserer VoIP-Infrastruktur ganz hervorragend entsprach.

tom: Wenn man den Aufwand für die Neuorganisation bedenkt, hat es sich dann gelohnt?

Bauske: Das Ergebnis dieser Bemühungen kann ich so ausdrücken, dass wir seit dem Jahr 2004 bis heute in etwa gleich bleibende Netz- und TK-Betriebskosten haben. Das hört sich wenig spektakulär an, aber vor dem Hintergrund, dass die allgemeine Kostensteigerung eine genau andere Richtung einschlägt und wir in den letzten beiden Jahren eine erhebliche Anzahl neuer Standorte aufgemacht haben, kann ich sagen, dass wir eine sehr wichtige Managementanforderung umsetzen konnten.

Ein weiteres Ziel war natürlich die Nutzung des Know-hows eines spezialisierten IT-Dienstleisters und last, but not least: die Reduzierung der eigenen Steuerungsaufwände.