

walter services setzt auf Highspeed-LAN-Infrastruktur



HP Switche und HP IMC erhöhen die Ausfallsicherheit und reduzieren den Administrationsaufwand

Branche

Call Center

Ziel

Vermeidung von Netzwerkausfällen und Erhöhung der Bandbreite, um ein zentralisiertes LAN-Management implementieren zu können

Ansatz

Schaffung eines proaktiven Monitorings, um potenzielle Störfälle schon im Vorfeld vermeiden zu können

Ergebnisse für die IT

- Vereinfachtes LAN-Management
- Redundanzen verringern die Ausfallgefahr im Netzwerk erheblich
- Starke Erhöhung der Performance im Core- und im Client-Bereich
- Flexible Ausbaumöglichkeiten

Ergebnisse für das Business

- Vermeidung von Arbeitsausfällen der Call-Center-Agenten
- Verlässliche Erfüllung der SLAs gegenüber den Auftraggebern
- Vorbereitung auf zukünftige Anwendungen, die evtl. mehr Performance benötigen



„Unser Ziel lag darin, uns von unseren Wettbewerbern abzusetzen, indem wir eine zukunftsweisende Infrastruktur implementieren. Mit der neuen LAN-Infrastruktur von HP haben wir das geschafft. Jetzt verfügen wir über eine 20-fach leistungsstärkere Infrastruktur als Basis für Voice-over-IP und zentrales Netzwerk-Monitoring.“

– Matthias Rößler, Bereichsleiter IT, walter services GmbH



Starkes Fundament für die VoIP-Zukunft

Mit dem HP Intelligent Management Center (IMC) und einer redundanten LAN-Infrastruktur hat walter services ein neues Qualitätskapitel aufgeschlagen. Ein Leistungsplus, das auch den Kunden des Call-Center-Betreibers zugutekommt.



Herausforderung

Sicheres Netzwerk als Basis für ein erfolgreiches Service-Center

Eine freundlich-sonore Telefonstimme ist nur der Teil eines Service-Centers, den wir als Endkunden wahrnehmen. Mittlerweile ist auch dies eine IT-lastige Branche. Schließlich müssen Tag für Tag viele tausend Datensätze mit Kundendaten bewegt werden. Einer der erfahrensten Service-Center-Betreiber in Deutschland ist die walter services Holding GmbH. Seit mehr als drei Jahrzehnten ist das in Ettlingen bei Karlsruhe ansässige Unternehmen in der Service-Center-Branche aktiv, inzwischen mit 5.500 Mitarbeitern verteilt auf 19 Standorte in Deutschland, Österreich, Polen, der Schweiz und Rumänien.

Die wichtigsten Geschäftsfelder liegen im Consulting-, Customer-, Sales- und Fulfillment-Service. Die Basis des Service-Center-Betreibers bilden klassische Dienstleistungen wie Helpdesk, Bestellannahmen, Hotlineservice und Beschwerdemanagement beispielsweise im Auftrag von Versandhäusern, Telekommunikationsunternehmen oder Technologieherstellern – die Branchenvielfalt ist bei walter services praktisch unbegrenzt.

Die Grundlage für jeden Auftrag sind jedes Mal genau definierte SLAs. So muss walter services etwa gewisse Antwortzeiten garantieren, damit die Wartezeit für die Endkunden nicht zu lang wird. Die große Kunst im Call-Center-Geschäft liegt also nicht zuletzt in einer intelligenten Ressourcenplanung. Aber hierfür muss die IT inklusive Netzwerk funktionieren. In der Vergangenheit war dies leider nicht immer ausreichend der Fall.

„Wir hatten mehrere Standorte, wo es gelegentlich zu Ausfällen kam“, erinnert sich Matthias Rößler, Bereichsleiter IT der walter services Gruppe. „Diese waren zwar überschaubar – es handelte sich jeweils um etwa 30 bis 40 Plätze, die für 20 Minuten bis hin zu drei bis vier Stunden ausfielen – aber teilweise hatten wir teilweise Mühe die SLAs unseren Auftraggebern gegenüber einzuhalten. Das hat uns auch mal Geld gekostet.“

Nachdem walter services im Jahr zuvor schon ein neues HP Storage System in Betrieb genommen hatte als Basis für eine Zentralisierung der gesamten Firmen-IT, war nun eine komplette Erneuerung des Netzwerks fällig.

Lösung

Mit LAN-Redundanzen SLAs einhalten

„Wichtige Core-Bereiche waren nicht ausreichend redundant ausgelegt in unserem Firmen-Netzwerk“, so Matthias Rößler. „Hierin lag die größte Schwachstelle, die wir im Zuge unseres LAN-Redesigns beheben wollten.“ Nicht zuletzt aufgrund der guten Erfahrungen mit dem HP Proactive Care Service im Storage-Bereich entschied sich walter services auch in diesem Fall wieder für HP. Allerdings ließ sich dieses Projekt nicht übers Knie brechen. „Dem Planungsprozess ging eine umfassende Analyse und Beratung voraus“, erklärt der IT-Bereichsleiter. „Herausgekommen ist eine vollständige Optimierung unserer LAN-Infrastruktur. In manchen Bereichen hatten wir aufgrund mangelnder Redundanzen zu wenig Switches, an anderen Stellen wiederum zu viele. Jetzt haben wir so viele Switches wie für einen sicheren Betrieb nötig sind.“



Die Umstellung erfolgte im Prinzip Standort für Standort, sodass die Arbeit der Kundenberater im Call-Center nicht unterbrochen werden musste. „Um die kritischsten Punkte zu entschärfen, gab es auch ein paar Adhoc-Maßnahmen“, so Rößler. „Aber ansonsten haben wir unsere Standorte der Reihe nach abgearbeitet.“ Dabei kam einiges an Hardware zusammen. „Wir haben Standorte, in denen gerademal zwei Switche stehen, dann gibt es wieder größere Niederlassungen wie Magdeburg, wo sich 30 Switche befinden. In Summe reden wir von 190 Switchen mit insgesamt 7.272 Ports. Dazu kommen etwa 21 Kilometer Netzkabel.“

Die Projektdurchführung hat das Systemhaus Gigahertz aus Bruchsal übernommen, ein erfahrener HP-Partner und ausgewiesener Netzwerk-Experte.

Als Monitoring-Lösung kommt das HP Intelligent Management Center (IMC) zum Einsatz, sodass Rößlers IT-Team die gesamte LAN-Infrastruktur von der Ettlinger Zentrale aus überwachen kann. „Der Preis war für uns nicht das Hauptentscheidungskriterium“, betont Matthias Rößler. „Wichtig war für uns, dass wir uns technologisch weiterentwickeln und auf ein ganz neues Hochverfügbarkeitslevel kommen. Das hat mit dieser Lösung funktioniert. HP ist nun endgültig ein strategischer Technologiepartner von uns geworden.“

Vorteile

Zentrales Monitoring, um Netzwerk-Ausfälle im Vorfeld zu vermeiden

Letzte Überzeugungsarbeit konnte HP im Böblinger Democenter leisten. Dort fand ein Workshop statt, der die neue LAN-Infrastruktur inklusive IMC simulierte. „Hierbei hat HP Fehlersituationen demonstriert, die für das Geschäft typisch waren“, so Rößler. „Der Unterschied lag nur darin, dass diese Störungen nicht zu Ausfällen führten, da das Netzwerk dank sinnvoller Redundanzen vollständig intakt geblieben ist.“

Dieses Demo-Versprechen konnte die neue HP-LAN-Infrastruktur auch in der IT-Realität einlösen. „Wir sind generell dabei, alle Dienste in unser zentrales Rechenzentrum nach Karlsruhe zu holen“, verdeutlicht Rößler. „Bisher ließ sich unser Netzwerk nur rudimentär managen. Mit dem IMC von HP haben wir jetzt ganz andere Möglichkeiten. Es ist nun möglich, aktiv auf potenzielle Fehler reagieren zu können – und nicht erst im Fall einer Störung.“ Dabei beinhaltet das IMC mehr als ein reines Fehlermanagement. Vielmehr lässt sich hierüber auch die Performance bzw. die Bandbreite überwachen. „Ich sehe heute genau, ob mein Netz in Berlin oder Mannheim ans Limit geht“, führt Rößler weiter aus. „Auch der Rollout von neuen Switchen lässt sich mit dem IMC vereinfachen. Hier kann ich jederzeit auf gespeicherte Konfigurationen zurückgreifen und somit schneller live gehen mit einem neuen Switch.“ Dies bedeutet eine immense Erleichterung für die Administratoren, denn, so Matthias Rößler, „pro Switch bringt mir dies eine gute Stunde Zeitersparnis.“

Die Kundenlösung auf einen Blick

Hardware

- HP 5800-48G-PoE Switch
- HP 5800-24G-PoE Switch
- HP 5900AF-48XG-4QSFP+ Switch
- HP 5820AF-24XG Switch

Software

- HP Intelligent Management Center (IMC)

Auch in Sachen Performance hat sich einiges getan bei walter services. Bei den einzelnen Arbeitsplätzen stieg die Netzwerkgeschwindigkeit von 11 MB auf 1 GB. Den größten Schritt machte der Service-Anbieter aber im Core-Bereich – hier stieg die Bandbreite um 20- bis 40-Fache, nämlich von 1 GB auf 20 bis 40 GB. „Dem einzelnen Kundenberater mag dies eventuell nicht auffallen, aber diese größere Bandbreite versetzt uns in die Lage, unsere IT zu zentralisieren“, so Rößler. „Zudem sind wir dabei unsere TK-Infrastruktur zu modernisieren und hierfür brauchen wir am Ende des Tages Power-over-Ethernet.“ Denn was bisher über die klassische Telefonleitung lief, wird bei walter services in Zukunft komplett über Voice-over-IP laufen. „Für diesen Zweck ist die neue, leistungsfähigere LAN-Infrastruktur eine Grundvoraussetzung – und die haben wir jetzt dank HP.“

„Wir arbeiten fast ausschließlich mit den Kundendaten unserer Auftraggeber. Sie müssen sich hundertprozentig darauf verlassen können, dass diese Daten bei uns sicher sind und dass es bei uns nicht zu Ausfällen kommt. Mit der neuen HP-LAN-Infrastruktur ist dies gewährleistet.“

– Matthias Rößler, Bereichsleiter IT,
walter services GmbH

Wichtig war dem Unternehmen auch sich in puncto Sicherheit optimal aufzustellen, schließlich hantiert ein Service-Center fast ausschließlich mit Kundendaten der Auftraggeber. „Unsere Kunden können sich darauf verlassen, dass ihre Daten bei uns sicher sind und dass es nicht zu Ausfällen kommt“, ergänzt Rößler. Insgesamt ist walter services nun bestens für die Zukunft gerüstet. „Bisher geht es bei den Arbeitsplätzen eher um Terminal-Server-Anwendungen, wo nicht allzu große Datenmengen bewegt werden“, erklärt der IT-Verantwortliche. „Aber die zukünftigen Wünsche unserer Kunden werden erfahrungsgemäß immer höhere Anforderungen an unsere IT stellen. Darauf sind wir jetzt bestens vorbereitet und können uns durch dieses Plus an Performance und Sicherheit von unseren Mitbewerbern absetzen.“

Erfahren Sie mehr unter
hp.com/go/networking

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated

© 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Das Unternehmen behält sich Änderungen der hier dargestellten Informationen ohne vorherige Ankündigung vor. Eine Garantie für HP Produkte und Services ergibt sich ausschließlich aus den Garantieunterlagen, die mit den Produkten bzw. Services ausgeliefert werden. Aus keiner der hier gemachten Aussagen kann eine zusätzliche Garantie abgeleitet werden. Eine Haftung seitens HP für technische oder inhaltliche Fehler bzw. Auslassungen ist ausgeschlossen.

