



CASE STUDY

CALLCENTER ANS NETZ

Kundenprofil

KiKxxl GmbH

- Branche/Tätigkeitsbereich: Callcenter
- Hauptniederlassung:
Osnabrück, Deutschland
- Gegründet: 1999
- Standorte: 4
- Anzahl Mitarbeiter: 1.600

Zuverlässige Telekommunikationssysteme sind für jedes Unternehmen geschäftskritisch – wer nicht erreichbar ist und keine Anfragen beantworten kann, dem entgeht Umsatz. Dies trifft insbesondere auf Callcenter zu, deren Geschäftsmodell per se auf Kommunikation basiert. Damit hat gerade in dieser Branche Ausfallsicherheit einen extrem hohen Stellenwert, zumal viele Kommunikationswege selbst mehr und mehr Bandbreite erfordern, etwa für Videokonferenzen oder VoIP-Telefonie. KiKxxl, ein mehrfach ausgezeichnete Kommunikationsanbieter mit Sitz in Osnabrück, setzt daher schon seit Jahren Viprinet-Technologie ein, um so die Ausfallsicherheit der Internetanbindung jederzeit sicherzustellen.

VORTEILE DER VIPRINET-LÖSUNG

- Maximale Ausfallsicherheit durch Bündelung unterschiedlicher WAN-Medien
- Kein Redundanzstandort nötig, der nur für den Notfall einsatzbereit sein muss
- Deutliche Kostenersparnis

DIE HERAUSFORDERUNG

Seit 2008 verlässt sich KiKxxl auf eine Viprinet-Bündelungslösung zur Anbindung ihrer Standorte ans Internet. In dieser Zeit gab es nur zwei Vorfälle, bei denen eine der angeschlossenen Verbindung ausfiel. Einmal wurde durch einen Bagger eine Leitung unterbrochen, einmal kam es zu einem Stromausfall im Rechenzentrum. Beide Male konnte das Unternehmen über die verbleibenden gebündelten Leitungen weiterhin die gewohnten Dienste wie VoIP unterbrechungsfrei nutzen, einzig die Gesamtanbindung wurde etwas langsamer. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, benötigt das Callcenter inzwischen jedoch zunehmend mehr Bandbreite, zudem soll die Ausfallsicherheit der Anbindung weiter steigen. Hierzu war bei KiKxxl sogar der kostspielige Aufbau eines Redundanzstandortes im Gespräch, um auch im Notfall online zu bleiben und so keinen Anruf zu verlieren.

Projektfakten

Erneuerung der seit 2008 bewährten Viprinet-Lösung zur Anbindung mehrerer Standorte

Eingesetzte Hardware:

2 Multichannel VPN Router 1610

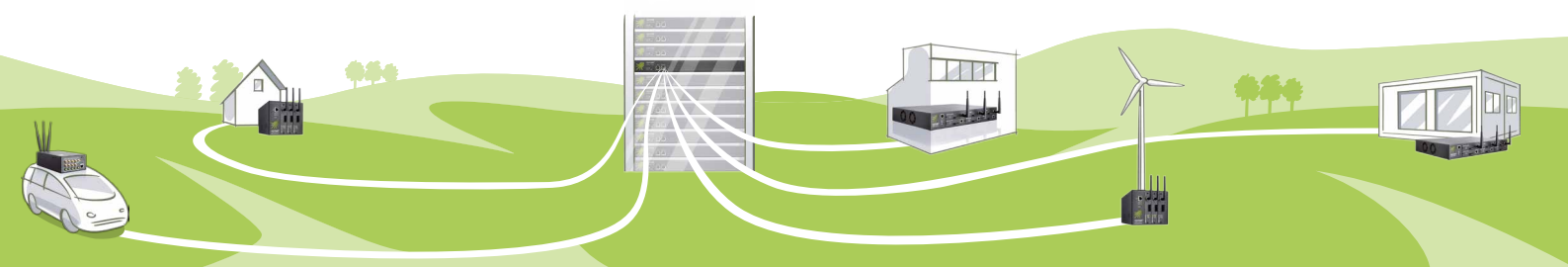
4 Multichannel VPN Router 2610

Multichannel VPN Hub 5010

9 Fast Ethernet Module

Projektstart: 2015

Zahl der angebundenen Standorte: 3





„Erreichbarkeit ist für unser Unternehmen das A und O. Mit einer perfekt auf unsere Bedürfnisse zugeschnittenen Viprinet-Lösung stellen wir sicher, dass wir rund um die Uhr für unsere Kunden da sind.“

Lars Höger, Head of IT
KiKxxl GmbH



Beteiligte Partner:



JHP-IT.net UG (haftungsbeschränkt) & Co. KG
Schillerstrasse 10
D-10625 Berlin
www.jhp-it.net

UMSETZUNG

Zunächst wurde in der IT-Abteilung des Hauptstandortes Osnabrück ein Multichannel VPN Hub 5010 installiert. Dann wurde für jeden Standort eine zusätzliche Internetverbindung eingerichtet, die vor Ort mithilfe eines Multichannel VPN Routers in Kombination mit der schon vorhandenen Standleitung zu einer Gesamtanbindung gebündelt wurde. Die Router wurden mithilfe von Node Stacking redundant miteinander verbunden und jeweils mit drei Fast Ethernet Modulen bestückt: zwei davon für den produktiven Betrieb, eines als Backup. Da auf diese Weise bereits installierte Hardware nicht entfernt werden musste, sondern bequem ergänzt werden konnte, verlief die Umstellung reibungslos. Zudem setzt das Callcenter auf das neue umfassende Servicekonzept „Viprinet Lifetime Maintenance (VLM)“. Damit profitiert jeder Standort nicht nur von der neuen Firmware-Generation RuggedVPN, die noch mehr Leistung aus den installierten Geräten herausholt, sondern z.B. auch von minimierten Ausfallzeiten im Falle eines erforderlichen Geräteauswechsels durch ARMA.

ERGEBNIS

Ausfallsicherheit ist für KiKxxl unerlässlich. Schon jahrelang setzt das Unternehmen deshalb auf die bewährte Viprinet-Bündelungstechnologie und hat nun seine bestehende IT-Lösung mithilfe neuer Router und dem neuen Servicemodell Viprinet Lifetime Maintenance an die veränderten Anforderungen angepasst und zukunftssicher aufgestellt. Durch konsequente Auslegung aller Viprinet-Komponenten auf höchstmögliche Redundanz, bei der Anbindung über den Einsatz verschiedener WAN-Medien, bei den verwendeten Routern durch Node Stacking und bei den installierten Hubs über das bewährte Hub-Redundanzsystem, erreicht der Kommunikationsanbieter höchstmögliche Ausfallsicherheit, die vergleichbare Technologien nicht zu diesem Preis bieten können. Zudem bleibt die Viprinet-Lösung skalierbar: Benötigt KiKxxl zukünftig mehr Bandbreite, können weitere Internetzugänge hinzugenommen werden – ohne großen zeitlichen oder infrastrukturellen Aufwand. Außerdem fällt damit ein angedachter teurer Redundanzstandort weg, der nur für den Notfall bedeutsam wäre, aber dennoch laufende Kosten verursachen würde. Mit Viprinet ist das Unternehmen somit für viele weitere Jahre gerüstet.

