



Warum 35.000 Anrufe am Tag kein Problem sein müssen

Ein das gesamte Wochenende tosendes Unwetter mit Sturm und Starkregen sorgte am Montag, dem 19. September 2011, für Hochbetrieb im R+V Service Center. Und das ausgerechnet am ersten Tag, nachdem die neue Contact-Center-Plattform live geschaltet war.

Aber das Voxtron Communication Center bewältigte den Ansturm.

Dieser Tag markierte den Abschluss und die erfolgreiche Bewährungsprobe eines Projektes, das in nur acht Monaten über die Ziellinie ging: Der Aufbau einer neuen unternehmensweiten Contact-Center-Plattform auf Basis der Software Voxtron Communication Center. R+V-Gesamtprojektleiter Ingo Müller und sein Team aus Systemspezialisten und Projektmanagern konnten sämtliche Projektmeilensteine vom Kick-Off-Workshop bis zur Liveschaltung einhalten.

„Die Planung und Implementierung der alten Infrastruktur war mir noch gut in Erinnerung. Sie dauerte zwei Jahre“, erklärt Ingo Müller. „Die Tatsache, dass der Hersteller sie nach nur fünf Betriebsjahren nicht mehr unterstützen würde, brachte uns unter enormen Handlungsdruck.“

Durch die Erkenntnisse aus der Vergangenheit fiel die Wahl auf einen kompetenten Systemintegrator. IP Dynamics hat im vorangegangenen Proof of Concept durch ein Höchstmaß an Know How, Engagement und enger Zusammenarbeit

Die R+V Versicherung zählt mit mehr als sieben Millionen Kunden zu den führenden Versicherern in Deutschland.

Die R+V ist Teil der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken und bietet ihren Kunden maßgeschneiderte, innovative Versicherungslösungen.

Für Privatkunden bietet sie neben Standardprodukten auch individuelle Lösungen, je nach Bedarf. Firmenkundengeschäft ist die R+V traditionell eng mit den mittelständischen Unternehmen aus Industrie, Handel, Handwerk, Gewerbe und Landwirtschaft verbunden. Für sie entwickelt die R+V branchenspezifische Angebote. Die Spanne reicht von spartenübergreifenden Zielgruppenkonzepten für den Handel im Bereich Kompositversicherungen bis hin zur betrieblichen Altersversorgung in Branchenversorgungswerken. Die R+V ist als professioneller Rückversicherer weltweit tätig. Darüber hinaus garantiert die R+V ihren

privaten und gewerblichen Kunden kompetente Beratung und rasche Hilfe im Schadenfall.

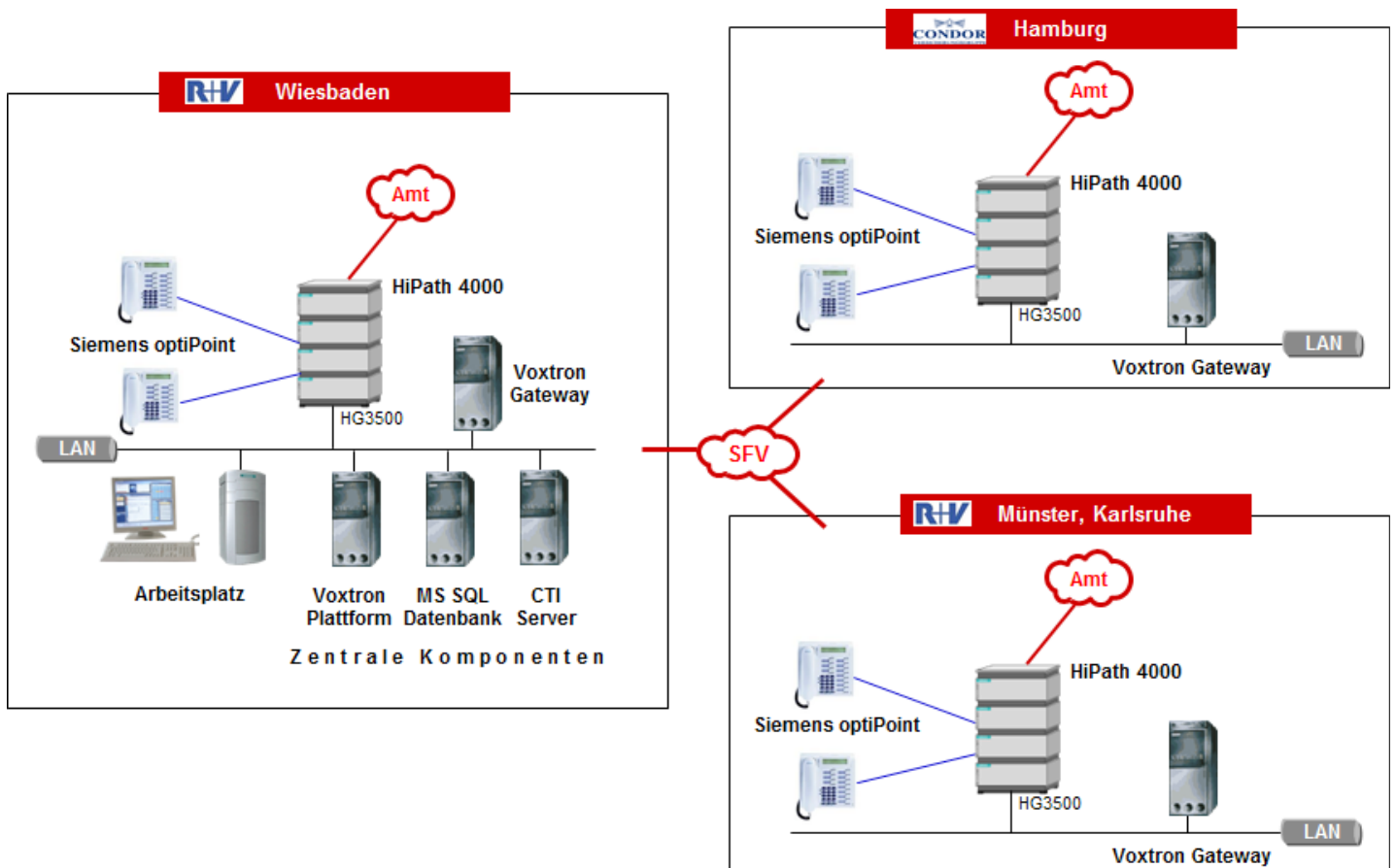
VOXTRON 

mit dem Hersteller Voxtron überzeugt. Hinzu kam die Erfahrung des Systemintegrators, Lasttests durchzuführen, die das Vertrauen in eine zuverlässige Projektumsetzung verstärkten. Mit Hilfe dieser Lasttests prüft IP Dynamics Contact-Center-Plattformen, die sie umgebende IT-Infrastruktur und sämtliche Integrationsschnittstellen auf Herz und Nieren, um eine souveräne Liveschaltung zu garantieren.

Täglich gehen bei der R+V Versicherung an zwei Wiesbadener Standorten sowie in Karlsruhe, Münster und Hamburg zwischen 30.000 und 35.000 Anrufe ein, die an rund 800 Service-Center-Plätze verteilt werden. Das hochverfügbare Voxtron Communication Center ist zentral im Wiesbadener Rechenzentrum des Versicherers aufgebaut. Es setzt für die unterschiedlichen Mandanten und deren

mehr als 150 Servicenummern eine standortübergreifende Anrufverteilung um. Hierzu steuert es die redundant ausgelegten Voxtron Media Gateways, die an den einzelnen Standorten per IP an die lokalen Telefonanlagen angeschaltet sind. Die technische Systemüberwachung dieser komplexen IT- und TK-Infrastruktur erfolgt sowohl lokal als über die Ferne über ein umfangreiches System mit Alarmen, Warnungen und Statusmeldungen auf der Basis der Nagios-Software.

Neben dem Call Routing nutzt das Service Center der Condor Lebensversicherung AG, ein Unternehmen der R+V Gruppe, am Standort Hamburg das Voxtron Communication Center, um E-Mails und Faxsendungen an ihre Mitarbeiter zu verteilen. In 2012 wird auch das zentrale R+V Service Center die Multikanalfähigkeit des Voxtron



Schematische Darstellung der Architektur

Communication Center nutzen um E-Mails, FAX und Briefpost zu verteilen. Perspektivisch ist geplant, diese Technik in Komposit für weitere operative Funktionen einzusetzen.

Das Voxtron Communication Center kann hochverfügbar ausgelegt werden und erlaubt dabei den Einsatz moderner Standardtechnologien. IP Dynamics entschied sich in Abstimmung mit der R+V dafür, die zentrale Hardwareplattform auf IBM Blade Center-Technologie und NetApp MetroCluster aufzusetzen. Darüber hinaus setzten die Verantwortlichen auf virtualisierte ESX-Server in Kombination mit Microsoft 64-Bit Betriebssystemen (Windows 2008 Server) und Datenbanken (SQL Server 2008).

Durch diese Kombination von Soft- und Hardware wird die höchstmögliche Verfügbarkeit sichergestellt.

In der kurzen Projektlaufzeit galt es, die zentrale Vertrags- und Telefonieapplikation des R+V Service Centers, die auf Lotus Notes basierende CRM-Anwendung des Condor Service Center sowie die HPSC/IPC-Applikation des zentralen Benutzerservices des Versicherers in das Voxtron Communication Center zu integrieren. Darüber hinaus ermöglichte IP Dynamics es den Mitarbeitern der R+V, auch ohne einen Telefonieclient auszukommen. Die Mitarbeiter können zusätzlich ihre Call-Center-Tätigkeiten über ihr vorhandenes Systemtelefon steuern.

Teamleiter und Administratoren betreiben das komplette Contact-Center-System selbst, vom Anlegen und Verwalten der User über das Einstellen von Öffnungszeiten, Ansagen und regelbasierten Funktionen bis hin zu Datenbankabfragen im integrierten Sprachportal. Der Livebetrieb mit allen damit verbundenen Informationen spielt bei der R+V traditionell eine besondere Rolle. Daher stellte der Systemintegrator ein webbasiertes Echtzeitmonitoring zur Verfügung, das die vielfältigen Wünsche unterschiedlichster Nutzergruppen erfüllt. Echtzeitmo-

onitoring bedeutet bei Voxtron, dass das Aktualisierungsintervall unter einer Sekunde liegt. Im historischen Reporting wurden die Wünsche der einzelnen Mandanten realisiert – so wird neben Crystal Reports und Auswertungen im Microsoft SQL Server auch das bereits vorhandene Reporting mit Microsoft Office Schnittstellen nahtlos weiterverwendet.

Für weitere Informationen zum Projekt sprechen Sie uns gern jederzeit an: info@ipdynamics.de

