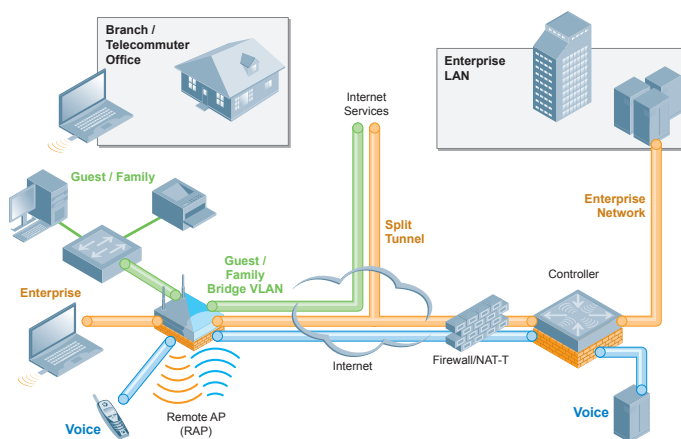




Remote Netzwerk für virtuelle Call Center

Call Center verwenden eine Vielzahl an erweiterten Technologien um ihre Geschäftsprozesse zu rationalisieren und eine Maximierung ihrer Servicequalität zu erreichen. Ihre anspruchsvollen Anforderungen an Sprachdienste, IP Telefonie, Datenbankzugriff, Instant Messaging und E-Mail Services kann die Netzwerkperformance stark beanspruchen und die Komplexität der Remote-Netzwerk Lösung erhöhen. Durch die Migration der Call Center zur vermehrten Nutzung von temporären Heimarbeitsplätzen – an Stelle des Ausbaus von größeren Firmeneinrichtungen – wird auch der Supportaufwand für diese Services entsprechend schwieriger. Die Herausforderung liegt hier bei einer möglichst wirtschaftlichen und effizienten Erweiterung der IT-Dienstleistungen, für eine große Anzahl an extern arbeitenden Mitarbeitern, die auf die gleichen geschäftskritischen Netzwerkressourcen zugreifen müssen wie die Kollegen in der Zentrale - ein sehr kostenintensives Unterfangen, mit herkömmlichen Remote-Netzwerklösungen.

Aruba's Lösung für den Aufbau eines virtuellen Filialnetzwerkes (VBN) bietet eine sichere und zuverlässige Vernetzung der Call Center Mitarbeiter, zu einem Preis, mit dem sich der Einsatz gerade bei groß ausgelegten Netzwerken realisieren lässt. Durch die Verwendung der Aruba Controller in der Datenzentrale, in Verbindung mit den kostengünstigen Remote Access Points (RAP's) oder Niederlassungs-Controllern (BOC's) bei den Call Center Mitarbeitern zuhause, stellt das VBN eine sichere und performante Kommunikation, über alle flächendeckenden Verkehrswege, einschließlich 3G-Mobilfunk-,DSL- und Kabelnetze, zur Verfügung. Der Einsatz der Aruba AirWave Software, ermöglicht dem IT-Personal das gesamte Netzwerk von der Ferne aus so lange wie nötig zu überwachen und zu verwalten.



Die RAP's und BOC's gewährleisten ein zentrales Management der Daten-, Sprach-, und Video-Anwendungen einschließlich drahtgebundener Voice over IP (VoIP) Telefone und drahtloser Schreibtischtelefone. Die Plug & Play Installation beinhaltet Diagnostikfunktionen und kann vom Benutzer selbst vorgenommen werden. Die Software Updates werden automatisch verteilt, so daß keine manuelle Verteilung auf hunderte oder tausende von Plätzen, notwendig ist.

Der Aruba Vorteil:

- Nahtloser Zugriff auf Anwendungen:**
 Anwendungen können ohne Benutzerschulung und zusätzlicher Software über Fernzugriff vollwertig genutzt werden
- Robuste WAN Verbindung:**
 Drahtgebundener und 3G Mobilfunk-Zugriff über alle WAN Verbindungswege
- Permanente Konnektivität:**
 Automatische Erkennung und Failover innerhalb und zwischen den Daten Centern sowie den angebunden Standorten
- WAN Unabhängigkeit:**
 Einfacher Umzug auf neue Standorte bei Verwendung von handelsüblichen Verbindungen oder Breitband-Mobilfunk
- Eigenständige Installation:**
 Benutzerfreundliches Installationsdesign senkt dramatisch die Einrichtungskosten
- Drahtgebundene und drahtlose Sicherheit:**
 Rollen-basiertes Policy Enforcement und Authentifikation für jeden Benutzer und jedes Gerät
- Hochskalierbare Lösung:**
 Die Hardware-basierten Lösungen sind höchst skalierbar selbst für die größte Belegschaft
- Regulatoren & Compliance:**
 Reporting und Compliance Auditing sind in das System und Management integriert
- Zentrales Management:**
 Die AirWave Management Plattform® (AMP) bietet eine gemeinsame Schnittstelle, über die das gesamte Remote-Netzwerk verwaltet werden kann.

Aruba's einzigartige Möglichkeiten

NAHTLOSER ZUGRIFF AUF ANWENDUNGEN

Aruba's RAP & BOC erweitern die Möglichkeiten des Arbeitsplatzes auf alle zur Verfügung stehenden Internet- oder Mobilfunkverbindungen. Laptops und VoIP Telefone funktionieren genau so wie am Arbeitsplatz, einschließlich den Kurzwahlfunktionen.

ROBUSTE WAN VERBINDUNG

Falls ein drahtgebundener WAN-Link ausfällt, können vorher definierte RAP und BOC Modelle, automatisch auf ein 3G Mobilfunkmodem zum Dial-Backup umschalten. Die Modems können in USB oder ExpressCard Slots auf den RAP & BOC's eingesetzt werden, die eine große Auswahl an kompatiblen Modems und Providern unterstützen.

PERMANENTE KONNEKTIVITÄT

Aruba's Lösung unterstützt die Redundance der Daten für Inter- und Intranet. Der RAP muss dazu nicht individuell mit Routing-Informationen programmiert werden – Die RAP erkennen alternative Pfade automatisch. In der Zentrale sorgt eine lokale VRRP-basierte Hochverfügbarkeit für einen schnellen Failover zwischen den Geräten. Sollte die Verbindung im Daten Center nicht mehr zur Verfügung stehen, können die BOC's & RAP's auf einen redundanten Controller in einem anderen Daten Center umleiten, so daß eine 2. Verteidigungslinie bereitgestellt wird.

EIGENSTÄNDIGE INSTALLATION

Die RAP's können ohne Eingriff des IT-Personals eingebunden werden. Der IT-Administrator muss lediglich eine Liste der autorisierten RAP's auf dem Controller erstellen. Sobald sich dann ein RAP mit dem richtigen digitalen Zertifikat anmeldet, wird er automatisch in das bestehende Unternehmensnetzwerk eingebunden. Nachdem der Benutzer die URL des Controllers in den RAP Web Browser eingeben hat, erfolgt der Rest automatisch. Konfigurationen und Software Updates erfolgen in Echtzeit automatisch, sobald eine Konfigurationsänderung gemacht wurde.

DRAHTGEBUNDENE UND DRAHTLOSE SICHERHEIT

RAP's und BOC's bieten sichere drahtgebundene und drahtlose Verbindungen, die eine Verschlüsselung und User Authentifizierung, zum Schutz des Remote Netzwerkes, beinhalten. Zusätzlich sorgt das Aruba Wireless Intrusion Prevention (WIP) Modul für eine erweiterte Sicherheit auf der Zugriffsseite.

HOCHSKALIERBARE LÖSUNG

Aruba's VBN Lösung ist hoch skalierbar und sehr wirtschaftlich für einzelne bis hin zu hunderten weit verteilten Geschäftsstellen einsetzbar. Die Controller in der Zentrale können bis über 8000 RAP's verwalten.

REGULATOREN & COMPLIANCE

SOX, HIPPA, PCI, und GLBA, sowie weitere Regulatoren bestimmen wie Daten verwaltet werden müssen, einschließlich der Datenaufteilung und dessen Reporting. Die Aruba Policy Enforcement Firewall und AMP wurden speziell dafür entwickelt diese Sicherheitsregeln durchzusetzen und das notwendige Reporting für die Compliance zu erleichtern.

ZENTRALES MANAGEMENT

Das Management und das Reporting können sowohl durch das AMP als auch durch die Controller selbst übernommen werden. AMP bietet dabei Einblick in die LAN-Seite der Niederlassung und enthält Informationen über die einzelnen Benutzer und Geräte. Weiterhin kann es zu anderen IT-Management Software Modulen verlinken, unterstützt umfangreiche Reporting Möglichkeiten und bietet spezielle Einblicke für den Help Desk, der Security / Audit Gruppe sowie dem Unternehmensmanagement.

EINSATZGEBIET

Virtuelle Call Center



WWW.ARUBANETWORKS.COM

1344 Crossman Avenue. Sunnyvale, CA 94089 | Tel. +1 408.227.4500 | Fax. +1 408.227.4550