



3Com

Als der Düsseldorfer Call Center-Betreiber CallON GmbH 2002 nach Dortmund expandieren wollte, stand auch eine Änderung der vorhandenen Daten- und Telefonie-Infrastruktur an. Das Unternehmen entschied sich für Produkte von 3Com – Flexibilität, Skalierbarkeit und niedrige Kosten waren die ausschlaggebenden Argumente für die Implementierung der neuen Lösung.

Die im Jahr 2000 gegründete CallON GmbH betreibt momentan drei Call Center: Die Muttergesellschaft in Düsseldorf sowie zwei, im letzten Jahr in Dortmund eröffnete Tochniederlassungen. Die Agentur LottoTeam ist der derzeit wichtigste Kunde von CallON. Sie bietet rund 80.000 Spielern die regelmäßige Teilnahme an der samstäglichen Lottoziehung an. Die Abwicklung des extrem hohen Anrufaufkommens erfolgt telefonisch über die Call Center der CallON GmbH. Aktuell sind in Düsseldorf rund 120, an den beiden Dortmunder Standorten 148 und 250 Call Center-Plätze mit modernster Ausstattung – Rechner, Freisprecheinrichtung, Flachbildschirm und Tastatur – eingerichtet. Insgesamt beschäftigt das Unternehmen 680 festangestellte Agenten, wobei die Integration von bis zu 2.000 Heimarbeitsplätzen ins Gesamtsystem in naher Zukunft folgen soll.

Telefoniesystem im Wandel

Mit dem Aufbau der Dortmunder Gesellschaft musste nicht nur dort ein neues Sprach- und Datenkommunikationssystem implementiert werden. Vielmehr nutzte CallON die Gelegenheit und plante ein komplett neues,

einheitliches System für alle Niederlassungen. Da der Geschäftsablauf im Call Center direkt von der Funktionsfähigkeit der TK-Anlage abhängt, wurde höchste Zuverlässigkeit gefordert. In Düsseldorf nutzte man bis zur Expansion ein Siemens Hipath-System. Dieses wurde jedoch der neuen Situation nicht mehr gerecht. Insbesondere ließen sich damit die Heimarbeitsplätze nicht ins Gesamtsystem einbinden und ein Ausbau der Anlage wäre wegen hochpreisiger PRI-Schnittstellenkarten unverhältnismäßig teuer gekom-

Flexibilität ermöglicht Call Center-Expansion

men. Der steigende Wartungsbedarf sowie die langwierigen Boot-Prozeduren beim Start der Call Center-Arbeitsplätze kamen erschwerend hinzu.

3Com überzeugt durch Flexibilität

Daher suchte das Unternehmen nach Alternativen. „In Frage kamen wegen der Dimensionen der Anlage eigentlich nur Cisco und 3Com“, konstatiert

Zudem überzeugte uns die Flexibilität. Die Heimarbeitsplätze einzubinden, ist mit der 3Com-Lösung unproblematisch“, lobt Heidbrink. Die SuperStack 3 NBX unterstützt bis zu 750 Leitungen gleichzeitig und entspricht damit auch den Größenanforderungen von CallON. Weiter sprach die Kooperation des Herstellers 3Com mit der Krefelder Incas AG, einem Anbieter von in-



Eine neue Sprach- und Datenkommunikationsinfrastruktur auf Basis der SuperStack 3 NBX von 3Com ermöglicht der CallON GmbH in naher Zukunft die Anbindung von bis zu 2.000 Heimarbeitsplätzen.

Andreas Heidbrink, Geschäftsführer der beiden Dortmunder CallON Niederlassungen. Letztlich fiel die Entscheidung zugunsten von 3Com. Der Hersteller präsentierte ein Netzwerk- und TK-Konzept aus einem Guss zu einem günstigen Preis. Technisch spricht unter anderem für die SuperStack 3 NBX, dass bei dieser Lösung das Echtzeit Betriebssystem VX Works eingesetzt wird, statt auf das allgegenwärtige Windows zurückzugreifen. Denn ein Echtzeit-System ist den hohen Leistungsanforderungen einer umfangreichen Call Center-Umgebung besser gewachsen. „Cisco war zu teuer, da alle Lizenzen einzeln erworben werden müssen. 3Com dagegen braucht für die Kernfunktionen des Telefoniesystems eigentlich nur einen Call-Prozessor und die Telefone.

novativer Telefonie-Software, für die neue Lösung. „Die Incas-Software bietet uns alle wichtigen Funktionen, die wir brauchen, um hier im Call Center erfolgreich zu arbeiten. Zudem lässt sie sich leicht konfigurieren und programmieren“, stellt Andreas Heidbrink fest. Der Auswahlprozess dauerte von Juli bis September 2002, dann begann die Implementierungsphase.

Leistungsstarke Infrastruktur

Den Kern der neuen Infrastruktur bilden nun je Standort zwei 3Com Switches 4060. Diese Geräte sind auf die XRN (eXpandable Resilient Networking)-Technologie von 3Com vorbereitet. Dabei werden mehrere Switches zu einem einzigen Hochleistungs-Router vereinigt, Link-Bundling im Core so-



Andreas Heidbrink, Geschäftsführer der Dortmunder CallON GmbH: „3Com braucht für die Kernfunktionen des Telefoniesystems nur einen Call-Prozessor und die Telefone, zudem überzeugte uns die Flexibilität der Lösung. Die neu installierte Anlage macht unsere Arbeit insgesamt wesentlich effizienter.“



3Com

wie die Verkehrsweiterleitung über alle Links in der XRN-Switching Fabric unterstützt. Auf der Verteilerebene befinden sich insgesamt 22 SuperStack 3 Switches 4400 von 3Com mit jeweils 48 Ports. Sie binden die einzelnen Arbeitsplatzrechner beziehungsweise NBX-Hard- und Softphones an die Call-Prozessoren an. Sechs der Geräte stehen in Düsseldorf, sechs weitere in einem und die übrigen zehn im zweiten Dortmunder Office. Die Serverfarm, für unterschiedlichste Dienste und Applikationen, ist über einen SuperStack 3 Switch 4924 integriert, der mit jeweils zwei gebündelten Gigabit-Leitungen an die beiden Switches 4060 angebunden ist. CallON wählte Kat 6-Kupferkabel, da diese preislich günstiger als Glasfaser und gleichzeitig besser geschirmt sind als die verbreitete Kat 5-Ausführung. Über mehrfache 100BaseTX-Verbindungen kommuniziert der 3Com SuperStack 3 NBX V5000 Call Processor mit den beiden Switches 4060, den Netzmanagement-Servern und der Firewall. Die Außenwelt erreicht er über mehrere PRI (Primary Rate Interface mit 32 Kanälen)-Leitungen und die entsprechenden E1/PRI-Module in der NBX-Anlage. Die rund 150 Business Phones werden durch NBX Power Splitter über die Netzwerkleitung mit Strom versorgt. „Die Implementierung des Gesamtsystems dau-

erte sechs Monate. Die Anfangs aufgetretenen Schwierigkeiten bei der Integration der Softwarelösung mit der NBX wurden von 3Com und Incas in enger Zusammenarbeit professionell gelöst. Inzwischen läuft die Anlage seit drei Monaten“, berichtet CallON Geschäftsführer Andreas Heidbrink.

Maßgeschneiderte Oberfläche

Besonders günstig wirkt sich für die CallON GmbH die Kombination der 3Com Infrastruktur- und NBX-Produkte mit der Softwarelösung der Incas AG für die Anruferverarbeitung aus. Die HTML-basierte Call Center-Software bietet ihren Nutzern eine leicht handhabbare Web-Oberfläche. Die Administratoren können sämtliche Dienste wie Voice Mail, Rufumleitung oder Tastenbelegung über eine einfache Maske arbeitsplatzspezifisch programmieren – das spart Zeit und Aufwand. Wegen der Flexibilität der Lösung ließ sich die Benutzeroberfläche nach den Wünschen von CallON maßschneidern. Die Mitarbeiter können mit wenigen, leicht erlernbaren Eintragungen den Status jedes Gesprächs erfassen und rufen dann das nächste auf. In naher Zukunft soll ein Predictive Dialler in den Echtbetrieb gehen. Diese Funktion filtert falsche Nummern oder Besetztfälle heraus, so dass nur „echte“ Gespräche an den Agenten weiter gereicht werden.

Kosten und Investitionen gespart

Das Projektvolumen für Hard- und Software sowie Consulting beziehungsweise Implementierung betrug rund 1,5 Millionen Euro. Durch die Investition ergaben sich viele positive Veränderungen im laufenden Betrieb: So können beispielsweise Inhouse-Mitarbeiter jetzt neue Features für die Lösung programmieren, während früher schnell die Kundendienst-Techniker des Lieferanten vonnöten waren. Zudem arbeiten die Telefonanlage und die IT-Anwendungen nun weit enger zusammen. Interne Telefonate zwischen den Standorten sind kostenlos aufgrund gemeinsamer IP-Leitungen. Hinzu kommen erhebliche Investitionseinsparungen, da durch die Zusammenlegung von Telefonie und Datenverarbeitung eine zweite Kabel-Infrastruktur unnötig wurde. Der große Bestand an Adressdaten, das wichtigste Asset des Call Center-Betreibers, konnte in einer einzigen Datenbank für alle drei Standorte vereinigt werden. CallON-Geschäftsführer Andreas Heidbrink zeigt sich von den zahlreichen positiven Auswirkungen der Entscheidung für die Implementierung der 3Com-Infrastrukturlösung sichtlich überzeugt: „Viele der Vorteile lassen sich finanziell nicht exakt quantifizieren. Sie machen aber unsere Arbeit insgesamt wesentlich effizienter“, lautet sein abschließendes Resümee. ■

Kontakt

3Com GmbH

Max-Planck-Straße 3
D-85609 Aschheim
Tel.: +49 (89) 2 50 00-0
Fax: +49 (89) 2 50 00-111

3Com (Schweiz) AG

Morgenstraße 131
CH-3018 Bern
Tel.: +41 (844) 83 39-33
Fax: +41 (844) 83 39-34

3Com (Austria) Ges.m.b.H.

Salztorgasse 2
A-1010 Wien
Tel.: +43 (1) 2 05 12 05-0
Fax: +43 (1) 2 05 12 05-200

Netzwerktopologie der CallON GmbH

