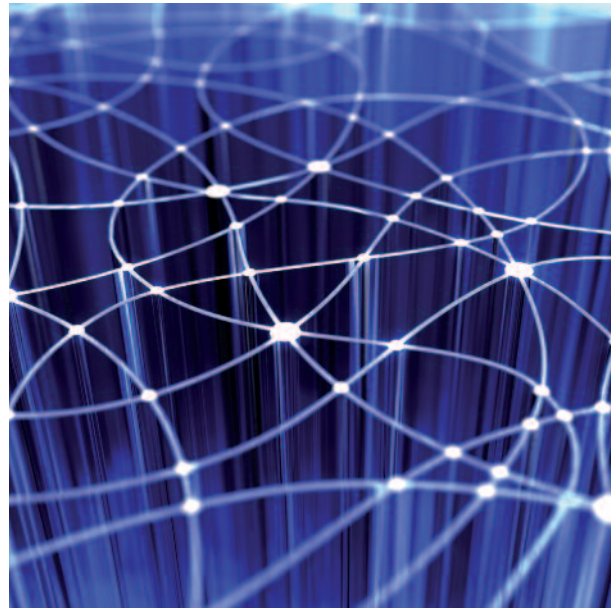


Achillesferse Netz

Call Center sind auf eine effiziente Informations- und Kommunikationstechnik angewiesen. Kontrolle und Steuerung sind da unabdingbar, erst recht, wenn Unified Communications zum Einsatz kommt.



Mehr als die meisten anderen Unternehmen sind Call Center auf ihr Kommunikationsnetz angewiesen, denn es unterstützt nicht nur die Geschäftsprozesse, sondern es ist ihr eigentliches Fundament, ohne Netz sind die Geschäftsprozesse unmöglich. Deshalb ist die Hochverfügbarkeit des Netzes ein unbedingtes Muss – das gilt besonders dann, wenn mittels Unified Communications-Technik (UC) alle Daten über ein einziges Netz geleitet werden. Fällt es aus, ist das Call Center völlig von der Welt abgeschnitten.

Deshalb sollten Call Center, die den Einsatz von UC planen, zunächst die technischen und organisatorischen Voraussetzungen schaffen. Die Priorität liegt dabei nicht nur auf der Einsatzplanung entsprechender Komponenten wie IP-Telefone, Switches und Server, sondern vor allem auf dem Netzwerk-Management, das diese Komponenten unter Kontrolle bringt.

Die Mindestanforderungen für Leistungsfähigkeit, Verfügbarkeit und Sicherheit sind dabei unbedingt einzuhalten, damit die Dienste nicht nur verfügbar, sondern auch

in einer hohen Qualität bereitgestellt werden. So lassen sich beispielsweise kritische Grenzwerte für Netzwerkverkehr oder Antwortzeiten definieren, bei deren Erreichen die Lösung automatisch Backup-Verbindungen aktiviert oder Umleitungen über weniger belastete Netzwerksegmente einrichtet.

Vorausschauendes Management

Mit dem Netzwerk-Management können Unternehmen Fehler und deren Ursachen im Netzwerkverkehr erkennen und beheben, bevor sie ernsthaften Schaden anrichten. Es hilft dabei, Performance-Engpässe, Ausfälle von Leitungen und Netzwerkkomponenten sowie Verzögerungen bei der Übertragung der Datenpakete im konvergenten Netz auszuschalten. Und es schafft eine einheitliche und serviceneutrale operative Umgebung, die eine komplette Übersicht aller Komponenten erlaubt.

Zudem vereinheitlicht und vereinfacht ein integriertes Netzwerk-Management den Betrieb der Kommunikations-Infrastruktur, indem es dafür sorgt, dass viele unterschiedliche Hardware-Komponenten von diversen Herstellern trotz rudimentärer Standards reibungslos zusammenspielen. Es versetzt Call Center also in die Lage, die Funktionen der zahlreichen Komponenten im Netz aus einer einzigen Benutzeroberfläche heraus zentral zu steuern.

Lösungen für das Performance Management wie etwa E-Health überwachen dabei nicht nur einzelne Systeme, sondern die Leistungsfähigkeit der kompletten IT-Infrastruktur.

Sie analysieren die über die Zeit gesammelten Daten und erheben daraus das normale Verhalten der IT. Mit Hilfe einer Trendanalyse lassen sich Störungen wie Leistungseinbrüche im LAN oder WAN, bei physikalischen und virtuellen Servern sowie Datenbanken voraussagen und signalisieren. Solche Lösungen erstellen historische Reports und leiten Fehlermeldungen auch an Lösungen für das Fehler-Management weiter. Das ermöglicht es, ein Problem gezielt anzugehen. Durch eine automatische Impact-Analyse ist ein Administrator dabei in der Lage, das wichtigste Problem als erstes zu lösen. Entsprechende Lösungen sorgen auch dafür, dass Administratoren Fehler schnell und vor allem vorausschauend erkennen. Daneben lässt sich die benötigten Kapazitäten, etwa Router, Switches, Server, Netzbandbreiten, planen und überwachen. Parallel lässt sich erkennen, von welchem Hersteller die Netzwerkkomponenten stammen, um welche Produkte es sich handelt und wie leistungsfähig sie sind. Diese Informationen werden wiederum automatisch den Reports und Schwellwerten zugeordnet.

Peter Mörsch

AB INS UC-LABOR

Call Center, die den Einsatz von UC planen, können das Labor der Interessenvereinigung Triple Play Alliance in Dornach nutzen. Dahinter verbergen sich die Unternehmen Avaya, CA sowie ein Software-Partner für das Netzwerk-, System- und Telefonanlagen-Management. Das Labor demonstriert konkrete Lösungen für Triple Play und zeigt auch, welche Erweiterungen und Modernisierungen bereits vorhandener Datenetze notwendig sind, um die nötige Qualität und Zuverlässigkeit zu erreichen.



Peter Mörsch ist Senior Solution Strategist bei CA Deutschland.

E-Mail:
cainfo.germany@ca.com