

REFERENZSTORY

ÖAMTC

ÖSTERREICH



VERKEHR

NOTHILFE UND BERATUNG AUS DEM HOMEOFFICE

**MOBILITÄTSCLUB ÖAMTC VERLEGT MIT ARUBA EIGENES
CALL CENTER COVID-19-BEDINGT EINFACH UND SCHNELL ZU
DEN MITARBEITERINNEN UND MITARBEITERN NACH HAUSE**



kapsch >>>
challenging limits

Über 3.000 Mal klingelt es. Und das täglich. Die Nothilfe 120 des Österreichischen Automobil-, Motorrad- und Touring Clubs, kurz ÖAMTC, hat viel zu tun. Entsprechend gleicht das Call Center des Clubs in Wien, in dem zusätzlich noch die Anrufe zur allgemeinen Info- und Service-Hotline ankommen, einem geschäftigen Bienenschwarm. Normalerweise. Aufgrund der Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 jedoch musste umgedacht werden. Statt Großraumbüro hieß es Homeoffice – und der Arbeitsplatz wurde kurzerhand zu den rund 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des ÖAMTC-Call-Centers nach Hause verlegt. Einfach und sicher gemacht dank smarterer Netzwerk-Infrastruktur von Aruba.



Österreich liebt seine „Gelben Engel“. Rund 2,3 Millionen Mitglieder vertrauen auf die Leistungen des ÖAMTCs. Nicht nur bei der Pannenhilfe, sondern beispielsweise auch bei Reiseplanungen, Rechts- und Versicherungsfragen, Fahrzeug-Prüfdienstleistungen oder Fahrtechnik-Trainings. „Geht es um Mobilität, sind wir der richtige Ansprechpartner. Und gefragt wird viel“, weiß Christoph Pertl, IT-Security Officer beim ÖAMTC.

Dass trotz Internet, Smartphone-Apps und Social Media die telefonische Nothilfe und Beratung in der heutigen Zeit in Österreich immer noch ihren Platz hat, zeigen die Fakten: Allein im Jahr 2019 klingelte es 1,14 Millionen Mal unter der ÖAMTC-Nothilfenummer 120, zusätzlich knapp 970.000 Mal bei Info- und Beratungsnummern in den Nothilfezentralen. Zum Vergleich: Im gleichen Jahreszeitraum waren es rund 8.700 Pannenhilfen, die über die Nothilfe-App angefragt wurden.

IT FÜR HOHE SERVICEQUALITÄT

Dass Telefonklingeln im Call Center aber schon lange nicht mehr Festnetzleitung bedeutet, scheint klar. Telefonie beim ÖAMTC ist IT. Besser gesagt IP-basiert. Neben der passenden Büro-Hardware gibt es also vor allem schnelle Datenleitungen zu leistungsstarken Servern in den beiden, zentralen Rechenzentren und moderne Netzwerktechnologie, um die Datenbanken und Telefonie-Systeme im Call Center zu unterstützen. Und damit die bekannt hohe ÖAMTC-Servicequalität am Kunden.



ANFORDERUNGEN

- Aufbau einer Homeoffice-Infrastruktur für Call-Center-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter
- Höchste Sicherheitsstandards
- Einfache Implementierung

LÖSUNG

- Cloud-basierte Aruba-Netzwerk-Controller
- HPE Aruba AP-303H Remote Access Points

ERGEBNIS

- Gesamtkonzept für einfaches Roll-Out
- Einfache Implementierung der Aruba-Lösung im Homeoffice
- Flexibilität für das Call Center
- Geringer Wartungsaufwand
- Moderne, zukunftssichere Remote-Lösung

Entsprechend hohe Bedeutung nimmt das Call Center und seine fachkundige Beratung beim größten Mobilitätsclub des Landes mit seinen österreichweit 115 Stützpunkten, acht Fahrtechnikzentren und 17 Notarzthubschrauber-Standorten ein. Und moderne, intelligente IT ist der Dreh- und Angelpunkt dafür. Eine IT, die wunderbar aufgesetzt war für das Arbeiten im Großraumbüro. Bis Corona kam.

Eine Pandemie, wie sie sich im Frühjahr 2020 in Österreich ausbreitete, konnte selbst der klügste Mensch, geschweige denn IT-Security-Officer nicht voraussehen, wie Pertl zugibt: „Das und die Wucht der notwendigen Maßnahmen inklusive Lockdown hat uns genauso getroffen wie jeden anderen in der Gesellschaft, wie jedes andere Unternehmen in Österreich.“

WENN DAS HOMEOFFICE ZUM CALL CENTER WIRD

Da aufgrund der Ansteckungsgefahr also zu viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichzeitig im Großraumbüro des Call Centers in Wien nicht mehr erlaubt waren, gab es nur eine, wenn auch zwangsweise naheliegende Lösung: Homeoffice.



“ Wir wollten aus einem Netzwerk keine Raketenwissenschaft machen. Es funktioniert, wie es funktionieren soll. ”

CHRISTOPH PERTL

IT-Security Officer beim ÖAMTC

Der ÖAMTC musste handeln. Rasch. „Zum Glück hatten wir einen gewissen Startvorteil“, konstatiert der IT-Security Officer. Heißt: Mobiles Arbeiten oder Homeoffice waren für ihn und den ÖAMTC kein Fremdwort. Zum einen sind schon seit längerer Zeit alle Pannenfahrzeuge als sprichwörtliche „rollende Büros“ mobil ans Unternehmensnetzwerk angebunden, zum anderen durfte das Nothilfeteam im Call Center schon längere Zeit Remote-Erfahrungen sammeln.

Der Hintergrund hier: Um zu Spitzenzeiten bei hohem Anrufaufkommen flexibel reagieren und rasch zusätzliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbeziehen zu können, wurden schon lange vor COVID-19 ca. 30 Arbeitsplätze in den heimischen vier Wänden von ÖAMTC-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingerichtet.

**NETZWERK-ANSATZ AUF DEN KOPF GESTELLT**

Dass das so wunderbar funktionierte, lag auch in einer Entscheidung begründet, die Pertl für das IT-Netzwerk des wirtschaftlich und parteipolitisch unabhängigen Mobilitätsclubs bereits vor zwei Jahren getroffen hatte. Gemeinsam mit dem IT-Dienstleister seines Vertrauens, Kapsch BusinessCom, hatte er sich 2018 auf die Suche nach einer neuen Lösung für die in die Jahre gekommene WLAN-Infrastruktur an den einzelnen Standorten des Clubs in Österreich gemacht.

„Die Herausforderung war es, eine einheitliche Netzwerk-Architektur zu gestalten, die es den ÖAMTC-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern durch nahtlosen Internetzugang vereinfacht, von überall an den jeweiligen Stützpunkten ihre Services ganzheitlich und gleichzeitig sicher durchzuführen“, rekapituliert Christoph Reikerstorfer, Head of Network Solutions bei Kapsch BusinessCom.

Diesen Anforderungen folgend, schneiderte Kapsch dem ÖAMTC für alle Standorte abseits der beiden Rechenzentren und der Hauptzentrale in Wien ein State-of-the-Art-Netzwerk auf den Leib, das auf modernen Technologien von Aruba, einem Hewlett Packard Enterprise Unternehmen, aufbaute. Mit einem komplett neuen Netzwerk-Ansatz, wie Pertl weiters erklärt: „Wir haben damals für alle Stützpunkte und Landeszentralen eine Cloud-basierte Controllerlösung im WLAN-Netzwerk implementiert. Das hat uns sprichwörtlich eine neue Welt eröffnet, mit Erfahrungen, die uns nun auch beim Call-Center-Projekt zugutekamen.“

SCHLÜSSELFaktor EINFACHHEIT

Der Clou dabei: Dank dieses Konzepts war und ist es möglich, in kurzer Zeit in großen Mengen Remote Access Points, kurz RAPS, in ganz Österreich auszurollen. Und das ohne, dass IT-Mitarbeiter durch die Lande fahren und diese installieren müssen.

Einfachheit regiert. Denn die RAPS kommen vorkonfiguriert für unternehmensspezifische Netzwerkanforderungen und mit höchster Encryption- und User-Authentifizierungs-Sicherheit, gesteuert über Aruba-Netzwerk-Controller mit automatisiertem Fail-Over.



„Das Gebot der Stunde war und ist ‚Plug&Play‘. Für jede Mitarbeiterin, für jeden Mitarbeiter im Homeoffice musste gelten: Auspacken, anstecken, loslegen. Das hat wunderbar geklappt“, weiß Pertl über das ambitionierte Projekt zu berichten. Und war dennoch an manchen Stellen zusätzliche IT-Unterstützung nötig, „zauberte“ das Technologie-Team des ÖAMTC die Lösung. Ganz bequem vom eigenen Homeoffice-Arbeitsplatz aus, versteht sich.

Pertl jedenfalls zeigt sich zufrieden, sowohl mit Kapsch und Aruba als auch mit dem Netzwerk-Projekt selbst. „Wir wollten aus einem Netzwerk keine Raketenwissenschaft machen. Es funktioniert, wie es funktionieren soll. Ohne viel Support, ohne viel Kopfzerbrechen bei allen Seiten. Und das ist genau das, was wir im Sinn hatten“, resümiert Pertl.

HOMEOFFICE – GEKOMMEN, UM ZU BLEIBEN

Innerhalb weniger Wochen war die gesamte Call-Center-Belegschaft mit sicherem, einheitlichem und leistungsfähigem Zugang zum ÖAMTC-Netzwerk von Zuhause versorgt. Heute verrichten insgesamt knapp 300 Aruba AP-303H in ganz Österreich für den ÖAMTC ihren Dienst, Tendenz steigend.

Denn Pertl ist sich sicher: Das Homeoffice ist gekommen, um zu bleiben. „Das Call Center machte mehr oder weniger den Anfang. Weitere administrative Bereiche bei uns im Verein werden folgen. Ich bin überzeugt, dass hybrides Arbeiten zwischen Büro und Homeoffice zum Alltag wird“, mutmaßt der ÖAMTC-IT-Security-Officer.

Pertl jedenfalls sieht sich und das ÖAMTC-Netzwerk dank der zukunftssicheren Aruba-Architektur und den Erfahrungen, die er beim RAP-Projekt gesammelt hat, gut gerüstet. Gerüstet vor allem für das, was die Zukunft für den ÖAMTC in Sachen Homeoffice und mobilen Arbeitsplätzen noch bringt.

Einzig an einem Punkt hat Pertl noch zu „knabbern“, wie er abschließend mit einem Schmunzeln hinzufügt: „Stehen gebliebene Autos kriegt man einfach nicht vom Homeoffice flott. So schlimm die Viren auch sind oder in Zukunft sein werden, unsere Pannenhilfe und die ‚Gelben Engel‘ zeigen sich hier wirklich resistent. Die können wir von der IT auch mit dem besten Netzwerk-Konzept nicht fürs Homeoffice überzeugen. Aber das ist auch gut so.“



Über den ÖAMTC

Der ÖAMTC ist der größte Mobilitätsclub Österreichs und arbeitet aktiv in einem weltweiten Netz von Mobilitätsclubs mit. Er ist ein wirtschaftlich und parteipolitisch unabhängiger Verein. Für den ÖAMTC steht die Dienstleistung für seine knapp 2,3 Millionen Mitglieder im Mittelpunkt: Der Club ist Ansprechpartner in allen Fragen rund um Mobilität – im Alltag wie in Notsituationen – und Förderer der Interessen seiner Mitglieder. Unter dieser Prämisse sind fast 4.000 MitarbeiterInnen im Einsatz für Menschen und Mobilität.

Mehr unter www.oeamtc.at

Über Kapsch BusinessCOM

Kapsch BusinessCom ist ein Unternehmen der Kapsch Group und unterstützt als führender Digitalisierungspartner Unternehmen bei der Steigerung der Business Performance und Entwicklung neuer Geschäftsmodelle. Kapsch agiert dabei als Berater, Systemlieferant und Dienstleistungsanbieter. Mit seinem umfassenden Know-how im Umgang mit großen Datenmengen und Security sowie einer Vielzahl von erfolgreichen Use Cases in zahlreichen Branchen ist Kapsch BusinessCom der ideale Begleiter bei der digitalen Transformation. Das umfangreiche Portfolio in Österreich, Rumänien und der DACH-Region umfasst Technologielösungen für intelligente und vor allem sichere ICT-Infrastruktur, smarte Gebäude-, Medien- und Sicherheitstechnik sowie Outsourcing-Services. Kapsch setzt dabei auf Herstellerunabhängigkeit und Partnerschaften mit führenden Anbietern sowie auf ein breites Netzwerk aus Partnern aus der Forschung und branchenspezifischen Lösungsanbietern – vom Start-Up bis zum Großkonzern.

Mehr unter www.kapsch.net/kbc

Über Aruba

Aruba, a Hewlett Packard Enterprise Company, ist ein führender Anbieter von Next-Generation-Netzwerk-Lösungen für Unternehmen jeder Größe weltweit. Das Unternehmen liefert IT-Lösungen, mit denen Organisationen die neueste Generation von technikversierten Nutzern, die sich sowohl bei der Arbeit als auch im Privatleben voll und ganz auf Cloud-basierte Geschäftsanwendungen verlassen, unterstützen.

Mehr unter <http://www.arubanetworks.com>



kapsch >>>
challenging limits

aruba
a Hewlett Packard
Enterprise company

aruba
a Hewlett Packard
Enterprise company

© 2021 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. HPE shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.

[Kontaktieren Sie uns](#)