

# Sichere Versorgung aus einer Hand

Remote Access für Callcenter des VBL

(BS/Doris Jessen) Um die Beratungsqualität zu verbessern und Geschäftsprozesse zu verschlanken, entschied sich die Versorgungsanstalt des Bundes (VBL) für die Einführung des Kundenmanagementsystems SAP CRM, das ein externes Call Center und VBL-interne Mitarbeiter gleichermaßen nutzen sollten. Der Datenzugriff erfolgt über die bewährte Fernzugriffsoftware HOB RD VPN des Cadolzheimer Connectivity-Spezialisten HOB GmbH & Co. KG.

Wer als einer von 4,1 Millionen versicherten Angestellten des Öffentlichen Dienstes bei der VBL (Versorgungsanstalt des Bundes) telefonisch danach fragt, wann er seinen jährlichen Rentenbescheid erhält, auf welche Leistungen er nach 45 Jahren Arbeitsleben hoffen kann und ob es sich lohnt, tatsächlich bis zum letzten Tag im Dienst zu bleiben, möchte aussagekräftige Auskünfte – prompt, unkompliziert und freundlich.

Nun ist die Betreuung der zwischen 2.500 bis 5.000 täglichen Kundenanfragen durchaus eine organisatorische Herausforderung. Um diese zu bewältigen, hat die VBL ein externes Call Center im First Level Support für direkte Endkundenanfragen im Einsatz, das bei tiefer gehendem Auskunftsbedarf durch einen internen Second Level Support ergänzt wird.

## Optimierung der Kundenberatung

Zur Verbesserung ihrer Beratungsqualität setzt die VBL auf ihre Strategie, den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen. "Um diese Strategie mit Leben zu füllen, entschied sich die VBL für die Einführung des Kundenmanagementsystems SAP CRM, das ein externes Call Center und VBL-interne Mitarbeiter gleichermaßen nutzen sollten. Ziel war es von Anfang an, dass die externen und VBL-internen Mitarbeiter komfortabel direkt auf das CRM-System nicht nur zugreifen, sondern dort auch Stammdaten eintragen bzw. ändern können. Die Nutzung einer auf den Einsatz im Call Center spezialisierten Wissensmanagementdatenbank sollte ebenfalls per Mausclick möglich sein. Dafür wollten wir eine leistungsstarke Remote Access Software einsetzen, die via Internet Explorer 6.0 den direkten Zugriff auf das SAP-System ermöglicht", formuliert *Martin Appel*, der bei der VBL Projektleiter CRM ist, seine Ziele.

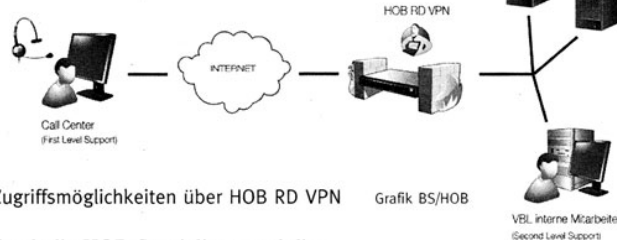
## Gesamtpaket entscheidend

Nach der Auswertung der im öffentlichen Bereich üblichen Ausschreibung entschied sich die VBL für die universell einsetzbare Remote Access Lösung des Cadolzheimer Connecti-

ty-Spezialisten HOB GmbH & Co. KG. Für die Fernzugriffslösung HOB RD VPN sprach das Gesamtpaket bestehend aus positiven Referenzen aus dem Behördenumfeld und der am Markt lange etablierten Technik mit einem sehr guten Preis-/Leistungsverhältnis. Besonders wichtig für unsere hochsensiblen Daten war uns die Sicherheit bei der Übertragung auf Basis der SSL-Verschlüsselung, und dass die Lösung BSI-zertifiziert ist.

## Einfach installiert

Um den Remote Access zuverlässig und sicher nutzen zu können, waren zunächst zwei Voraussetzungen zu schaffen: Die Installation der Zugangssoftware auf dem vorhandenen Server im VBL-Rechenzentrum



durch die HOB-Spezialisten und die Einrichtung der Berechtigungsvergabe für die externen User seitens der VBL. Die Installation der Software HOB RD VPN war in wenigen Tagen abgeschlossen. Der Clou an der Remote Access Lösung ist, dass sie ausschließlich im Rechenzentrum des Kunden implementiert wird. Auf den zugreifenden Anwender-Rechnern sind dagegen weder Client-Software noch Administratorrechte erforderlich. Das spart nicht nur Zeit bei der Einrichtung, sondern zukünftig auch Administrationsaufwand, weil keinerlei regelmäßige Updates verteilt werden müssen.

"Etwas aufwändiger war die Gestaltung der sicheren Geschäftsprozesse, sodass jeder User nur die Zugriffe erhielt, die er auch tatsächlich brauchte. Auf dieser Logik programmierten wir dann das Authentifizierungssystem für SAP", erläutert *Appel*. Mit allen notwendigen Zugriffstests aus dem Call Center und dem Second Level Support konnte das Projekt innerhalb von zwei Monaten abgeschlossen und

die Lösung in Betrieb genommen werden.

## Hochsicherheit ist Trumpf

Einen ganz besonderen Stellenwert haben das Berechtigungssystem und der absolut sichere Zugang, weil die Kundendaten nach den Bestimmungen des IT-Sicherheitshandbuchs des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) hohe und höchste Schutzklassen haben.

Dass alle Zugänge jederzeit dem IT-Sicherheitshandbuch entsprechen und jeglicher unerlaubte Zugang zu den hochsensiblen Personendaten ausge-

schlossen ist, garantiert die Installation aller Software-Komponenten in der DMZ des Firmennetzes. Kernkomponente ist die nach Common Criteria BSI-zertifizierte Serverkomponente HOB WebSecureProxy, die alle gängigen SSL-Verschlüsselungsalgorithmen mit bis zu 256 Bit Schlüssellänge unterstützt.

## In Sekunden online

Die Anmeldung am SAP CRM bzw. an der Wissensdatenbank ist so einfach, dass die VBL dafür auf Schulungen verzichten konnte: Der User klickt lediglich in seinem Browser auf die URL für den HOB RD VPN-Zugriff und erhält automatisch die Anmeldemaske für das SAP-Logon und CRM bzw. die Wissensdatenbank. Dort gibt er seinen Namen und das regelmäßig zu ändernde Passwort ein und erhält in Sekundenschnelle den Zugang. Im CRM öffnet der Call Center Agent zum Beispiel bei einem Kundenanruf das Kundeninformati-

onsblatt des "Customer Interaction Center", aus dem er sofort den Überblick zu seinem Anrufer bekommt. Die kurzen Antwortzeiten werden einerseits durch die intelligente Zugriffstechnik, andererseits durch die hohe Internetverbindungs-Bandbreite von 30 MB/sec. realisiert.

Das Projekt war innerhalb von zwei Monaten "in time and budget" abgeschlossen, sodass das Call Center und auch die VBL-internen Mitarbeiter seit 1. Juli 2009 über die neue Zugriffslösung erfolgreich arbeiten. "Als Vorteile haben wir bereits festgestellt, dass die Beratungsqualität dem Endkunden gegenüber zugenommen hat, weil der First Level Support nun schneller auf alle notwendigen Informationen zugreifen kann. Durch die direkte Arbeit im CRM sind alle Stammdatenänderungen sofort verfügbar und die Kontakthistorie ist immer hoch aktuell. Dadurch wird unser Second Level Support entlastet. Insofern kann man schon nach der kurzen Nutzungszeit sagen, dass sich das neue HOB RD VPN sehr schnell amortisiert hat", erklärt *Martin Appel*.

Die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL) ist die größte von 30 bestehenden Zusatzversorgungseinrichtungen für Beschäftigte des Öffentlichen Dienstes und betreut rund 5,2 Millionen Kunden – 1,8 Millionen Pflichtversicherte und ca. 2,3 Millionen beitragsfrei versicherte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Ca. 1,1 Mio. Leistungsempfänger bzw. Rentnerinnen und Rentner erhalten insgesamt monatlich rund 350 Millionen Euro an Alters-, Erwerbsminderungs- und Hinterbliebenrenten im Rahmen der tarifrechtlich vorgesehenen Pflichtversicherung sowie Versicherungsprodukte auf freiwilliger Basis für die zusätzliche kapitalgedeckte Altersvorsorge.

\*Doris Jessen ist Fachjournalistin in Hamburg.

Weitere Informationen: HOB GmbH & Co. KG, Petra Körwer, Schwadernmühlstraße 3, 90556 Cadolzburg, Tel. (Zentrale): 09103/715-284, Fax: 09103/715-271, Petra.Koerwer@hob.de, www.hob.de