

CASE STUDY

AUSTRIA



SERVICES

# ARUBA REMOTE ACCESS ERMÖGLICHT HOME-OFFICE ALS SIGNIFIKANTE ANTWORT DES ÖSTERREICHISCHEN PANNENDIENSTES AUF COVID



Das geschäftige Call-Center des ÖAMTC in Wien wickelt täglich mehr als 3.000 Anrufe im Großraumbüro ab. Seit der Covid-Pandemie mussten die 200 Agenten jedoch auf sichere Weise aus ihrer neuen Arbeitsumgebung im Home-Office arbeiten.



Österreich liebt seine „Gelben Engel“. Rund 2,3 Mio. Mitglieder vertrauen auf die Leistungen des ÖAMTC: nicht nur auf die von ihm angebotene Pannenhilfe, sondern auch auf seine Unterstützung bei Reiseplanung, Rechts- und Versicherungsfragen sowie Fahrzeugprüfdienste und Fahrsicherheitstraining.

„Wir sind der richtige Ansprechpartner für alle Fragen zur Mobilität“, sagt Christoph Pertl, IT Security Officer des ÖAMTC. „Unsere Mitglieder haben hohe Erwartungen an uns.“

Die Fakten zeigen, dass die Mitglieder trotz Internet, Smartphone-Apps und sozialen Medien es vorziehen, mit uns zu sprechen. 2019 gingen 1,14 Mio. Anrufe bei der Nothilfenummer des ÖAMTC ein. Bei nahezu 970.000 Anrufen baten Mitglieder um Informationen und Ratschläge. Innerhalb desselben Zeitraums wurden lediglich 8.700 Anforderungen nach Pannenhilfe über die App des ÖAMTC gestellt.

### KOORDINATION EINER LANDESWEITEN NOTHILFEREAKTION

Das Call-Center des ÖAMTC in Wien ist das Zentrum der landesweiten Abdeckung des Vereins. Hier laufen alle Verbindungen zwischen den 115 lokalen Stützpunkten, den acht Fahrtechnologiezentren und 17 Notarzt-Hubschrauberstandorten in ganz Österreich zusammen.

Die Telefonie in der Zentrale ist IP-basiert. Eine stabile IT-Infrastruktur liefert das Fundament für den gesamten Betrieb im Großraumbüro für 200 Agenten und gewährleistet seinen reibungslosen Ablauf unter nor-

### REQUIREMENTS

- Schnelle Einrichtung von Remote Access für die Call-Center-Reaktionsteams in ganz Österreich
- Gewährleistung eines sicheren und stabilen Service
- Vereinfachtes Management über einheitliches Netzwerk

### SOLUTION

- Unified und Instant Access Points an Standorten der Organisation
- Remote Access Points (RAP) für Home-Offices
- Mobility Controller HA Cluster
- Virtueller Mobility Conductor
- Campus Distribution und Access Switches
- Cloudbasierte Managementplattform mit Aruba Central

### OUTCOMES

- Ermöglicht dem ÖAMTC die kontinuierliche Unterstützung von Nothilfeteams nach der Schließung seines nationalen Call-Centers aufgrund von Covid
- Erfordert minimale IT-Intervention zur Bereitstellung eines sicheren Fernzugriffs auf das Netzwerk
- Liefert eine hochverfügbare einsatzkritische Lösung zum Remote-Arbeiten
- Bietet kabelgebundene und drahtlose Konnektivität des Vereins zu Hause für PC, IP-Telefon oder Drucker



malen Bedingungen. Die schnelle Ausbreitung von Covid führte jedoch zur zwangsweisen Schließung von Büros in ganz Österreich, und der ÖAMTC war keine Ausnahme.

„Die Lockdown-Maßnahmen haben uns wie jede andere Organisation in Österreich betroffen“, gibt Pertl zu. „Zum Glück waren wir in dieser Hinsicht einen Schritt voraus!“

### ERMÖGLICHUNG EINER CALL-CENTER-FUNKTIONALITÄT ZU HAUSE

Da die meisten Mitarbeiter, und insbesondere die Agenten des Call-Center, nicht länger im Großraumbüro arbeit-



“ Wir wollten ein einfach strukturiertes Netzwerk haben. Das Gute an der Aruba-Architektur ist, dass sie genau wie geplant funktioniert. ”

**CHRISTOPH PERTL**

IT Security Officer, ÖAMTC

en durften, gab es nur eine Lösung: die Einrichtung eines Home-Office.

Die ÖAMTC-Mitarbeiter waren allerdings bereits mit einer mobilen Arbeitsweise bzw. der Arbeit aus dem Home-Office vertraut. Alle Abschlepp- und Pannenhilfsfahrzeuge sind seit langem als sprichwörtliche „rollende Büros“ mit dem Vereinsnetzwerk verbunden. Außerdem waren die Nothilfe-Teammitglieder im Call-Center mittels Remote Access in der Lage, ihre Arbeit nahtlos weiterzuführen.

„Um zu Spitzenzeiten flexibel reagieren und schnell zusätzliche Mitarbeiter einschalten zu können, hatte der ÖAMTC bereits lange Zeit vor Covid ungefähr 30 Remote-Arbeitsplätze für einige seiner Mitarbeiter eingerichtet“, erklärt Pertl.

### UMSTELLUNG DES GESAMTEN ANSATZES AUF NETZWERKMANAGEMENT

Der große Erfolg des Remote-Arbeitens war außerdem auf eine 2018 von Pertl getroffene Entscheidung zurückzuführen. Zusammen mit Kapsch BusinessCom, einem lang bewährten IT-Dienstleistungsanbieter, hatte

Pertl mit der Aufgabe begonnen, die alternde WLAN-Infrastruktur an einzelnen ÖAMTC-Stützpunkten in Österreich zu ersetzen.

Das Ziel war, eine einheitliche Netzwerkarchitektur zu schaffen, die es dem IT-Team erleichterte, den ÖAMTC-Mitarbeitern die sichere Ausübung ihrer Tätigkeiten von ihren jeweiligen Standorten mithilfe eines nahtlosen Internetzugangs zu ermöglichen.

Anhand dieser Anforderungen entwarf Kapsch ein hochmodernes Netzwerk für den ÖAMTC für alle Stützpunkte (abgesehen von den beiden Datenzentren und der Vereinszentrale in Wien) auf der Basis einer einheitlichen Aruba-Architektur. Insgesamt unterstützen neun regionale Zentralen die lokalen Niederlassungen und Servicestützpunkte im ganzen Land. Alle diese Standorte sind mit der kabelgebundenen und drahtlosen Aruba-Infrastruktur ausgestattet und werden über die cloudbasierte Aruba Central-Plattform verwaltet. Die Wireless-Umgebung wird zentral von einem Cluster aus Aruba-7205 Mobility Controllers verwaltet, die von einem Mobility Conductor orchestriert werden, der im DC der Vereinszentrale gehostet wird.

„Wir implementierten damals eine cloudbasierte Steuerungslösung im drahtlosen Netzwerk für alle Hubs und regionalen Zentralen“, sagt Pertl. „Das hat uns sprichwörtlich Zugang zu einer neuen Welt geboten.“

### GEWÄHRLEISTUNG VON EINFACHHEIT UND ANWENDUNGSFREUNDLICHKEIT

Dank diesem einheitlichen und hochskalierbaren Netzwerkdesign war es uns beim Ausbruch der Covid-Pandemie möglich, innerhalb kurzer Zeit eine große Zahl von Aruba Remote Access Points (RAP) in ganz Österreich einzurichten, ohne dass unsere IT-Mitarbeiter durch das Land fahren und sie persönlich installieren mussten.

Einfachheit ist der Schlüssel zum Erfolg. Da die RAPs bereits für die organisationsspezifischen Netzwerk Anforderungen vorkonfiguriert sind und den höchsten Grad an Verschlüsselung und Benutzerauthentifizierungssicherheit bieten, können sie über Aruba Mobility Controllers gesteuert werden, die ebenfalls als VPN-Konzentratoren agieren. Die automatisierte Failover-Konfiguration der Steuerungen garantiert ihre hohe Verfügbarkeit sowie ihren unterbrechungsfreien Betrieb für alle Remote-Office





es, genau wie das in der Unternehmenszentrale der Fall gewesen wäre.

Die Aruba RAP-Einrichtung gestattet dem ÖAMTC die Ausweitung seines Vereinsnetzwerks auf Home-Offices mit denselben angewandten Sicherheits- und Zugangsrichtlinien. Demzufolge ermöglicht RAP dem Verein den Anschluss und die Authentifizierung eines Druckers sowie die Verwendung desselben IP-Telefoniesystems wie im Büro ohne Unterschiede in Bezug auf Zugang oder Sicherheit. Alle Software- und Funktions-Updates werden von IT fernverwaltet, wobei für alle Vereinsstandorte derselbe Ansatz verwendet wird.

„Plug-and-Play war die Devise. Für jeden Mitarbeiter im Home-Office musste der Grundsatz gelten: Auspacken, Einstecken und Loslegen. Und das hat phantastisch funktioniert!“, sagt Pertl.

Falls zusätzlicher IT-Support erforderlich wurde, konnte das IT-Team des ÖAMTC das Problem selbst angehen und eine Lösung ganz bequem aus den eigenen Home-Offices liefern. Pertl sagt, dass Einfachheit und Anwendungsfreundlichkeit die wesentlichen Kriterien waren:

„Wir wollten ein einfach strukturiertes Netzwerk haben. Das Gute an der Aruba-Architektur ist, dass sie genau wie geplant funktioniert, lediglich minimalen Support erfordert und extrem wenige Probleme bereitet.“



### **DIE FLEXIBILITÄT, AUF EINE UNGEWISSE ZUKUNFT REAGIEREN ZU KÖNNEN**

Bereits wenige Wochen nach dem Ausbruch von Covid in Österreich verfügten alle Mitarbeiter des ÖAMTC-Call-Center über einen sicheren standardisierten Hochleistungszugriff auf das Netzwerk aus ihrem Home-Office. Heute sind beinahe 300 Aruba AP-303H RAPs für den ÖAMTC in ganz Österreich im Einsatz und ihre Zahl nimmt weiter zu.

Dank der zukunftsweisenden Aruba-Architektur und seiner ausgezeichneten Erfahrungen mit dem RAP-Projekt ist Pertl überzeugt, dass sowohl er als auch das ÖAMTC-Netzwerk hervorragend auf alle Eventualitäten vorbereitet sind. „Das Home-Office ist zur Normalität geworden“, erklärt er. „Das Call-Center war mehr oder weniger der Anfang dieser Entwicklung. Weitere Verwaltungsbereiche in unserer Organisation werden auf Remote-Arbeit umstellen. Ich bin überzeugt, dass eine hybride Arbeitsweise zukünftig zum täglichen Leben gehören wird.“