

ITENOS realisiert mit der Telekom Deutschland den Ausbau einer zentralen Kundenplattform für das Software-Entwicklungsunternehmen 4Com.



4Com setzt auf ITENOS und löst damit Brexit-Engpass

Success Story

**4Com**

Kunde
4COM GMBH & CO. KG ÜBER DIE
DEUTSCHE TELEKOM GMBH

Branche
Call Center-Lösungen

Standort
Hannover

Mitarbeiter
rund 100

Der Contact Center Software-Spezialist 4Com, ein Partner der Telekom Deutschland GmbH, benötigte für den Betrieb einer zentralen Kundenplattform schnell eine leistungsstarke Lösung: Ein vom Brexit betroffener Kunde musste in kürzester Zeit auf Rechenzentrumsflächen in Deutschland ausweichen. 4Com nahm die Herausforderung an und stellte gemeinsam mit der Telekom Deutschland und ITENOS in weniger als 3 Wochen notwendige Kapazitäten bereit.

4Com entwickelt und betreibt seit 1994 Cloud-Lösungen zur ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten und für das Workflow Management. Mit seiner Multichannel-Kommunikationsplattform hat sich 4Com in Deutschland zu einem Marktführer für cloudbasierte In- und Outbound-Lösungen im Kundenservice entwickelt. Dank enger Partnerschaften mit der Telekom Deutschland GmbH und ITENOS war es 4Com möglich, innerhalb kürzester Zeit hohe Kapazitäten bereitzustellen: Der Software-Spezialist konnte für ein Unternehmen, das durch den EU-Ausstieg Großbritanniens zum Handeln gezwungen war, schnell neue Rechenkapazitäten in Deutschland sicherstellen. Die Telekom übergab als projektleitender Partner im Juli 2019 die Anforderungen an ITENOS und beauftragte die Bereitstellung von Rechenkapazitäten im Frankfurter Teleporthaus. Innerhalb weniger Wochen wurde ein Server-Cage mit vier Racks und einer Bandbreite von 5 Gbit/s zur Anbindung an die auf den Servern betriebene 4Com-Kundenplattform in Betrieb genommen. Die Anbindung an das Internet erfolgt über die Data LogistIX-Plattform von ITENOS.

Eine Konzerngesellschaft der



Herausforderung:

Bereitstellung zuverlässiger, sicherer und skalierbarer Server-Kapazitäten innerhalb eines sehr kleinen Zeitfensters. Aufgrund der engen Zusammenarbeit zwischen 4Com, der Telekom Deutschland und ITENOS mussten schnell unbürokratische Entscheidungen und Abstimmungen getroffen werden.

Lösung:

- Betrieb einer zentralen Kundenplattform im ITENOS Rechenzentrum Frankfurt1
- vier Racks in Server-Cage auf 28 m² Fläche
- 36 kVA Stromleistung
- redundanter 10 Gbit/s-Port
- 5 Gbit/s-Bandbreite zur Anbindung ans Internet
- Anbindung über ITENOS Data LogistIX-Plattform
- ITENOS Cloud Connect für individuelle Cloud-Kombination

Kundennutzen:

- schnelle Bereitstellung innerhalb weniger Wochen
- zuverlässige und extrem skalierbare Kapazitäten
- zertifizierte Rechenzentrumseinstufung
- Multicarrier-Einführung inkl. Meet-Me-Room
- Datenspeicherung und -verarbeitung ausschließlich in Deutschland
- flexible Energie- und Klimamodelle

Die größte Herausforderung, die ITENOS im Zuge dieses Projektes gemeinsam mit seinen Technologiepartnern zu meistern hatte, war der außerordentlich sportliche Zeitplan: Zwischen dem offiziellen Go und der schlüsselfertigen Übergabe der ersten Serverflächen sollten lediglich 16 Tage liegen. Alle Beteiligten – vom Controlling und Vertragsmanagement über das Auftragsmanagement bis hin zur Betriebsmannschaft vor Ort – mussten hocheffizient zusammenarbeiten, um die ersten vier Racks pünktlich in Betrieb nehmen zu können. „Wir haben nicht nur Hand-in-Hand gearbeitet, sondern vor allem auch Sinn für pragmatische Lösungen bewiesen“, erklärt Hauke Hoffmann, Projektmanager bei 4Com. Als Projektleiter war er für die Betreuung des straff terminierten Vorhabens zuständig und sieht den Erfolg des Projekts vor allem in der engen Zusammenarbeit aller Partner.

Sportlich: Blitzschnelle Anbindung an Data LogistIX-Plattform

Durch die Unterstützung von ITENOS und in enger Zusammenarbeit mit Telekom Deutschland hat 4Com das Brexit-bedingte Problem seines Kunden schnell und effizient lösen können. Heute läuft die neue, zentrale Kundenplattform stabil und skalierbar in einem 28m²-Cage im ITENOS Rechenzentrum Frankfurt1. 4Com und sein Kunde profitieren dabei von der hohen Rechts- und Compliance-Sicherheit zertifizierter Bereitstellungsinfrastrukturen. Die Datenspeicherung und -verarbeitung erfolgt ausschließlich in Deutschland. Die Multicarrier-Einführung der auf der ITENOS Data LogistIX-Plattform vorgehaltenen Rechenkapazitäten sorgt dank ITENOS Cloud Connect für größte Flexibilität bei der Wahl und Kombination der gewünschten Cloud-Services.

Der erfolgreichen und extrem schnellen Bereitstellung der ersten vier Server-Racks werden 2020 noch einige Erweiterungen folgen: Fest geplant ist bereits eine Aufstockung auf insgesamt acht Racks.



Für 4Com hat ITENOS innerhalb kürzester Zeit erforderliche Rechenkapazitäten und die Anbindung an das Internet zum Betrieb einer zentralen Kundenplattform bereitgestellt.

Kontakt

- ☎ 0228 7293-333
- ✉ vertrieb@itenos.de
- 🌐 www.itenos.de