

## Use Case

# Realisierung des größten SD-WAN Rollouts Europa

## ÜBER DEN KUNDEN

---

Unser Kunde ist eines der weltgrößten Versicherungskonzerne und gehört mit über 9000 Agenturen zu den führenden Versicherungsunternehmen in Deutschland. Es bietet ihren rund 20 Millionen Kunden auf den Bedarf zugeschnittene Lösungen rund um Versicherung, Vorsorge und Vermögen aus einer Hand. Im Mittelpunkt stehen die Agenturen, hier werden vor allem Privatkunden über alle Lebensphasen hinweg beraten und betreut.

Lösung: Neue Router für 8800 Standorte

Unternehmen: Versicherungskonzern

Bereich: Verbesserung der Netzinfrastruktur

## HERAUSFORDERUNG

Der Kunde möchte die veraltete Access-Router-Technik erneuern, um somit im gesamten Konzern leistungsfähige und sichere Zugänge zum internen Netzwerk sicherzustellen, welche auf dem neusten technologischen Stand sind. Der Austausch der Router soll an 8800 Standorten durchgeführt werden. Die größte Herausforderung bestand darin, dass die termingerechte Installation, Integration und Inbetriebnahme der einzelnen Standorte einheitlich funktioniert. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass es Unterschiede hinsichtlich Infrastruktur gibt. Der Tausch sollte die Tagesabläufe möglichst wenig stören und die Standorte mussten arbeitsfähig bleiben.

## LÖSUNG

Unsere Lösung besteht darin, dass wir den kompletten Prozess orchestrieren - von der Bewertung, über die Konzeption, Pilotierung bis hin zum Rollout und das flexibel skalierbar. Um den Tausch vor Ort schnellstmöglich zu realisieren, werden die Konfigurationsdaten zentral in einer Management Cloud verwaltet und gesteuert. Der Router wird lediglich angeschlossen und bekommt über das Internet seine für den Standort benötigte Konfiguration direkt aufgespielt. Dazu nutzen unsere On-Site Techniker unsere extra für dieses Projekt entwickelte App sowohl als Auftragstool inklusive einer Übersicht aller Aufträge, als auch um den Konfigurationsprozess automatisiert anzustoßen. Im Anschluss, nach erfolgreichem Test mit dem Kunden, wird eine digitale Unterschrift eingeholt. Darüber hinaus wird die Kundenkommunikation automatisiert. An allen Filialen werden Terminanfragen versendet, sodass der Kunde diese nur bestätigen braucht und unser Techniker diesen Auftrag sofort in seinem Kalender sieht. Terminbestätigungen, Terminerinnerungen und Auftragsabschluss werden ebenfalls automatisiert an die Kunden mitgeteilt. Sollte es bei einem Techniker mal zu einer Verspätung kommen und diese dazu führen, dass das vereinbarte Zeitfenster nicht eingehalten werden kann, kommen unsere Ressourcenmanager ins Spiel und betreuen den Kunden persönlich telefonisch.

## ERGEBNIS

Durch unseren 360 Grad Blick und eine höchstmögliche Automatisierung, sowie der reibungslosen Planung, Steuerung und Überwachung dieses vielschichtigen Projektes, wird dem Kunden ein Vorsprung für sein Unternehmen ermöglicht. In unserer eigens entwickelten App haben wir alle wichtigen Daten auf einen Blick und diese können in Echtzeit dem Kunden auch klare Aussagen geben z.B. wie es um das Projekt bzw. um den aktuellen Stand steht. Zusätzlich sind Informationen enthalten über die Routen und Ressourcenplanung, sowie ein Termin Planungsassistent. Maximale Transparenz!