

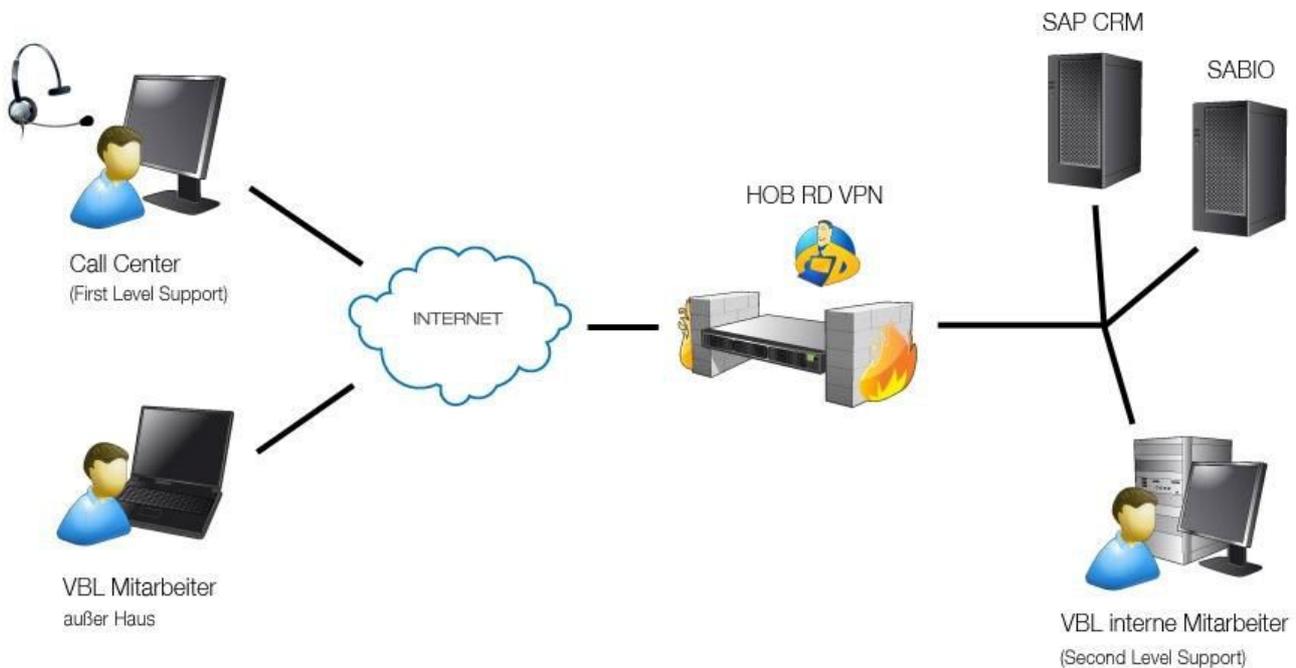
Link: <https://www.computerwoche.de/a/blitzschnell-durch-den-tunnel,1936606>

SAP CRM

## Blitzschnell durch den Tunnel

Datum: 02.06.2010  
Autor(en):Christa Manta

Mehr als vier Millionen Kunden muss die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL) zufrieden stellen. Dabei helfen soll das neu eingeführte SAP CRM. Über die Fernzugriffssoftware HOB RD VPN greifen sowohl interne VBL-Mitarbeiter als auch ein externes Call Center auf das Kundenmanagementsystem zu.



Sowohl VBL-Mitarbeiter außer Haus als auch Call-Center-Mitarbeiter haben über Remote Access schnellen und sicheren Zugang zum SAP CRM-System.

Täglich zwischen 2.500 und 5.000 Kundenanfragen bearbeiten und gleichzeitig die Beratungsqualität verbessern sowie Geschäftsprozesse verschlanken: Um diese gewaltige Aufgabe zu stemmen, hat die VBL, eine vom Bund und von den Ländern getragene Versorgungseinrichtung für Arbeitnehmer des öffentlichen Dienstes, das **Kundenmanagementsystem SAP CRM** <sup>1</sup>eingeführt. Genutzt wird es von internen Mitarbeiter des VBL, aber auch von extern.

### Schnelle Auskünfte dank Remote Access

Die Mitarbeiter des Call Centers, mit dem die VBL den First Level Support gewährleistet, greifen über die Remote Access Software HOB RD VPN der Cadolzheimer HOB GmbH & Co. KG auf die **Kundendaten**<sup>2</sup> im SAP CM zu. So können die Kunden auch über das Call Center schnell und umfassend beraten werden. Über einen VPN-Tunnel auf Basis des SSL-Protokolls bietet die Fernzugriffslösung einen sicheren Zugang auf die unternehmensinternen Applikationen und Daten. Ein im Produkt integriertes SSL-Gateway (HOB WebSecureProxy) leistet die zuverlässige Authentifizierung der anfragenden Benutzer an die entsprechenden Gegenstellen weiter. So sind die externen Kundenberater innerhalb weniger Sekunden in CRM-System und Wissensmanagementdatenbank eingeloggt.

## Sicherheit als Entscheidungskriterium

"Grund für die universell einsetzbare **Remote Access**<sup>3</sup> Lösung des Cadolzheimer Connectivity-Spezialisten HOB GmbH & Co. KG waren die positiven Referenzen, die lange etablierte Technik und das sehr gute Preis-/Leistungsverhältnis. Besonders wichtig war uns die Sicherheit bei der Übertragung auf Basis der SSL-Verschlüsselung und dass die Lösung BSI-zertifiziert ist", erklärt Martin Appel, Projektleiter CRM bei der VBL. Die Installation der Software sei innerhalb weniger Tagen abgeschlossen worden, da die Lösung nur im Rechenzentrum der VBL implementiert werden musste. Auf den Rechnern der zugreifende Anwender wurden weder Client-Software noch Administratorrechte benötigt. Die benötigten **Clients**<sup>4</sup> sind in der Remote Access Lösung enthalten und ebenfalls webbasiert. Daher konnte der Aufwand für Einrichtung und Installation niedrig gehalten werden.

So wurde das Projekt laut der HOB GmbH innerhalb von zwei Monaten "in time and budget" abgeschlossen. Und laut Projektleiter Appel macht es sich bereits jetzt bezahlt: "Als Vorteil haben wir festgestellt, dass die Beratungsqualität dem Endkunden gegenüber zugenommen hat. Auch 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", berichtet Appel.

## Links im Artikel:

<sup>1</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/1935032/>

<sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/1930396/>

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1930414/>

<sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp/1929405/>

---

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.