



APP NOTE

EINFACHES, INTELLIGENTES UND SICHERES CALLCENTER - MIT IGEL

Callcenter spielen in der heutigen Geschäftswelt eine wichtige Rolle. Egal ob Online-Shopping, Finanzgeschäfte, IT-Support, Versicherungen, Logistik und Reisebüros, Presales, Sales, Support oder Aftersales - Kunden werden zunehmend über Business Process Outsourcing (BPO) in Form von Call Centern betreut. Diese können zentral angesiedelt sein oder aus verteilten, dezentralen Mitarbeitern bestehen. Die Sicherstellung einer umfassenden Erreichbarkeit (bis zu 365/24/7) stellt neue Anforderungen an die Call Center-Mitarbeiter und insbesondere auch an die IT. Es gibt Call Center, die in mehreren Schichten vor Ort Kundendienst leisten, so dass die verfügbaren Arbeitsplätze nacheinander von verschiedenen Mitarbeitern genutzt werden. Viele Call Center-Mitarbeiter arbeiten jedoch von zu Hause oder anderswo aus, entweder in Voll- oder in Teilzeit.

Sowohl vor Ort oder aus der Ferne benötigen die Mitarbeiter einen einfachen, schnellen und vor allem sicheren Zugang zu sensiblen Unternehmens- und Kundendaten, was in jedem Fall einen kontrollierten Zugang zur Unternehmens-Cloud und/oder dem Unternehmensnetz voraussetzt.



IGEL kombiniert eine leistungsstarke, zentralisierte Endpoint-Verwaltung und -Steuerung mit dem schlanken, leichtgewichtigen und effizienten Endpoint-Betriebssystem IGEL OS, und ermöglicht so den sicheren Zugriff auf Desktops und Anwendungen, die im Rechenzentrum oder in der Cloud laufen. IGEL OS wurde für eine einfache Endpunktverwaltung und -steuerung entwickelt und benötigt deutlich weniger Speicherplatz als ein herkömmliches Windows-Betriebssystem, wodurch es sicherer ist und die CPU- und Speicherressourcen der Geräte weniger belastet. Darüber hinaus ermöglicht es produktives Arbeiten von nahezu jedem x86-64-Endgerät und fast jedem Standort aus, was speziell für Call Center immer wichtiger wird.

Intelligenter und sicherer Zugang zu Cloud-Arbeitsbereichen für Call Center-Mitarbeiter

IGEL OS ermöglicht den einfachen und sicheren Zugriff auf die neuesten Versionen von Citrix Workspace, VMware Horizon, Microsoft Azure Virtual Desktop und Amazon Workspaces, um nur einige Beispiele zu nennen.

Das Linux-basierte IGEL OS ist von Haus aus sicher. Es ist modular aufgebaut, so dass auf jedem Endpunkt nur die erforderlichen Firmware-Module ausgeführt werden und verfügt über ein sicheres, schreibgeschütztes Dateisystem. Zu den

erweiterten Sicherheitsmerkmalen gehört die vollständige IGEL-Vertrauenskette, die "IGEL Chain-of-Trust", die alle Boot-Prozesse von der Benutzerhardware/UEFI bis zum VDI-Host oder der Cloud verifiziert und sowohl für Netzwerk- als auch für Remote-Benutzer gilt, die mit Unified Communications-Tools arbeiten.



IGEL OS-Unterstützung für Unified Communications

IGEL OS ist das ideale Endpunkt-Betriebssystem für Cloud-Workspaces und Unified Communications, die IGEL Universal Management Suite (UMS) ist die perfekte ergänzende Plattform zur Verwaltung und Steuerung von IGEL OS-basierten Endpunkten, mit denen Call Center-Agenten von überall aus zusammenarbeiten können.

Mit IGEL OS können Sie das Unified Communications-Tool Ihrer Wahl verwenden!

IGEL OS unterstützt mehr Unified Communications-Software als jeder andere Anbieter von Betriebssystemen für virtuelle Desktops oder Cloud Workspaces. Neben Zoom werden auch Teams, Cisco WebEx Meeting & Teams, Jabra und Avaya unterstützt.

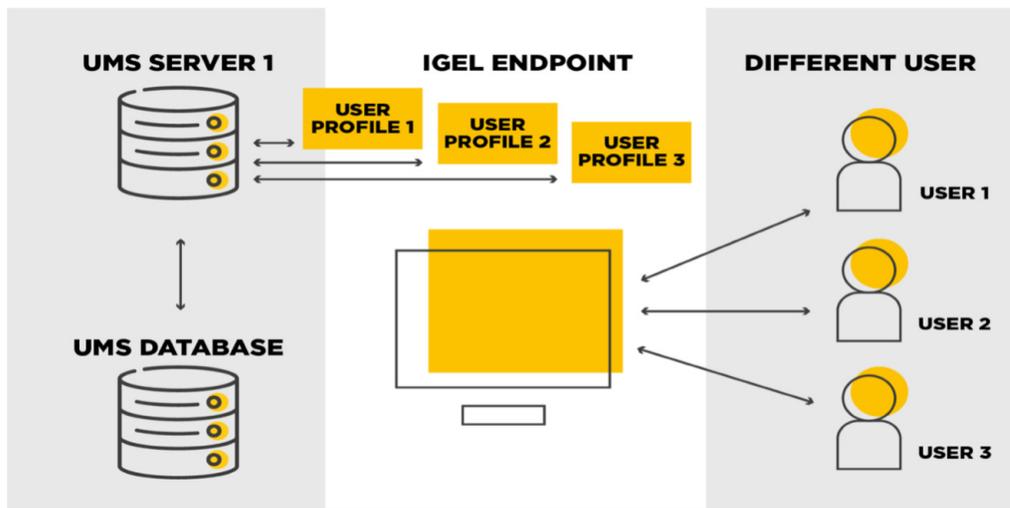
Darüber hinaus gibt es eine große Auswahl an Headsets der bekanntesten Anbieter für Unified-Communications-Hardware: Poly, EPOS und Jabra. Die meisten der von IGEL OS unterstützten Headsets lassen sich mit der IGEL UMS, anpassen. Sie kann die Headset-Firmware aktualisieren, sofern verfügbar.

IGEL OS bietet eine herausragende Multimedia-Performance und unterstützt das Multimedia-Offloading zur Optimierung des End-to-End-Benutzererlebnisses bei Audio-Video- oder reinen Audioanrufen zwischen Benutzern oder anderen standardbasierten Desktop-Video- und Konferenzraumsystemen.

Unternehmen sind unterschiedlich stark auf neue Arbeitsformen eingestellt. Einige Unternehmen stellen ihren Mitarbeitern Notebooks zur Verfügung, andere richten komplette Shared Workplaces ein, und wieder andere erlauben das Mitbringen eigener Geräte (BYOD). Alles ist möglich. Jedoch ist eines wichtig, die Technik muss sowohl für den Endnutzer als auch für das Unternehmen von Nutzen sein, und sie muss vor allem sicher sein.

Shared Workplace

Die Shared Workplace-Funktionalität ist eine optionale Funktion der IGEL UMS, die eine benutzerabhängige Konfiguration auf der Grundlage von in der UMS erstellten Einstellungsprofilen und Konfigurationseinstellungen ermöglicht, die mit Benutzerkonten in Active Directory verknüpft werden können.



Shared Workplace unterstützt Mitarbeiter, die ihre eigenen individuellen Einstellungen verwenden möchten, egal ob an häufig wechselnden Arbeitsstationen in Roaming-Umgebungen oder an immer an dem selben Gerät.

Nach der Anmeldung eines Benutzers konfiguriert sich der für Shared Workplace lizenzierte Endbenutzer automatisch. Er tut dies über den UMS-Server anhand des in der UMS-Datenbank gespeicherten Einzel- oder Gruppenprofils. Diese Profile können von einem Administrator mit Hilfe der UMS-Konsole bequem per Drag-and-Drop einem Benutzer zugewiesen werden.

Ärgernisse über ständig anders aussehende und funktionierende Desktops halten die Mitarbeiter so nicht mehr von ihrer Freude an der Arbeit und ihrer Produktivität ab.

Mit Shared Workplace können die Mitarbeiter an gemeinsam genutzten Arbeitsplätzen in Call Centern ihre Arbeit auf ihre Weise erledigen, unabhängig davon, welches Endgerät sie verwenden.

Der IGEL Shared Workplace trägt dazu bei, ein Höchstmaß an organisatorischer Verwaltung, Kontrolle und Sicherheit durch Richtlinien zu gewährleisten, während die Endanwender von einem hocheffizienten und produktiven digitalen Arbeitsumfeld profitieren.

Sicherer und kontrollierter Zugriff auf die Unternehmensumgebung mit Hilfe eigener Geräte (BYOD) für Außendienstmitarbeiter und Zeitarbeiter

IGEL OS ist schnell und einfach. Jedes kompatible x86-64-Gerät lässt sich mit dem IGEL UD Pocket in wenigen Minuten einrichten. Der UD Pocket ist eine äußerst mobile und kompakte USB-Stick-Lösung, die per Expressversand an Anwender an nahezu jedem Ort geliefert werden kann. Er wird einfach in das Gerät eingesteckt und über das Internet mit dem IGEL Cloud Gateway verbunden - und schon ist er einsatzbereit.



IGEL OS und UD Pocket sind flexibel und unkompliziert in der Nutzung und bieten so für alle Branchen eine schnelle und sichere Lösung. Das auf Linux basierende und als modulare, schreibgeschützte Firmware-Basis strukturierte IGEL OS verfügt über eine extrem kleine Angriffsfläche. Es bietet eine breite Palette sicherheitsorientierter Funktionen, die darauf ausgelegt sind, die Anfälligkeit zu minimieren und Angreifer daran zu hindern, Ihr Unternehmen über den beliebtesten Einstiegspunkt zu infiltrieren: den Netzwerkrand.

Die IGEL-Vertrauenskette gilt auch für temporäre Remote- und Gastbenutzer und bietet IT-Endpunktadministratoren zusätzliche Sicherheit.

Benutzer, die IGEL OS über den UD Pocket ausführen, müssen nach Beendigung ihrer Arbeit nur den UD Pocket entfernen, um in die native Umgebung zurückzukehren.

Alle zugrunde liegenden Anwendungen und Dateien bleiben unangetastet. Die einfache Kontrolle, selbst von entfernten Standorten aus, macht den UD Pocket zu einer einfachen mobilen Gastbenutzerlösung für IT-Administratoren. Nach Abschluss einer zugewiesenen Aufgabe oder eines Vertrags kann der IT-Administrator den UD Pocket an einem entfernten Standort einfach deaktivieren.

IGEL liefert alle Komponenten, um New Work möglich zu machen.

IGEL OS

Ein plattformunabhängiges, Linux-basiertes Betriebssystem der nächsten Generation, das für eine einfache, intelligente und sichere Endpoint-Kontrolle und -Optimierung entwickelt wurde. IGEL OS ermöglicht den Zugriff auf Cloud-Dienste, serverbasierte Computing-Anwendungen oder virtuelle Desktops und bietet herausragende Audio- und Videofunktionen, interaktive Grafiken und Unified Communications.

IGEL UD Pocket

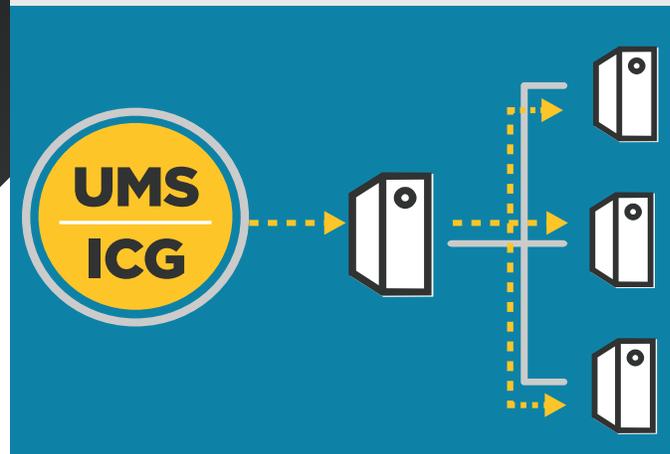
Eine mobile und intelligente Lösung für jeden USB-Anschluss. Nicht größer als eine Büroklammer, ist der UD Pocket und UD Pocket2 im Wesentlichen "IGEL OS on a stick" und bietet ein sicheres und leistungsstarkes System für remote und mobiles Arbeiten. IGEL OS bootet von einem verfügbaren USB-Anschluss an einem PC, Laptop oder einem beliebigen kompatiblen x86-64-CPU-basierten Endgerät.

IGEL Shared Workplace

Shared Workplace ermöglicht eine benutzer-abhängige Konfiguration auf der Basis von im UMS erstellten Profilen und Konfigurationseinstellungen, die mit Benutzerkonten im Active Directory verknüpft werden können. Diese Funktionalität ermöglicht es verschiedenen Personen, dasselbe Gerät mit ihren individuellen Einstellungen zu verwenden, oder in Roaming-Umgebungen, wie z. B. auf Klinikstationen, wo die Benutzer häufig die Arbeitsstation wechseln.

Universal Management Suite (UMS)

Eine Managementlösung für nur wenige, aber auch bis zu 300.000 verteilte Endgeräte mit IGEL OS. Die UMS wurde speziell zur Vereinfachung komplexer Unternehmensumgebungen entwickelt und unterstützt verschiedene Betriebssysteme, Datenbanken und Verzeichnisse. Der UMS-Server kann sich sowohl im Unternehmensnetzwerk aber oder in der Cloud befinden.



IGEL Cloud Gateway (ICG)

IGEL Cloud Gateway (ICG) ermöglicht die vollständige UMS Verwaltung und -Steuerung von IGEL OS-basierten Endgeräten, die sich an entfernten Standorten wie im Home-Office, verteilten Standorten oder bei Außendienst-Mitarbeitern außerhalb des Unternehmensnetzwerks befinden. Es erweitert die Reichweite der UMS, ohne dass eine VPN-Verbindung nötig ist, und gewährleistet so eine sichere Verwaltung und Kontrolle aller Endgeräte mit IGEL OS, unabhängig von deren Standort.

Alle genannten Szenarien und Vorteile zeigen, dass IGEL OS die optimale IT-Unterstützung für Call Center bietet.



Erfahren Sie mehr darüber, wie IGEL die Arbeit in Call-Centern unterstützt unter igel.de/resources