

Moderne Sicherheit und Resilienz für Contact Center

Reduzieren Sie Komplexität und Kosten durch präventive Sicherheit und zentrale Steuerung für globale Betriebsabläufe.



IGEL verbindet Performance, Sicherheit und einfache Verwaltung für moderne Contact-Center-Umgebungen. Dank der nahtlosen Integration führender Lösungen für Echtzeit-Sprachanalyse, Audioverarbeitung, KI-Tools, KI-gestützte Gesprächsanalyse und Anrufmanagement-Systeme unterstützt IGEL Servicemitarbeitende dabei, weltweit eine gleichbleibend hohe Servicequalität sicherzustellen.

Moderne, sichere Contact-Center-Umgebungen auf globaler Ebene

Contact Center sind komplexe Umgebungen, in denen Mitarbeitende standortübergreifend arbeiten, in gemeinsam genutzten Arbeitsbereichen per Desk Sharing oder im Homeoffice auf privaten bzw. unternehmenseigenen Geräten. Für IT-Teams ergeben sich daraus zahlreiche Herausforderungen bei gleichzeitig null Toleranz gegenüber Verzögerungen oder Ausfallzeiten.

IGEL bietet einen sicheren und modernen Ansatz zur Verwaltung von Endgeräten in verteilten Contact-Center-Umgebungen. So werden Produktivitätsverluste reduziert und gleichzeitig die Einhaltung regulatorischer Anforderungen in den Bereichen Cybersicherheit, Datenschutz, Verbraucherschutz und Telemarketing unterstützt.

Ransomware-Risiken reduzieren und Betriebsabläufe optimieren

Zuverlässig und leistungsstark

- Sicherstellen eines effizienten Betriebs Ihres Contact Centers durch direkte Unterstützung führender Plattformen wie Sanas, Avaya, RingCentral, Genesys und NICE CXone.
- Unterstützung führender Webcams, Mikrofone und Headsets für hochwertige Sprach- und Videoberatung.
- Reduzierung verlorener Arbeitsminuten durch Endpoint-Patching, Sicherheitsvorfälle oder Probleme mit Peripheriegeräten.

Sicher und resilient

- Hohe Widerstandsfähigkeit gegen Ransomware und Malware durch den Verzicht auf lokale Datenspeicherung am Endpoint.
- Integrierte Durchsetzung von Zero-Trust-Prinzipien auf Endpoint-Ebene mit dem **IGEL Preventative Security Model™**.
- Minimierung von Windows-Blue-Screens und Ausfällen durch IGEL Business Continuity & Disaster Recovery.

Zentrale Verwaltung

- IT-Teams verwalten zentral tausende Endgeräte, stellen Updates bereit und setzen Sicherheitsrichtlinien über die einheitliche Plattform IGEL Universal Management Suite durch.
- Der **IGEL Adaptive Secure Desktop™** passt die Arbeitsumgebung automatisch an Gerät, Nutzerprofil und Nutzungskontext an.
- Schnelles und sicheres Onboarding neuer und temporärer Mitarbeiter, um saisonale Nachfragespitzen flexibel abzudecken.

Keine Ausfallzeiten und Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs durch schnelle Endpoint-Wiederherstellung

Ausfallzeiten sind für Contact-Center-Umgebungen kritisch. Cyberangriffe und IT-Störungen können den Betrieb schlagartig zum Stillstand bringen, IT- und kundennahe Teams blockieren, Umsätze kosten und das Vertrauen der Kunden nachhaltig schädigen. Während moderne Retail-Umgebungen gezielt in Cloud- und Rechenzentrums-Recovery investieren, basieren klassische Endpoint-Recovery-Ansätze häufig noch auf Neuinstallation oder dem Austausch von Ersatzgeräten. Diese Prozesse bremsen Anwender aus und führen zu spürbaren Geschäftsunterbrechungen.

Mit **IGEL Business Continuity & Disaster Recover™** sind Sie innerhalb weniger Minuten wieder arbeitsfähig und erhalten sicheren Zugriff auf geschäftskritische Services ohne kostenintensiven Geräteaustausch oder aufwendige Neuinstallationen. Starten Sie bestehende Geräte einfach in die IGEL-Recovery-Umgebung.

IGEL Dual Boot™

Installieren Sie IGEL OS parallel zur bestehenden Windows-Partition. Im Störfall einfach in IGEL neu starten und sofort sicheren Zugriff erhalten. Einfach bereitzustellen, leicht zu testen, jederzeit einsatzbereit.

IGEL USB Boot

Schnelle Wiederherstellung über ein sicheres externes USB-Medium, das im Falle eines Festplattenausfalls oder kompromittierter Endpoints einen sauberen Zugriff auf geschäftskritische Anwendungen ermöglicht.

IGEL Universal Management Suite

Zentrale Steuerung von Konfigurationen, Updates und Richtlinien, flexibel einsetzbar als lokale Installation oder als UMS-as-a-Service. Ergänzt durch professionelle Unterstützung der IGEL Services.

Zentrale Vorteile für moderne Contact Center

- **Risikominimierung:** Reduzieren Sie Cyberangriffe und Sicherheitsvorfälle, um sensible Daten zu sichern und Ausfallzeiten zu vermeiden.
- **Kosteneffizienz:** Senken Sie Betriebskosten mit IGEL durch ein effizientes zentrales Management und integrierte Sicherheitsfunktionen. Nutzen Sie bestehende Geräte weiter, verlängern Sie deren Lebensdauer und sparen Sie Hardwarekosten.
- **Skalierbarkeit:** Skalieren Sie Ihr Contact Center flexibel mit IGEL und den Partnern im Ökosystem, während Ihr Unternehmen wächst.
- **Compliance:** Erfüllen Sie Cybersicherheits- und Datenschutzstandards sowie regulatorische Anforderungen ohne lokale Datenspeicherung am Gerät und mit dem IGEL Preventative Security Model™.

Schützen Sie Ihren Contact Center: Verhindern Sie Datenpannen, Endpoint-Ausfälle und Betriebsunterbrechungen mit der IGEL Adaptive Secure Endpoint Platform™ für Contact Center.

Kontaktieren Sie uns noch heute, um mehr darüber zu erfahren, wie IGEL die Sicherheitsbasis für Ihr Contact Center bereitstellen kann.

Weitere Informationen unter igel.de/secure-contact-center-with-igel

IGEL Die Adaptive Plattform für sichere Endpoints. Jetzt. Und in Zukunft.