

Gmünder ErsatzKasse GEK – Garantierte Bandbreiten für erstklassigen Gesundheitsservice

„Wir haben einen zuverlässigen Partner gefunden, der unsere IT-Prozesse in jeder Hinsicht optimal ergänzt.“

Martin Bucher, Projektleiter IT bei der GEK

Absolute Kundenorientierung und ein herausragendes Serviceangebot sind der Schlüssel zum Erfolg im heutigen Dienstleistungssektor. Das gilt ganz besonders für eine Krankenversicherung wie die Gmünder ErsatzKasse GEK. Herausragende Servicequalität braucht entsprechende Voraussetzungen. Eine davon ist eine zuverlässige und leistungsstarke Standortvernetzung. Die GEK setzt deshalb auf eine moderne, zukunftsfähige Netzplattform – ein komplett providergemanagtes Virtual Private Network (VPN), das hohe Verfügbarkeit und Kosteneffizienz garantiert.

Für die Gmünder ErsatzKasse steht ein individueller, kompetenter und schneller Service im Mittelpunkt. Dieses Engagement zahlt sich aus, denn die rund 1,6 Millionen Versicherten der GEK sind von den Leistungen ihrer Krankenkasse überzeugt: Zum zehnten Mal in Folge wurde die bundesweit fünftgrößte Ersatzkasse zur kundenfreundlichsten Krankenkasse beim Kundenmonitor Deutschland 2006 gewählt. Für Martin Bucher, Projektleiter IT bei der GEK, ist die vom Kundenmonitor Deutschland vergebene Auszeichnung Lohn für ein stetiges Streben nach optimierten Prozessen:

„Nur mit einem jederzeit verfügbaren Netz sind wir in der Lage, den Wünschen und Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden. Wir wickeln den gesamten Geschäftsverkehr über unser Netz ab. Eine leistungsfähige Standortvernetzung ist die Grundlage für unsere Servicequalität. Deshalb benötigen wir eine performante und flexible IT-Infrastruktur, die mit unseren Ansprüchen wächst.“

Martin Bucher, Projektleiter IT bei der GEK

Die Herausforderung

Die Anforderungen der GEK an ihr Unternehmensnetz sind hoch: Sämtliche Versichertenanfragen werden über eine zentrale Kundendatenbank erfasst und bearbeitet. An über 200 Standorten müssen die GEK-Mitarbeiter immer einwandfrei auf die Kernanwendungen des Unternehmens zugreifen können. Dafür war das bisherige GEK-Netz nicht mehr performant genug. Der Technologiesprung von Frame Relay auf zeitgemäße MPLS-Technik (Multiprotocol Label Switching) war damit vorprogrammiert. Die GEK entschied sich für ein komplett gemanagtes MPLS-VPN, das Kapazität und Sicherheit gewährleistet. Das unternehmensweite Kommunikationsnetz ist schnell und bedarfsgerecht skalierbar und schafft die Grundlage für IP-basierte Mehrwertdienste. Um die sensiblen Kundendaten noch besser abzusichern, ist der gesamte Geschäftsverkehr innerhalb des MPLS-VPNs per IPSec verschlüsselt.

Service steht an erster Stelle – auch in puncto Unternehmensnetz

Als Dienstleistungsunternehmen ist die GEK ihren Versicherten verpflichtet: „Wir geben unseren Kunden vielfältige Servicegarantien“, so Bucher. „Kundenanliegen beantworten wir spätestens innerhalb von drei Tagen. Bekommt der Kunde Krankengeld von uns, sorgen wir dafür, dass der Betrag in 24 Stunden auf seinem Konto ist. Die gleiche prozessorientierte Servicementalität erwarten wir von unserem Provider.“

In dem Braunschweiger Communication Service Provider BCC hat die GEK den passenden Partner in puncto Filialvernetzung gefunden. Als mittelständisches Unternehmen setzte sich BCC in der europaweiten Ausschreibung erfolgreich gegen verschiedene Großanbieter durch. Das Angebot überzeugte die GEK und bewog die Krankenkasse dem bis dato in Süddeutschland wenig bekannten Multiservice-Netzbetreiber den Zuschlag zu erteilen.

Die Lösung

BCC erfüllt die Vorgaben der GEK durch garantierte Servicelevel, abgestuft je nach Standort. Verfügbarkeit, Bandbreite und Entstörzeiten sind auf Größe und Mitarbeiterzahl der über 200 Filialen abgestimmt. Den höchsten Servicelevel erhielt die Hauptverwaltung in Schwäbisch Gmünd. Eine Entstörzeit von maximal sechs Minuten und die Netzverfügbarkeit von 99,99 Prozent sorgen dafür, dass das zentrale Rechenzentrum der GEK permanent erreichbar ist. Die Anbindung an das VPN ist hoch redundant ausgelegt und verfügt über eine physikalisch getrennte Wegführung: Zum Einen eine Lichtwellenleiter-Verbindung mit 155 MBit/s, zum anderen eine Richtfunkverbindung – von BCC auf bis zu drei Mal 155 MBit/s aufrüstbar. Davon befindet sich eine Verbindung im Einsatz. Fällt ein Medium aus, schwenkt die Datenkommunikation automatisch um. Beide Anbindungen durften sich aus Sicherheitsgründen nicht im Hause von GEK kreuzen, eine weitere Maßnahme für echte Redundanz. Darüber hinaus doppelte der Provider alle für das Netz notwendigen Komponenten.

Garantierte Bandbreiten durch ATM DSL

Vor der Vergabe des Netzbetriebs an BCC war die Anbindung der Hauptverwaltung über Lichtwellenleiter nicht möglich gewesen. BCC überwachte als Generalunternehmer die Tiefbaumaßnahmen und verlegte mehr als zweieinhalb Kilometer Lichtwellenleiter, um die Zentrale anzuschließen. Die Beratungsbüros der Krankenkasse sind dort, wo die Technologie verfügbar ist, per ATM DSL angebunden. Im Gegensatz zur herkömmlichen DSL-Technologie garantiert ATM DSL dediziert die ausgewiesene Bandbreite. Die Parameter bei ADSL oder SDSL setzen nur den maximal nutzbaren Bandbreitenwert fest – dieser ist allerdings nicht permanent verfügbar. Die garantierte Performance von ATM DSL ist Voraussetzung für laufzeitkritische Daten und Anwendungen. Damit erreicht BCC die notwendige Dienstgüte, beispielsweise für die zentral betriebene Kundenverwaltung der GEK, Citrix-Anwendungen oder das Dokumentenmanagement-System.

Transparente Leistungsübersicht via Serviceportal

BCC betreibt und überwacht das komplette GEK-Netz im eigenen Netzmanagement Center. Über das BCC-Serviceportal erhält die Ersatzkasse ein lückenloses und umfassendes Monitoring ihrer Netzlösung. Anhand verschiedener Tools hat sie Kontrolle über die erreichten Service-Level, kann den Status von Störungsmeldungen einsehen, Support-Tickets erstellen oder den angefallenen Traffic auswerten. Martin Bucher schätzt BCC nicht zuletzt wegen seiner Prozess- und Servicekompetenz:

„Wir haben einen zuverlässigen Partner gefunden, der unsere IT-Prozesse in jeder Hinsicht optimal ergänzt. Das Projekt-Rollout war vorbildlich. Die Netzverfügbarkeit ist um ein Vielfaches gestiegen, die Kosten haben sich um mehr als 40 Prozent reduziert. Kurz: Wir sind mit unserem neuen Provider sehr zufrieden.“

Martin Bucher, Projektleiter IT bei der GEK

Benefits auf einen Blick

- **Kostenreduktion:** Trotz gestiegener Anforderungen reduzierte das Unternehmen die Kosten für das Weitverkehrsnetz um mehr als 40 Prozent.
- **Investitionssicherheit:** Die hochmoderne Kommunikationsplattform gewährleistet den Betrieb von zukunftsweisenden Applikationen wie Voice over IP.
- **Garantierte Bandbreiten:** permanenter Zugriff auf zentrale Anwendungen. Maßgeschneidertes Netz: flexible, beliebig wählbare Bandbreiten, neue oder vorhandene Standorte sind leicht und schnell zu integrieren.
- **Managed Services:** Spezialisten betreiben und überwachen das Netz rund um die Uhr, die eigene IT-Abteilung wird entlastet.

BCC | YOURNET

Als Komplettlösung für unternehmensweite Netze bietet BCC | YOURNET Möglichkeiten, die über Standardfestverbindungen nur mit hohem Aufwand und hohen Kosten machbar sind. Basierend auf MPLS-Technologie (Multi-protocol Label Switching) nutzt das virtuelle Netz das weltweit vorhandene Internet-protokoll (IP). Neben dem eigenen 14.000 Kilometer umfassenden Backbone integriert BCC für die YOURNET-VPNs Netzzugänge großer deutscher Netzbetreiber sowie anderer Partnerunternehmen und produziert darauf basierend eines der leistungsfähigsten MPLS-Backbones.

BCC | YOURNET ist dort, wo es Zugangstechnologien gibt: Möchte ein Unternehmen eine Vielzahl von Standorten miteinander vernetzen, kann es auf gewöhnliche Zugangstechnologien wie Dial In und xDSL oder andere IP-Zugänge zurückgreifen. Die Unternehmensstandorte werden auf einer virtuellen Ebene sicher miteinander verbunden. Dabei entscheidet der Kunde selbst, welche Standorte oder mobile Benutzer Zugang zum geschlossenen Netz bekommen.

In der Vergangenheit beschränkte sich die Nutzung von Unternehmensnetzen auf Datentransfer, E-Mail-Dienste, Internet und Datenverwaltung. BCC | YOURNET kann mehr: Die neue Generation von MPLS-VPNs bietet den sicheren und leistungsfähigen Betrieb von Standort unabhängigen Storage- und Hosting-Lösungen, Sprachdiensten wie Voice over IP oder Terminalserverfähigen Applikationen – mit modernsten Standards wie Class of Service.

Weitere Informationen finden Sie unter www.bcc.de/MPLS-VPN

Über BCC

Die BCC Business Communication Company GmbH plant, realisiert und betreibt zukunftsfähige Netzsysteme und -services für Geschäftskunden. Namhafte Unternehmen aus nahezu allen Branchen vertrauen BCC ihre IT-Infrastruktur an. Netzwerklösungen von BCC sind genau auf die Bedürfnisse von Unternehmen und Behörden zugeschnitten – in Performance, Verfügbarkeit und Sicherheit. Basierend auf seiner IP-Kompetenz liefert der Provider neben VPNs und gemanagter IT-Security passgenaue Mehrwertdienste wie IP-Telefonie. Grundlegende Substanz hat BCC durch das eigene, 17.000 Kilometer lange Backbone. Mit mehreren ringförmig angelegten Netzebenen ist das BCC-Backbone eines der performantesten Kommunikationsnetzwerke Deutschlands. Dank Hochgeschwindigkeitstechnologien wie DWDM ermöglicht es Breitbandanbindungen bis zu 10 GBit/s.

Impressum

BCC Business Communication Company GmbH

Mittelweg 7	Tel. 0531 20 84-0
38106 Braunschweig	Fax 0531 20 84-385
Postfach 1350	info@bcc.de
38003 Braunschweig	www.bcc.de