



HERAUSFORDERUNG:

Nahtlose Modernisierung der Contact-Center-Infrastruktur im laufenden Betrieb bei sensiblen Kundendaten.

LÖSUNG:

Moderne, hochverfügbare Architektur auf Basis des Voxtron Communication Center (VCC) von Enghouse Interactive mit umfassendem Sicherheitskonzept und KI-Readiness.

aLIVE-Service GmbH



KI-READY CONTACT-CENTER- INFRASTRUKTUR FÜR DAS GESUNDESWESEN

Die aLIVE-Service GmbH wurde 2013 gegründet und bietet gesetzlichen Krankenversicherern sowie anderen Unternehmen des deutschen Gesundheitsmarktes leistungsstarke Dienstleistungen und IT-Lösungen.

HERAUSFORDERUNG

Die aLIVE-Service GmbH musste ihre Contact-Center-Infrastruktur modernisieren – nahtlos im laufenden Betrieb bei Versichertendaten.

Höchste Anforderungen:

- 100% Kontinuität während der Migration
- DSGVO & ISO 27001 Compliance
- Keine direkte SIP-Trunk-Anbindung möglich (Sicherheit)
- Vorbereitung für spätere KI-gestützte Kundenkommunikation



SNCOM-LÖSUNG

Moderne Architektur basierend auf Voxtron Communication Center (VCC) von Enghouse Interactive:

Zentrale Komponenten:

- VCC-Applikationsserver mit modularer Erweiterbarkeit
- anyNode Session Border Controller (SBC) in dedizierter DMZ
- Active-Active-Voicegateways für höchste Verfügbarkeit
- Azure Cognitive Services Anbindung (KI-Ready)

Sicherheitskonzept:

- Interne DMZ-Struktur des Rechenzentrums
- Verschlüsselte SIP-Kommunikation über SBC
- Strikte Netzwerktrennung und Systemhärtung
- Umfassendes Backup & Disaster-Recovery

KI-Vorbereitung:

- Integration Speech-to-Text & Text-to-Speech
- Schnittstellen für automatisierte Kundendialoge
- Basis für Voice- und Chat-Analytics

ERGEBNIS

Die Migration erfolgte unterbrechungsfrei – aLIVE-Service verfügt heute über eine zukunftssichere Contact-Center-Plattform.

Umsetzung:

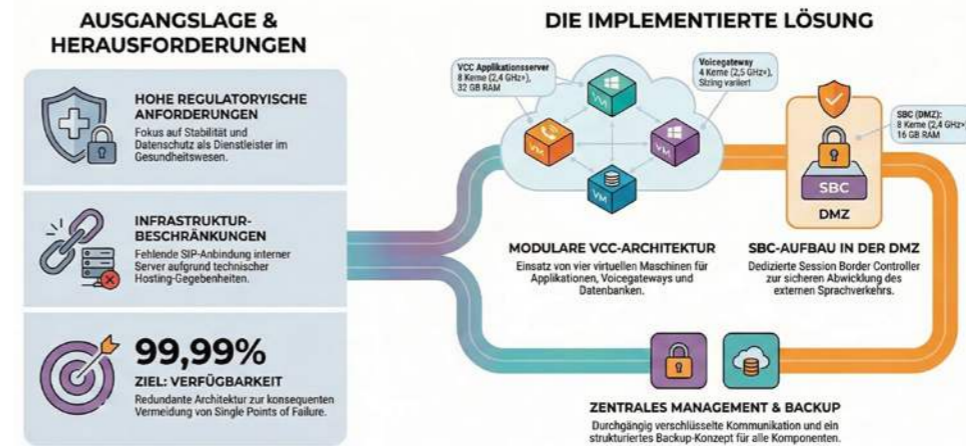
Einführung einer skalierbaren, hochverfügbaren Omnichannel-Architektur auf Basis von Enghouse VCC mit sicherer SIP-Anbindung über SBC und integrierter KI-Basis durch Azure Cognitive Services – inklusive Konzeption, Implementierung, kundenspezifischer Anpassung und Schulung durch:

SNcom GmbH
Zeche Westfalen 1
59229 Ahlen

Ergebnis:

Die Migration der Systeme Enghouse VCC, anyNode Session Border Controller, Azure Cognitive Services Integration und Active-Active Architektur.

Projekt aLive: Modernisierung der Contact Center Infrastruktur



VORTEILE AUF EINEN BLICK

✓	KI-Integration vorbereitet Azure Cognitive Services für Automatisierung
✓	Datenschutz & Compliance ISO 27001-konform und DSGVO-sicher
✓	Hohe Ausfallsicherheit Active-Active-Struktur der Gateways
✓	Performance & Skalierbarkeit Stabil auch bei Lastspitzen
✓	Nachhaltige Partnerschaft Eng abgestimmte Projektrealisierung

TECHNISCHE HIGHLIGHTS

Enghouse Interactive VCC (Voxtron Communication Center)

→ Modulare Plattform für Omnichannel-Kommunikation
Skalierbar für wachsende Anforderungen

anyNode Session Border Controller

→ Verschlüsselte SIP-Trunk-Anbindung
Schutz des internen Datennetzes

Azure Cognitive Services Integration

→ Speech-to-Text & Text-to-Speech
Basis für intelligente Dialogsysteme

Active-Active Architektur

→ Redundante Voicegateways
Unterbrechungsfreie Verfügbarkeit

Kundenstimme:

„Die gemeinsame Arbeit im Rahmen der Systemintegration, der Modernisierung unserer IT-Landschaft sowie der Vorbereitung auf zukünftige Themen wie Reporting und KI spiegelt aus unserer Sicht sehr gut wider, wie partnerschaftliche und nachhaltige Zusammenarbeit aussehen kann.“

Maßgeschneidertes Ergebnis:

Für die aLIVE-Service GmbH entstand auf Basis der Enghouse-Plattform VCC und gezielter Integrationsentwicklungen eine individuelle Kommunikationslösung mit besonderem Focus auf sehr hoher Sicherheit und Verfügbarkeit. 100% Kontinuität während des Projektes sorgt für nahtlose Abläufe und exzellenten Service. Nun steht Kunden aus dem HealthCare Sektor eine hochverfügbare, EU-AI-Act-, ISO- und DGSVO-konforme Plattform für eine exzellente Customer Experience im aLIVE Service zur Verfügung.