



# UNIFIED COMMUNICATIONS

Computacenter bringt gemeinsam mit der ivv GmbH die Unified-Communications-Umgebung der VGH Versicherung auf den neuesten Stand.



## SERVICES

- Releasewechsel von Cisco Unified Communications Manager 7.1 (CUCM) auf die Version 9.1
- Einrichtung neuer virtueller Server für den Cisco Unified Communications Server
- Migration weiterer Anwendungen

## ANWENDERERFAHRUNGEN

- enge Abstimmung mit Comptacenter
- hohe Qualität der migrierten Daten
- exakte Einhaltung der Zeitvorgaben
- geräuschlose Migration

## GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Reduktion der Betriebskosten
- Option zum flexiblen Ausbau der Lösung
- Bereinigung der Datenbasis

## ZIEL

Bei den ivv-Kunden VGH, ÖVB, ÖVOL, ÖSA und Alte Oldenburger Versicherung war ein Upgrade der Cisco Unified Communications Manager notwendig, bedingt durch den auslaufenden Herstellersupport der eingesetzten Version und um für einen zeitgemäßen Funktionsumfang zu sorgen.

## LÖSUNG

Computacenter hatte die ivv bereits zuvor in einem Telefonieprojekt unterstützt und brachte auch in diesem Fall die notwendige Erfahrung mit. Der IT-Dienstleister hatte zwei mögliche Lösungsszenarien zur Auswahl vorgelegt. Die präferierte Lösung wurde vor der Umstellung erfolgreich in der Celler Regionaldirektion des Versicherers getestet.

## ERGEBNIS

Mit der Einführung des Cisco Unified Communications Managers in der Version 9.1 können die Mitarbeiter der ivv-Kunden im gewohnten Umfang mit einer zukunfts-sicheren Lösung arbeiten. Die Umstellung erfolgte konzertiert und über Nacht am Wochenende, sodass es im täglichen Betrieb zu keinerlei Ausfällen kam. Zudem wurde die Lösung in einer virtuellen Serverumgebung implementiert, wodurch zukünftig flexibler auf wachsende Kundenanforderungen reagiert werden kann.



Die enge Abstimmung mit Computacenter hat wesentlich zu dem reibungslosen und erfolgreichen Projektverlauf beigetragen.

**Oliver Track**  
**Systemmanager Netzwerkdienste**  
**und Projektleiter, ivv GmbH**



## ZIEL

Erforderlich wurde der Releasewechsel von Cisco Unified Communications Manager 7.1 (CUCM) auf die aktuelle Version 9.1, da der Support des Herstellers in naher Zukunft endete.

„Da eine perfekt funktionierende Telefonie im Arbeitsalltag des Versicherungswesens unabdingbar ist, musste das Update möglichst ohne Ausfälle für die ivv-Kunden durchgeführt werden“, schildert Oliver Track, Systemmanager und Projektleiter für dieses Projekt bei der ivv GmbH.

Eine zusätzliche Herausforderung bestand in der Migration weiterer Anwendungen wie etwa Chef-Sekretärinnen-Funktion, Rückrufbriefkasten am Endgerät, der Contact-Center-Applikation mit ca. 1.000 Agenten sowie einer mandantenfähigen Administrationsoberfläche als Schnittstelle für die im ivv-Verbund angebotenen Versicherer.

## LÖSUNG

In einem vorhergehenden Projekt hatten Computacenter und die ivv GmbH bei der Umstellung auf eine neue Telefonielösung für die VGH Versicherung erfolgreich zusammengearbeitet. Computacenter verfügt als zertifizierter Cisco-Partner über das nötige Know-how sowie über Erfahrungen aus zahlreichen vergleichbaren Projekten.

„Wir haben uns im gesamten Projektverlauf eng mit dem Team der ivv abgestimmt und vor der Umstellung Testsysteme mit den Bestandsdaten eingerichtet“, schildert Urs Teubener, Projektleiter bei Computacenter.

Die Einrichtung der neuen virtuellen Server für den Cisco Unified Communications Server hat Computacenter realisiert. Der Support und die Pflege der Daten verbleiben wie in der Vergangenheit bei der ivv GmbH. Außerhalb der Bürozeiten wird das System von Computacenter aus dem Network Operation Center Kerpen überwacht, und im Störfall werden Maßnahmen zur Erhaltung der Erreichbarkeit des betroffenen Standorts ergriffen.

Während des Imports der Daten in das neue System wurden diese auf Konsistenz geprüft und bereinigt. Nach den Vorgaben der ivv erfolgte somit die Umstellung nicht durch ein Upgrade, sondern durch einen manuellen Import- und Exportprozess, um höchstmögliche Datenqualität zu erreichen. Ein Testlauf in der Regionaldirektion Celle der VGH erfolgte vorab und wurde mit Bravour erfolgreich abgeschlossen.

Über den CUCM sind auch verschiedene Lösungen von Drittanbietern angebunden, wie etwa die Chef-Sek-Funktionen, ACD-Anwendungen für die automatische Weiterleitung von eingehenden Anrufen oder die Benutzerverwaltung. Daher mussten auch Änderungen an den Schnittstellen, über die der CUCM mit den Applikationen der Drittanbieter kommuniziert, auf ihre Funktionsfähigkeit hin überprüft werden.

## ERGEBNIS

Dank eines detaillierten Feinkonzeptes und des optimalen Projektmanagements wurden die Zeitvorgaben der ivv für dieses Projekt exakt eingehalten. Die Umstellung fand während der Nacht statt. Am Tag danach gab es keine Beeinträchtigungen des Telefonverkehrs für die VGH Versicherung.

Die Migration auf eine virtualisierte Version des Cisco Unified Communications Managers führt zu einer Reduktion der Betriebskosten und ermöglicht den flexiblen Ausbau der Lösung. Zudem bietet die Version 9.1 des CUCM eine Basisplattform für neue Features in der Telefonie, wie z. B. die Integration der bei der ivv in Erprobung befindlichen Videoinfrastruktur. Im Verlaufe des Migrationsprojektes wurde die Datenbasis von ungenutzten Lizenzen und Usern bereinigt.

---

## ivv GmbH

Die ivv ist ein zukunftsorientierter IT-Dienstleister für öffentlich-rechtliche Versicherer mit Hauptsitz in Hannover, der seinen Kunden leistungsfähige und moderne IT-Lösungen bietet. Rund 400 Mitarbeiter sind an den beiden Standorten in Hannover und Oldenburg tätig. Größtes Kundenunternehmen ist die VGH Versicherung. Über 7.000 Anwender im Innen- und Außendienst an rund 1.000 Standorten erhalten IT-Dienstleistungen durch die ivv GmbH.

---

## Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich per Mail an [communications.germany@computacenter.com](mailto:communications.germany@computacenter.com)

---