



# ZENTRALISIERTE TELEFONIE

Für die Finanzverwaltung von Nordrhein-Westfalen  
realisiert Computacenter im Auftrag des RZF NRW  
eine zentralisierte Telefonielösung.



## SERVICES

- Planung und Umsetzung einer zentralisierten Telefonielösung
- Migration der Altdaten pro Standort

## ANWENDERERFAHRUNGEN

- Computacenter als kompetenter Partner
- Lösungsentwicklung nach technischen und organisatorischen Anforderungen
- freie Auswahl zwischen herkömmlichem Telefon oder Softphone

## GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Reduktion der Serverlandschaft von 144 physischen auf 17 virtuelle Server
- verringerte Betriebs- und Wartungskosten

## ZIEL

Das Rechenzentrum der Finanzverwaltung des Landes Nordrhein-Westfalen (RZF NRW) stellt den angeschlossenen Dienststellen (Finanzministerium, Oberfinanzdirektion, Finanzämter und Schulen) an 120 Standorten leistungsfähige Technologie zur Verfügung und ist sowohl für die Administration als auch für einen reibungslosen Betrieb verantwortlich. Da der Hardwaresupport der alten Telefonielösung auslief, musste ein neues System installiert werden. Dabei sollten die bislang acht teilzentralisierten Cluster, die keine vollständige Interaktion untereinander erlaubten, in einem System zusammengefasst werden, um das Management zu erleichtern. Darüber hinaus war es dem RZF NRW wichtig, die Standorte einzeln und unabhängig voneinander auf die neue Lösung migrieren zu können.

## LÖSUNG

Computacenter hat eine zentralisierte Telefonielösung geplant und umgesetzt, die auf dem Cisco Unified Communications Manager basiert. Dazu konfigurierte der IT-Dienstleister auch die zentralen Systeme und entwickelte ein Softwaretool, mit dem das RZF NRW die Daten eigenständig für jeden Standort einzeln migrieren konnte.

## ERGEBNIS

Dank der neuen zentralisierten Telefonielösung und Umstellung von 144 Servern an unterschiedlichen Standorten auf 17 virtuelle Server konnten sowohl der administrative Aufwand als auch der Wartungsaufwand deutlich reduziert werden. Zudem haben Mitarbeiter nun die Wahl, ob sie ein herkömmliches Telefon oder ein Softphone verwenden möchten. Vor allem die Außendienstmitarbeiter sind nun in der Lage, sich an jedem Standort an einem beliebigen Telefon einzuloggen und haben immer sofort ihre persönlichen Einstellungen verfügbar.

---

„Computacenter hat sich in diesem Projekt als kompetenter, verlässlicher Partner gezeigt, der in der Lage ist, auf technische und organisatorische Kundenanforderungen einzugehen und diese bei der Lösungsentwicklung umzusetzen.“

Karl-Heinz Hommen-Menz,  
Referatsleiter der Systemtechnik Datennetze  
und Telefonie bei RZF NRW

---

---

## Technische Eckdaten

- Cisco Unified Communications Manager 10.5
  - Cisco Jabber
  - Cisco TelePresence
  - Cisco WebEx
- 

## ZIEL

### Datenmigration mit individuell entwickelter Software von Computacenter

Das RZF NRW hatte bislang acht Telefoniecluster im Einsatz, die nicht vollständig miteinander interagieren konnten. Darüber hinaus lief der End-to-End-Support für die Serverhardware aus. Ziel war eine zentralisierte und virtualisierte Lösung. Eine weitere Anforderung des RZF NRW war es, die Migration der Daten von den Altsystemen auf die neuen Lösungen für jeden Standort einzeln durchzuführen.

„Bislang gibt es keine Tools von Cisco, die die Funktionalität bieten, einzelne Standorte mit unterschiedlichen Systemversionen von A nach B zu migrieren“, erläutert Steffen Wentzel, Senior Technology Specialist bei Computacenter. „Daher mussten wir eine individuelle Software entwickeln, die diese Anforderungen erfüllt.“

## LÖSUNG

### Langjährige Partnerschaft zwischen dem RZF und Computacenter

Computacenter arbeitet bereits seit 2009 mit dem RZF NRW zusammen und hat schon die Cisco Call Manager-Landschaft installiert sowie ausgerollt. Seit diesem Zeitpunkt konnte der IT-Dienstleister sowohl durch seine Maintenance- als auch die Consulting-Leistungen überzeugen. So fiel auch bei der neuen Ausschreibung Anfang 2014 die Wahl auf Computacenter. Im ersten Schritt baute das Unternehmen gemeinsam mit dem RZF NRW die gesamte Infrastruktur neu auf: Dazu fand zunächst eine Zentralisierung der Serverlandschaft statt. Die vorher 144 Server – ein Server an jedem Standort sowie 24 zentral im RZF – wurden auf 17 virtuelle Server reduziert.

Darüber hinaus hat der IT-Dienstleister ein Softwaretool entwickelt, das es dem RZF NRW ermöglichte, die insgesamt 33.000 IP-Telefone, 4.500 analogen Anschlüsse und 3.000 Softphones selbstständig automatisiert, Standort für Standort, zu migrieren. Dieses Softwaretool nutzt die AXL-Schnittstelle von Cisco, um den Cisco Unified Communications Manager aus der Ferne zu konfigurieren und basiert auf Perl-Script.

„Durch das Softwaretool war es überhaupt erst möglich, in einem so kurzen Zeitrahmen die Migration auf die neue Lösung nahezu störungsfrei durchzuführen“, erklärt Christian Pichmann, Systemadministrator IP-Telefonie bei RZF NRW. Gleichzeitig wurde der Cisco Unified Communications Manager von der Version 7.1.5 auf die Version 10.5 aktualisiert.

---

## Rechenzentrum der Finanzverwaltung NRW

Das Rechenzentrum der Finanzverwaltung des Landes Nordrhein-Westfalen (RZF NRW) ist eine Landesoberbehörde mit Sitz in Düsseldorf und zuständig für die Informationstechnik der Finanzverwaltung. Es ist der zentrale IT-Dienstleister für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Steuerverwaltung des Landes und für seine Bürgerinnen und Bürger, die sich gerade in der heutigen Zeit auf eine funktionsfähige Verwaltung verlassen.

### ERGEBNIS

#### Lösung mit hoher Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit

Aufgrund der geringeren Anzahl der Server, die zusätzlich virtualisiert sind, wird in Zukunft eine hohe Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit gewährleistet. Zudem profitiert die Finanzverwaltung Nordrhein-Westfalen von deutlich geringeren Betriebs- und Wartungskosten.

Dank der neuen IP-Telefonlösung haben die Außendienstmitarbeiter die Möglichkeit, sich in jeder Dienststelle mit ihrer lokalen Rufnummer an einem Telefon anzumelden. Dadurch sind sie an jedem Standort über die eigene Nummer erreichbar und können damit externe Gespräche führen.

Außerdem haben alle Mitarbeiter die freie Auswahl, ob sie ein herkömmliches Telefon oder ein Softphone nutzen möchten. Die neue IP-Lösung macht es möglich, Instant Messaging und Telefonie auf Basis von Cisco Jabber zu nutzen. Dabei sehen die Mitarbeiter den Präsenzstatus eines Kollegen, können mit ihm chatten und produktiver arbeiten. Daneben setzt das RZF NRW auch Cisco WebEx und TelePresence ein, um schnell und unkompliziert Videokonferenzen aufzusetzen.

---

## Weitere Informationen

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

---