



## Computacenter baut für das Rechenzentrum der Finanzverwaltung NRW die IP-Telefonie aus und entwickelt sie mit Komponenten von Cisco Systems weiter

*„Dies ist eines der größten Projekte im Bereich der IP-Telefonie, das Computacenter je realisiert hat.“*

**Jan Malcher**  
Key Account Manager,  
Computacenter

### Zusammenfassung

#### Herausforderung

Das Rechenzentrum der Finanzverwaltung des Landes Nordrhein-Westfalen (RZF NRW) hatte im Jahr 2003 mit der Entwicklung eines Voice-over-IP-Systems begonnen, um die Wartungskosten für analoge Telefonanlagen einzusparen und Synergieeffekte mit dem IT-Betrieb für den Bereich Telekommunikation zu realisieren. Nachdem der Vertrag mit einem früheren Anbieter ausgelaufen war, suchte das RZF im Zuge einer europaweiten Ausschreibung nach einem herstellerunabhängigen Dienstleister.

#### Lösung von Computacenter

Computacenter hat seit 2009 den weiteren Rollout von Endgeräten und Netzwerktechnologie übernommen. Zum Gesamtkonzept gehört ein Servicelevel mit einer Wiederherstellungszeit von vier Stunden für den Austausch defekter Komponenten sowie die Einführung von neuen Systemen des Herstellers Cisco.

#### Nutzen

Die Finanzverwaltung des Landes Nordrhein-Westfalen profitiert heute von einer einheitlichen Betreuung durch zertifizierte Techniker von Computacenter und von einer schnelleren Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeit. Mit der Verlagerung der Telefonie in die zentrale Verantwortung des RZF sind die Wartungskosten in diesem Bereich deutlich gesunken. Landesweit wurde eine einheitliche Telefonielösung realisiert.



## Herausforderung

Mit dem Rollout der ersten VoIP-Systeme im Jahr 2004 hatte das Rechenzentrum der Finanzverwaltung des Landes Nordrhein-Westfalen (RZF NRW) den ersten Schritt hin zu einer einheitlichen Telefonie-landschaft für alle Finanzämter des Bundeslandes getan. Bis dahin waren TK-Anlagen unterschiedlicher Hersteller mit unterschiedlichen Wartungsverträgen im Einsatz; der Betrieb oblag der jeweiligen Dienststelle. Hohe Wartungskosten, unterschiedliche Leistungsmerkmale und eine schwankende Verfügbarkeit im Gesamtverbund waren die Folgen. In dem daraufhin vom RZF durchgeführten VoIP-Projekt wurden erstmals homogene Systeme eingesetzt. Nach dem Auslaufen des Vertrages mit einem Dienstleister waren 70 Prozent der Komponenten und Endgeräte installiert. Nach den bis dahin gesammelten Erfahrungen sollte in einer erneuten Ausschreibung ein Dienstleister gefunden werden, der über umfangreiche Expertise zu allen Produkten des Herstellers Cisco verfügte und den weiteren Rollout begleitete. Zudem sollte der neue Partner seine Kompetenz anhand einer ausreichend hohen Anzahl von zertifizierten Technikern belegen können.

Neben der Übernahme aller vorhandenen Netzkomponenten mussten auch die Call-Management-Server des Herstellers Cisco (auf Intel-Basis), Voice-Gateways und Telefone in den Service aufgenommen werden. Da über diese Komponenten der gesamte Telefonverkehr abgewickelt und gesteuert wird, musste eine neue Lösung für deren Wartung und das Helpdesk gefunden werden, denn die Wiederherstellungszeit bei Ausfällen von Kernkomponenten sollte lediglich vier Stunden betragen. Die herkömmliche Entsendung von Technikern war dafür nicht in allen Fällen ausreichend.

## Lösung

Den Schwerpunkt des mit Computacenter geschlossenen Vertrags bildet heute die Wartung der Telefonie-Soft- und Hardware sowie der Netzkomponenten. 33.000 IP-Telefone wurden bisher installiert, zudem rund 2.000 Switches an 122 Standorten inklusive der Router und weiterer LAN- und WAN-Komponenten. „Die Zentralisierung der Telefonie-landschaft und das Erreichen von Synergieeffekten mit dem klassischen IT-Betrieb entwickeln wir mit dem RZF NRW heute gemeinsam weiter“, erklärt Jan Malcher, der das Projekt betreut. Für die Wartung der über 200 Call-Management-Server von Cisco, die in den Service von Computacenter überführt wurden, einigten sich beide Seiten auf ein neuartiges Konzept. So können Servicetechniker von Computacenter per Remote-Einwahl Updates aufspielen – eine Aufgabe, die die Techniker im Feld nicht leisten können. „Auf diese Weise erreichen wir effiziente Upgrade-Prozesse und sehr kurze Wiederherstellungszeiten nach Ausfällen“, so Malcher. Dem Leitgedanken der Homogenität folgend kommen heute ausschließlich Komponenten des Herstellers Cisco zum Einsatz. Dank der Expertise von Computacenter auf diesem Feld, der hohen Zahl Cisco-zertifizierter Techniker und einem insge-



samt wirtschaftlichen Angebot hat sich das RZF NRW in diesem Projekt nach einer EU-weiten Ausschreibung für Computacenter entschieden.

### Technische Eckdaten

- LAN-/WAN-/IP-Telefonie-Rahmenvertrag über vier Jahre
- 37.500 Cisco-Komponenten verteilt über 122 Standorte
- Bevorratung, Inventarisierung, Lieferung und Installation
- Wartung und Wiederherstellung binnen vier Stunden

### Nutzen

Das Rechenzentrum der Finanzverwaltung des Landes Nordrhein-Westfalen profitiert heute von der einheitlichen Betreuung, einem Vier-Stunden-Servicelevel im Störfall und von den zuverlässigen Endgeräten des Herstellers Cisco. „Die Komponenten von Cisco – Switches, Router und Endgeräte – bieten aus Sicht des RZF das beste Preis-Leistungsverhältnis“, bemerkt Jan Malcher, Key Account Manager bei Computacenter. Die Zusammenarbeit des RZF NRW mit Computacenter erstreckt sich nicht nur auf den alltäglichen Betrieb, sondern auch auf die Beratung für künftige Projekte wie etwa die geplante Weiterentwicklung der Lösung auf Basis des Cisco Unified Communication Managers 7. Das RZF NRW hat mit dem Umstieg auf VoIP seine Stellung als interner Dienstleister gestärkt. Die gewünschten Synergieeffekte wurden dank der technologischen Nähe der IP-Telefonie zum regulären Rechenzentrumsbetrieb erreicht und die Wartungskosten sind gesunken. Zudem wurde dadurch die interne Telekommunikationsstruktur für alle Finanzämter vereinheitlicht.

### Kunde

Das Rechenzentrum der Finanzverwaltung des Landes Nordrhein-Westfalen (RZF) ist eine Landesoberbehörde mit Sitz in Düsseldorf und zuständig für die Informationstechnik der Finanzverwaltung. Das RZF versteht sich als moderner IT-Servicebetrieb für die mehr als 30.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in 127 Dienststellen. Zu den Aufgaben der rund 650 Mitarbeiter des RZF gehört die Ausstattung und Betreuung jeglicher Hard- und Software in den Dienststellen der Finanzverwaltung des Landes.

### Computacenter

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Dienstleister für Informationstechnologie. Kundennähe bedeutet für uns, Geschäftsanforderungen zu verstehen und präzise darauf einzugehen. Auf dieser Basis entwickeln, implementieren und betreiben wir für unsere Kunden maßgeschneiderte IT-



Lösungen. Wir bewerten den Nutzen neuer Technologien und integrieren diese schnell und professionell in vorhandene IT-Umgebungen. Unsere Finanzstärke und Marktpräsenz bieten Kunden und Partnern langfristige Stabilität und Sicherheit.

Wir erreichen unsere Kunden über ein flächendeckendes Netz von Standorten in Deutschland, England, Frankreich und Benelux sowie über unsere internationalen Partner in Europa, Asien und Nordamerika. Im Jahr 2010 erwirtschaftete Computacenter mit 10.200 Mitarbeitern einen Umsatz von rund 2,68 Milliarden Pfund. [www.computacenter.de](http://www.computacenter.de)

### Kontakt

Wenn Sie zu dieser Referenz weitere Informationen wünschen, oder wenn wir für Sie einen Kontakt zu unserem Kunden aufbauen sollen, dann wenden Sie sich bitte mit einer Anfrage an unsere Mailbox:

[communications.germany@computacenter.com](mailto:communications.germany@computacenter.com)

---

© Computacenter im Juli 2011