

Roll-out und Management von > 50.000

Telefonienutzern in der
öffentlichen Verwaltung



Change Driver

Der IT-Dienstleister einer öffentlichen Verwaltung bietet seinen angeschlossenen Ministerien, Dienststellen, Behörden sowie deren Mitarbeitenden Netzwerkdienste und Desktop Services in Eigenregie wie auch Telekommunikationsdienste über einen Managed Service Provider an.

Die eingesetzte TK/UC-Plattform war veraltet. Der bestehende Vertrag mit dem Service Provider lief aus.

Im Rahmen einer Ausschreibung wurde nach einem geeigneten Partner gesucht. Dieser sollte eine zukunftsgerichtete, tragfähige TK/UC Lösung errichten und über mind. 7 Jahre betreiben. Dabei sind besonders hohe Sicherheitsanforderungen zu erfüllen sowie verwaltungskonforme Prozesse in der Beauftragung, Abnahme und der Rechnungstellung zu berücksichtigen.





Damovo Approach

Damovo hat den Managed Service Provider Vertrag gewonnen und basierend auf einer Mittel MiVoice MX-ONE und MiCC Plattform umgesetzt. Die UCC-Umgebung ist in 7 Cluster, georedundant und unter Beachtung der BSI-Richtlinien ausgebaut.

Innerhalb von 18 Monaten wurden rund 50.000 Ports in 150 Lokationen, wie denkmalgeschützten Gebäuden mit 80 Mitarbeitenden bis hin zu hypermodernen Neubauten für bis zu 1.000 Mitarbeitende, ausgerollt. Durch einen standardisierten Roll-out-Prozess konnte die enge Taktung termin- und qualitätsgerecht eingehalten werden.

Der Betrieb dieser Größenordnung ist nur durch abgestimmte Standardprozesse und unter Ausnutzung von Automatisierungsmöglichkeiten machbar. Monatlich werden rd. 1.200 Standard Changes über das Web Frontend der ServicePlaza, einer Damovo Eigenentwicklung, automatisiert ausgeführt.

Durch den Einsatz von Monitoring- und BI-Tools und der Maßgabe, dass alle Geschäftsfälle über die Betriebsplattform abgebildet werden, herrscht vollumfängliche Transparenz. Das gilt kommerziell wie auch bzgl. der technischen Konfigurationen sowie dem Sicherheits- und Performancezustand der Plattform.



So profitiert der **IT-Dienstleister**

Durch vertragliche Vereinbarung ist das ITK-Angebot jetzt immer technologisch auf dem neuesten Stand.

Durch den Einsatz der neuen, zukunftsfähigen UCC-Lösung verbessert der IT-Dienstleister sein Angebot und erhöht sein Umsatzpotenzial.

Der reibungslose Roll-out und der stabile Betrieb schaffen Vertrauen in sein Leistungsangebot.

So profitiert der **Endkunde**

Keinerlei Einschränkung des Geschäftsbetriebes durch die nahtlose Migration der Altsysteme auf den neuen UCC-Dienst.

Erweiterter Funktionsumfang bei größerer Ausfallsicherheit.

Automatisierte und schnelle Umsetzung von Change Requests mittels Customer-Self-Administration mit ServicePlaza.