



Foto Stadt Chur/Walter Schmid

Digitales Arbeiten 2.0 Cisco Collaboration Plattform

- Einheitliche Kommunikationsplattform für die Verwaltung und für technische Betriebe
- Vollständige Integration der Cisco-Lösung mit der Recos Meta Directory und Presence Management Suite



Josua Ackermann
Stv. IT-Leiter, Stadt Chur

«So ein umfangreiches Projekt, wo verschiedene Komponenten ineinandergreifen, verlangt nicht nur nach einer technischen Expertise über alle Einheiten hinweg. Besonders anspruchsvoll ist das Projektmanagement und die Schulung der Enduser. So wurde im Rahmen des Projektes ein eLearning Modul entwickelt (easylearn), welches heute noch im Einsatz ist. Netcloud hat es verstanden, uns auf Augenhöhe herauszufordern und zu coachen.»

Chur, am Fusse des Calanda gelegen, ist die Hauptstadt Graubündens und bietet nicht nur seinen EinwohnerInnen in allen Belangen eine hohe Lebensqualität. Bei der Informatik der Stadt Chur, welche im Stadtgebiet für die gesamte Informatik, Netzwerke und Telefonie zuständig ist, wurden bereits bei der strategischen Neuausrichtung im Jahre 2004 die Weichen für die Zukunft gestellt. Mit dem im Jahr 2005 eingeführten IP-basierten Kommunikationssystem, wurde bereits damals eine Plattform mit offenen Schnittstellen geschaffen, welche flexibel erweiterbar war und stets mit den neuen Technologien mitwuchs. Neben der Standardisierung der Telefonie-Arbeitsplätze war ein wesentlicher Mehrwert der Lösung die Einführung eines zentralen Management Tools, welches die Konfiguration eines Telefonie-Arbeitsplatzes mittels weniger Klicks über alle Backend-Systeme hinweg ermöglichte. Nun stand eine Erneuerung der gesamten Kommunikationsplattform an, mit dem Ziel, die Zusammenarbeit auf ein neues Level zu heben.

Stadt Chur nutzt Cisco Collaboration-Lösung

Die Stadt Chur hat im Sommer 2018 eine neue Collaboration-Lösung von Cisco implementiert. Von der fortschrittlichen Infrastruktur profitieren neben der ganzen Verwaltung auch die Stadtpolizei mit der dazugehörigen Einsatzzentrale.

Die standardisierte, offene und flexible Kommunikationsplattform vereint unterschiedliche Software- und Hardware-Lösungen miteinander. Neu erhalten alle Mitarbeitenden der Stadt Chur einen Cisco Jabber Client als persönliches Kommunikationscockpit. Damit können sie telefonieren und via Instant Messaging oder über eine hochauflösende (HD) Videokonferenz zusammenarbeiten. Dank der zusätzlichen Präsenzinformation sehen sie zudem auf einen Blick, ob und über welchen Kommunikationskanal ihre Kollegen am besten erreichbar sind. Mit offenen und standardisierten Schnittstellen ermöglicht die implementierte Lösung die einfache Anbindung weiterer Anwendungen wie beispielsweise die komplette MS-Office-Integration.

«Mit der Cisco-Unified-Communications-Plattform und den Zusatzprodukten von Recos IC haben wir uns für eine Lösung entschieden, die nicht nur langfristige Technologieperspektiven bietet, sondern auch die besonderen Anforderungen der Öffentlichen Verwaltung optimal abdeckt», so Reto Capeder, Leiter Informatik der Stadt Chur.

Neuer technologischer Standard

Mit rund eintausend Mitarbeitenden und mehreren Standorten ist die Verwaltung der Stadt Chur auf eine vernetzte, durchgängige und sichere IT-Infrastruktur angewiesen. In den letzten Jahren nahmen die Anforderungen an die bestehende technologische Infrastruktur laufend zu. So spielt unter anderem die Erfüllung der komplexen Ansprüche der Blaulichtorganisationen (Polizei oder Feuerwehr) eine wichtige Rolle.

Vorteile der Collaboration-Lösung für die Stadt Chur

- Flexible und komfortable Kommunikationslösung für den Endanwender
- Einfachere und schnellere Administration der Benutzerdaten
- Effiziente Verwaltungsabläufe
- IT-Workplace ready in Minuten
- Vollständige Integration der Lösung mit ihren Umsystemen in die Infrastruktur
- Problemlose Erweiterung der Kommunikationsinfrastruktur möglich

TECHNISCHE UMSETZUNG:

- Die bestehende Cisco IP Telefonie wurde durch eine Cisco UC Collaboration Umgebung abgelöst.
- Auf redundante BE7K Server wurde CUCM (Cisco Unified Communication Manager), IM&P, Unity, Expressway und CUBE Cluster erstellt.
- Die robuste Lösung wird mit Recos IC Callrouter, Metadirectory und Provisioning verbunden.
- Basierend auf den Präsenzstatus können die ankommenden Gespräche auf freie Mitarbeiter verteilt werden.
- Die User können mit Cisco Jabber nicht nur telefonieren und chatten. Auch Videokonferenzen sind uneingeschränkt möglich.

Die eingesetzte Technologie sollte nicht nur auf dem neusten Stand sein, sondern auch die Möglichkeit bieten, Systeme von Drittherstellern einfach und sicher einzubinden. Vor diesem Hintergrund wurde die neue Cisco-Unified-Communications-Plattform mit der Recos Meta Directory & Presence Management Suite und der Recos Provisioning Suite für Cisco Jabber und Cisco Communications Manager (CUCM) realisiert. Josua Ackermann, Stv. IT-Leiter der Stadt Chur ergänzt: «Das aussergewöhnliche an diesem Projekt ist nicht die Lösung selbst. Vielmehr ist es dem gesamten Projektteam gelungen, eine ideale Lösung, zugeschnitten auf die Stadt Chur, zu realisieren und betriebsverträglich einzuführen. Dies war nur möglich, dank einer tollen und engen Zusammenarbeit des gesamten Projektteams.»

Ein Baukasten-System für das Unternehmensnetzwerk

Mit der Recos Meta-Directory & Presence Management Suite wird die Kommunikation der Stadt Chur optimiert. Einerseits bietet das System einen einfachen und effizienten Überblick über die Verfügbarkeit der Mitarbeitenden und Teams. Andererseits wurde durch Automatismen eine einfache aber effiziente Kommunikation intern aber auch mit den Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Chur umgesetzt. Dazu gehört auch die erleichterte Weiterleitung von internen und externen Anrufen sowie eine umfassende Kalenderintegration zwischen Microsoft Outlook und Exchange, sowie Cisco Jabber und Recos. Vereinfacht und beschleunigt wurde zudem die Benutzeradministration.

Das in der Schweiz durch die Recos IC AG entwickelte Recos Meta Directory dient der Stadt Chur im Baukasten-System für ein verbessertes Informations- und Kommunikations-Management. Das Recos Meta-Directory stellt die Core-Komponente für die Unified Communications & Collaboration (UCC-) Lösung und alle Telefoniedaten im Unternehmensnetzwerk dar. Von dieser Komponente aus werden alle weiteren Lösungen und Arbeitsprozesse im Baukasten-System angebunden – sei es Vermittlung, wirkungsorientiertes Presence Management, Adressinformationen intern und extern und auch die Notruf-Lösung «Push2Device». Das Recos-Meta Directory nutzt dabei die Standard-Anwendungen und Informationen des Unternehmens – Active Directory, ERP, CRM oder andere Datenbanken wie auch einfache CSV-Dokumente usw. Sie bindet sich nahtlos, unsichtbar und vor allem über zertifizierte Schnittstellen in alle notwendigen UM-Systeme der UCC-Lösung und auch in die Arbeitsprozesse Ihres Unternehmens ein.

Mehr über unsere Success Stories erfahren Sie
unter +41 58 344 12 12, sales@netcloud.ch, www.netcloud.ch