

Das Bundesland erzielt höhere Effizienz und bessere Systemverwaltung mit der Unified Communication-Lösung Microsoft Lync

Microsoft Consulting Services



STAATSBETRIEB
SÄCHSISCHE
INFORMATIK DIENSTE



Freistaat
SACHSEN

Kunde: Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID)
Website: www.sid.sachsen.de
Größe des Kunden: 460 Mitarbeiter
Land oder Region: Deutschland
Branche: Regierung

Ziele des Kunden

- Identifizieren und Senken der Kosten
- Modernisieren der Arbeitsumgebung für die Mehrgenerationen-Belegschaft
- Schnellere Erreichung von Zielen
- Steigern der Produktivität
- Erhöhen der Effektivität und Effizienz durch interne und externe Kooperation und Zusammenarbeit

Software und Dienstleistungen

- Microsoft Consulting Services
- Microsoft Lync Server
- Microsoft Office
- Windows 7
- Lync für mobile Geräte

Microsoft Services

Microsoft Services ist ein globales Team von Fachleuten, die engagiert Kunden helfen, den Wert ihrer Investition in Microsoft-Software zu maximieren. Microsoft Services hat mehr als 715 Millionen Mal im Jahr Kundenkontakt und hilft den Kunden bei der Planung, Bereitstellung, Unterstützung und Optimierung unserer Technologien. Sie arbeiten auch eng mit den Partnern von Microsoft zusammen, indem sie ihre technologischen Fachkenntnisse und Produktkenntnisse regelmäßig weitergeben.

Weitere Informationen zu den Microsoft Services finden Sie unter:

<http://www.microsoft.com/services>

„Wir verfügen nun über effiziente Methoden, um mit Audio- und Videokonferenzen, Anwesenheit und Chat zu kommunizieren. Lync ist einfach zu verwenden und mit unseren Microsoft-Desktops und anderen Geräten integriert. Mit Lync lassen sich die Kommunikationsmethode sowie Tools und Geräte leicht auswählen. Diese Technologie ist umfassender als die Technologien anderer Anbieter.“

Uwe Bergner, Architekt, Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID)

Das Bundesland Sachsen im Südosten von Deutschland ist mit ca. 4,3 Millionen Einwohnern eines der am dichtesten bevölkerten Bundesländer Deutschlands. Obwohl sich seine Geschichte über mehr als ein Jahrtausend erstreckt, ist das Bundesland stolz auf seine Innovation und ist international als „Silicon Sachsen“ bekannt.

Geschäftsanforderungen

Der Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID) sah sich mehreren signifikanten Herausforderungen bezüglich der internen Kommunikation gegenüber - die Benutzeranzahl stieg schnell und weitere Behörden, Partner und Serviceanbieter mussten in einer Unified Communication-Plattform integriert werden. Außerdem wünschten sich die Benutzer zunehmend eine breitere Auswahl an Konferenzoptionen mit souveränem Zugriff auf Audio- und Videokanäle und eine engere Computer/Telefonie-Integration. Der Staatsbetrieb

wollte seine Kommunikationsinfrastruktur aktualisieren und erweitern und damit die folgenden Ziele erreichen:

- Identifizieren und Senken der Kosten
- Modernisieren der Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter
- Schnellere Erreichung von Zielen
- Steigern der Produktivität
- Erhöhen der Effektivität und Effizienz durch interne und externe Kooperation und Zusammenarbeit

„Wir hatten eine anspruchsvolle Infrastruktur mit VoIP, aber mussten herausfinden, ob alternative oder ergänzende Lösungen verfügbar sind, die unseren

internen Kunden zusätzlichen Wert bieten“, sagte Uwe Bergner, Architekt, Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste. „Wir suchten insbesondere nach Funktionsmerkmalen wie IM, Anwesenheitsinformation, Audio- und Webkonferenzen sowie nach einer einheitlichen Lösung, die unseren internen Kunden eine bessere Umgebung für eine effizientere Kommunikation bietet.“

Die Anbieterkonsolidierung war für das Bundesland Sachsen ebenfalls ein wichtiger Teil des Prozesses, um die Komplexität und die Betriebskosten für die Verwaltung verschiedener Softwarelösungen zu reduzieren. Der Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID) setzt Cisco-Technologien seit 2006 als Voice-Standardplattform ein, aber wollte trotz seiner Vertrautheit und langfristigen Beziehung mit Cisco die Technologien von Microsoft evaluieren. Die Organisation hat eine enge Arbeitsbeziehung mit Microsoft Consulting Services und hoffte, seine vorhandenen Investitionen in Infrastruktur und Technologie nutzen zu können, um die Kosteneffizienz durch ein Zusammenwirken der verschiedenen Plattformen zu erhöhen.

Der Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID) gab klare Metriken und Szenarien für die Microsoft Lync Unified Communication-Lösung vor. Die Benutzeranforderungen umfassten eine einfache und intuitive Benutzeroberfläche sowie die Unterstützung mehrerer Logins. Aufgrund der steigenden Anzahl an mobilen Information-Workern war es ebenfalls wichtig, dass Instant Messaging zwischen PCs und Mobilgeräten sowie Smartphones und Tablets unterstützt wird. Das Bundesland Sachsen legte verstärkt Wert auf die integrierte Audio-, Video- und Desktopfreigabe für Punkt-zu-Punkt-Kommunikation und Konferenzen sowie die Integration von Telefonie und PC-Arbeitsstationen.

Die neue Unified Communication-Plattform musste sowohl die Systemunterstützung für physische und virtualisierte Topologien und für Windows 7 und Office 2010 auf PCs als

auch PoE (Power over Ethernet) für UC-Tischtelefone umfassen. Die rollenbasierte Zugriffssteuerung, einschließlich der Bereitstellung der entsprechenden Verwaltungsoberflächen, war für den Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID) ebenfalls eine wichtige Eigenschaft einer UC-Lösung. Wie für alle Behörden war die Sicherheit für das Bundesland von hoher Priorität. Aus diesem Grund wurden Active Directory für die Benutzerverwaltung und Authentifizierung sowie die Unterstützung der Authentifizierung und Verschlüsselung der gesamten Netzwerkkommunikation benötigt.

Lösung

Um diese Ziele zu erreichen, engagierte der Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID) Microsoft Consulting Services, um bei der Implementierung der Microsoft Lync Unified Communication-Lösung ausreichende Unterstützung zu haben. Mithilfe dieses Projekts konnte das Bundesland Sachsen mehrere Kommunikationsoptionen und Funktionen testen und praktische Erfahrung mit Instant Messaging, Konferenzfunktionen, Einwahlkonferenzen, Webkonferenzen, Videokonferenzen und der Anwendungsfreigabe sammeln. Andere Aspekte der Lösung umfassten Unified Communication-Leistungsmerkmale für Remote- und Mobilmitarbeiter bei gleichzeitiger Integration mit anderen Microsoft-Produkten, beispielsweise Office, Exchange und SharePoint.

Eine weitere wichtige Komponente des Projekts stellte die Konnektivität mit dem vorhandenen Cisco Call Manager dar, denn es sollte zuerst die Integration ausgeführt und anschließend geprüft werden, ob Lync als weitere Plattform verwendet werden kann. Diese Integration stellt weitere Unified Communication-Funktionen, die nicht Bestandteil der vorhandenen Call Manager-Umgebung waren, für das Bundesland bereit.

Microsoft Advantage

Microsoft Consulting Services übernahm die strategische Leitung, Planung und Implementierung der neuen Lösung. Microsoft Consulting Services hielt während des Engagements mehrere interaktive Workshops ab, um einen Zeitplan für die Implementierung der verschiedenen Leistungsmerkmale und Funktionen zu erstellen und damit zu gewährleisten, dass alle Ziele des Kunden erreicht werden. Das SID-Team erhielt Schulungen, um sich mit der Funktionalität von Microsoft Lync und der UC-Aktivierung anderer Microsoft-Anwendungen vertraut zu machen.

Beginnend mit einer eingehenden Analyse- und Designphase führte Microsoft Consulting Services auch die Architektorentwicklung durch, die die Neukonfiguration des aktuellen Netzwerks berücksichtigte, um die Lösung zu unterstützen. Dies bezog eine Implementierung der Anrufsteuerung (CAC) ein, um zu zeigen, wie Microsoft Lync das Netzwerk verwaltet und sicherstellt, dass der Voice- und Videoverkehr vor und während eines Anrufs überprüft wird. Das Netzwerk-Team in Sachsen testete die neue Technologie und war überzeugt, dass sie gut in seinen Netzwerkparametern funktioniert und leicht implementierbar ist.

Das Team von Microsoft, das aus erfahrenen Entwicklern und Fachgebierts-Experten bestand, erstellte eine durchgehende Unified Communication-Lösung für das Bundesland Sachsen mit Windows 7, Office 2010 und Windows 8 Smartphones. Die Lync-Lösung wurde für die Kommunikation mit anderen Behörden und Partnern, wie beispielsweise Vodafone, die ebenfalls Lync verwenden, aufgebaut.

Microsoft Consulting Services überwachte die gesamte Lösungsbereitstellung, einschließlich Problembehandlung, Support und Qualitätssicherung.

Nach der ersten erfolgreichen Implementierung plant der Staatsbetrieb

Sächsische Informatik Dienste das Genehmigungsverfahren für die Finanzierung einer bundeslandweiten vollen Lync 2013-Implementierung zu starten.

Vorteile

Die überragende Kommunikation verbesserte die Zusammenarbeit und Effizienz

Microsoft Consulting Services stellte eine neue Lösung bereit, die sich durch qualitativ hochwertigen Kommunikationsservice und hervorragende Leistung auszeichnet. Dank verbesserter Funktionalität bot sich die Möglichkeit, über eine intuitive Anwendung Dokumente freizugeben und Videokommunikation hinzuzufügen.

Die Effizienz in der gesamten Organisation und bei der Zusammenarbeit mit anderen Behörden und Partnern wurde verbessert.

Während des Projekts arbeitet SID mit den IT-Teams verschiedener Abteilungen zusammen, einschließlich der Finanzabteilung. Durch die Zusammenarbeit über Lync und die Desktopfreigabefunktionen waren sie in der Lage, die Benutzeranforderungen effizienter und schneller zu erfüllen.

Außerdem konnte Bergners Team mit der Microsoft Lync Unified Communication-Lösung signifikante Zeiteinsparungen erzielen.

„Mit Lync sehen wir jederzeit, ob andere Mitarbeiter anwesend und verfügbar sind. Wir wissen, wann wir jemanden kontaktieren können und verschwenden keine Zeit mit dem Versuch, Kollegen zu erreichen, die nicht verfügbar sind“, sagte Bergner.

Hohe Benutzerzufriedenheit aufgrund einer effizienten, benutzerfreundlichen Kommunikationstechnologie

Der Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID) konnte seine internen Benutzeranforderungen erfüllen und eine insgesamt bessere Benutzererfahrung bieten. Das positive Feedback der Benutzer zur Lösung betonte die Benutzerfreundlichkeit, Zuverlässigkeit sowie höhere

Effizienz dank direkterer Kommunikation und eine überragende Benutzererfahrung.

„Wir verfügen nun über effiziente Methoden, um über Audio- und Videokonferenzen, Anwesenheit und Chat zu kommunizieren. Lync ist einfach zu verwenden und mit unseren Microsoft-Desktops und anderen Geräten integriert. Mit Lync lassen sich die Kommunikationsmethode sowie -Tools und -Geräte einfach auswählen. Diese Technologie ist umfassender als die Technologien anderer Anbieter“, sagte Bergner.

Die reduzierte Komplexität ermöglichte eine bessere Systemverwaltung und senkte die Betriebskosten.

Microsoft Consulting Services entwickelte eine Unified Communication-Lösung, die integrierte Kommunikationstechnologien in einer sehr komplexen Umgebung umfasst.

„Sie sahen sich einigen sehr großen Herausforderungen und Schwierigkeiten gegenüber, einschließlich einer facettenreichen Struktur und einem umfangreichen Netzwerk mit mehreren vLANs und Firewalls“, erklärte Bergner.

Das Microsoft-Team nutzte seine Fachexpertise und Erfahrung, um die Infrastruktur entsprechend zu ändern sowie das vorhandene Netzwerk neu zu konfigurieren und damit die Komplexität der Umgebung zu reduzieren. Diese Architekturänderungen und die Anbieterkonsolidierung resultierten in einer einfacheren, effizienteren Systemverwaltung für den Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID) und reduzierten die Betriebskosten.

Die geteilte Expertise und der Wissenstransfer haben das IT-Team weiter entwickelt und das Vertrauen gestärkt

Das Bundesland Sachsen profitierte während des gesamten Projekts von der Expertise und Erfahrung des Microsoft Consulting Services-Teams. In Vorbereitung auf die Einführung einer modernen Unified Communication-Plattform übernahm Microsoft Consulting

Services die Führungsrolle. Sie bildeten das SID-Team durch den fortlaufenden Wissenstransfer und durch Schulungen sowie durch die gemeinsame Behebung von Problemen aus, um die neue Lösung künftig effektiv zu verwalten.

Die Expertise von Microsoft Consulting Services war auch bei der Arbeit mit dem Betriebsrat hilfreich, der die Rechte von Arbeitnehmern schützt und die Einhaltung der behördlichen Vorschriften und Standards sicherstellt. Microsoft Consulting Services unterstützte Workshops mit dem Betriebsrat, um zu erklären, wie die neue Technologie funktioniert, einschließlich ausführlicher Erklärungen der Lösungsarchitektur, um das Vertrauen dieser wichtigen Mitarbeitergruppe zu gewinnen“, sagte Bergner.

Der durchgehende Support, die überzeugende Leistung und die Kompetenz von Microsoft Consulting Services stellten eine reibungslose, effiziente Bereitstellung sicher.

Die Zusammenarbeit mit Microsoft Consulting Services in den Architekturplanungs-, Entwicklungs- und Bereitstellungsphasen des Projekts war ausgesprochen wichtig.

„Da wir diese brandneue Technologie noch nie verwendet haben, benötigten wir Unterstützung, um die Lösung effizient zu planen und zu entwickeln, während gleichzeitig potenzielle Probleme schnell und zuverlässig behoben werden mussten“, erklärte Bergner. „Wir waren positiv überrascht von der engen Zusammenarbeit und vom Support durch Microsoft. Das Bereitstellen dieser komplexen Technologie war ausgesprochen einfach.“