

AVECTRIS

CUSTOMER SUCCESS STORY



UNIFIED COMMUNICATION BEIM SOZIALVERSICHERUNGSGERICHT DES KANTONS ZÜRICH

Die Telefonanlage des Sozialversicherungsgerichts des Kantons Zürich (SVGer) war am Ende ihres Lebenszyklus angekommen. Zudem hatte Swisscom angekündigt, dass von Analog- auf Internettelefonie umgestellt werden müsse. Der richtige Zeitpunkt also, um eine neue Lösung zu evaluieren. Das SVGer entschied sich für Skype-for-Business. So sollten die Benutzer künftig mit den Funktionen Präsenz, Instant Messaging und Telefonie versorgt werden. Comicro entwickelte das Konzept, übernahm das Engineering für die Einbindung in die Umsysteme, verantwortete das Pilotprojekt, die anschließende Migration sowie die Benutzerschulung.

Die Vorteile sprechen für eine Unified Communications-Lösung

Eine analoge Telefonanlage kann entweder durch eine klassische IP-basierende oder durch eine moderne integrierte Lösung ersetzt werden. Das SVGer entschied sich für das Zweite. Mit Skype-for-Business bietet Microsoft eine umfassende Kommunikations-

und Zusammenarbeitslösung, welche die verschiedenen Einzellösungen in einem Container zusammenfasst. Über eine Schnittstelle können die Mitarbeitenden von verschiedenen Standorten oder von unterwegs in Verbindung bleiben. Neben der einfachen Bedienbarkeit und der guten Gesprächsqualität gehörten auch die vorteilhaften Lizenzkonditionen und der reduzierte Betriebsaufwand zu den Vorteilen für die öffentliche Hand. Es sind beliebig viele Amtslinien möglich und die gesamte Kommunikation wird gemäss weltweiten Standards verschlüsselt, ist also sicher. Die Verbindung ins öffentliche Telefonnetz erfolgt über ein Swisscom VoIP Gate. Mit dieser Infrastruktur können bis zu 2000 Benutzer arbeiten. Ausserdem bietet Swisscom einen Notfalldienst über beliebig definierbare Mobiltelefonnummern an.

Ein Wechsel von Lotus Notes auf Microsoft

In der MS Office Suite ist die Software Skype for Business enthalten. Einzig für den Voice-



Die Zusammenarbeit mit den Spezialisten der Comicro AG war unkompliziert, professionell und zielorientiert. Wir konnten sehr von der grossen Erfahrung der Comicro-Mitarbeitenden profitieren – auch unvorhersehbare Probleme wurden rasch und professionell gelöst. Fazit: jederzeit wieder.

Michael Gligic, Verantwortlicher Infrastruktur und Systeme, Sozialversicherungsgericht des Kantons Zürich,



Teil müssen zusätzliche Lizenzen gelöst werden. Das SVGer entschied sich zeitgleich, Lotus Notes durch Microsoft Exchange zu ersetzen, um auch im Mailbereich auf die Microsoft-Palette umzustellen. Der Wechsel von Lotus Notes auf Microsoft Exchange bedarf hochspezialisierter technischer Fachkenntnisse. Aufgrund seiner langjährigen Erfahrung wurde Comicro beauftragt, die komplexe Migration durchzuführen.

Klares, strukturiertes Projektvorgehen

Comicro entwickelte alle dazu benötigten Detailkonzepte für die neue UC-Lösung: die Konfigurationen für Rechenzentrum, Arbeitsplätze und externe Benutzer, den Zugang ins öffentliche Telefonnetz sowie die Nummernpläne und Workflows.

Parallel zur bestehenden Zentrale wurde das neue System aufgebaut. Für die Testphase standen Testnummern zur Verfügung. So konnten alle Funktionen überprüft und die Administratoren und Benutzer geschult werden.

Comicro bereitete die Exchange-2016-Serverumgebung vor, stellte sicher, dass das

Netzwerk leistungsfähig genug ist, und realisierte die dazu notwendigen Active-Directory-Konfigurationen. Benutzer werden nur einmal im AD eröffnet, für das Aufsetzen neuer Voice Accounts ist kein Telefoninstallateur mehr nötig. Mit der Installation des Skype for Business Clients erfolgt auch die Integration in Outlook und andere Microsoft-Anwendungen.

Die Bedienung der Software geschieht über den Computer mit Headset oder Telefongerät.

Die neuen Geräte wurden ausgerollt und übers Wochenende fand schliesslich die operative Umstellung statt.

Das von Comicro betreute Projekt ist ein Erfolg. Die Umstellung hat einwandfrei funktioniert und sämtliche Projektziele konnten vollumfänglich erreicht werden.

Sozialversicherungsgericht Kanton Zürich

Das Sozialversicherungsgericht des Kantons Zürich ist eines der drei obersten kantonalen Gerichte. Es urteilt als einzige kantonale Instanz über Streitigkeiten des Sozialversicherungsrechts wie beispielsweise der Invalidenversicherung oder der Unfallversicherung. Das Gericht besteht aus 90 Mitarbeitenden.

Sozialversicherungsgericht Kanton Zürich
8401 Winterthur
www.sozialversicherungsgericht.zh.ch

AVECTRIS

Avectris ist ein führender IT-Dienstleister für Schweizer Mittelstandsunternehmen und bietet ihren Kunden ganzheitliche IT-Services aus einer Hand: Entwicklung, Implementierung und Betrieb von Business Services, Applikationen und IT-Infrastrukturen. Das Unternehmen beschäftigt an seinen Standorten in Baden und Wangen bei Dübendorf rund 350 Mitarbeiter.

Avectris AG
5400 Baden
www.avectris.ch