



## KUNDENREFERENZ.

# STADTWERKE SH



### DAS ZIEL

Einheitliches, IP-basiertes TK-System für sämtliche Standorte, Bereitstellung einer UCC-Lösung für die standortübergreifende Zusammenarbeit mit neuem Rufnummernplan, Ablöse der Call Center-Lösung im Kunden-Service-Center

### DIE LÖSUNG

Neubeschaffung einer ITK-Infrastruktur inkl. Lieferung und betriebsbereite Installation einer UCC-Lösung

### DER NUTZEN

- Modernisierung der Infrastruktur und Arbeitsplatzausstattung
- Verbesserung der Produktivität / Zusammenarbeit
- Erhöhung der Ausfallsicherheit des TK-Systems (Master/Slave)
- Definierte Serviceleistungen mit festgelegten SLA

## STADTWERKE SH

*Die Stadtwerke SH GmbH & Co. KG mit Hauptsitz in Rendsburg sind ein regionaler Versorger, der aus den Stadtwerken Schleswig, Eckernförde und Rendsburg hervorgegangen ist. Sie kümmern sich mit ca. 600 Mitarbeitern um Energie- und Wasserversorgung, Telekommunikation, Glasfaser und Mobilitätsangebote.*

[www.stadtwerke-sh.de](http://www.stadtwerke-sh.de)

## MISSION

Die Stadtwerke SH benötigen eine neue und moderne, IP-basierte TK-Lösung inklusive UCC und IP-DECT, um die Kommunikation an mehreren, verteilten Standorten sicherzustellen. Dabei gilt es die Kriterien der Zukunftsfähigkeit, Wirtschaftlichkeit sowie Verfügbarkeit und Sicherheit zu erfüllen. Gleichzeitig muss am Hauptstandort das Bestandssystem im Parallelbetrieb weiterhin analoge Anschaltungen für Wasserwerke, BHKW, Gasübergabestationen und diverse KV-Stationen unterstützen.

Die neue Lösung soll weitgehend die stationären Telefone ersetzen, die standortübergreifende Zusammenarbeit verbessern, den Rufnummernplan erweitern und das bestehende Call Center sowie die Netzleitstelle in die neue Kommunikations-Plattform integrieren.

Als KRITIS-Unternehmen sind neue Servicevereinbarungen und SLA erforderlich, um die Betriebsfähigkeit aller Kommunikationssysteme sowie eine messbare und nachvollziehbare Servicequalität sicherzustellen.

## KUNDENSTIMME

„ Die professionelle und herstellerunabhängige Beratung war eine große Hilfe bei der Beurteilung und Vergabe eines neuen Kommunikationskonzeptes. Auch während der Implementierung standen die CSW-Experten mit Rat und Tat zur Seite. Mit Sicherheit würden wir die angenehme Zusammenarbeit bei künftigen Anschaffungen erneut in Anspruch nehmen.“



**Matthias Beier**  
Sachbereichsleitung  
Netze & Anlagen - Netzservice

## ANALYSE UND KONZEPT

Für die bedarfsgerechte und wirtschaftliche Beschaffung eines IP-basierten Kommunikationssystems über Standorte hinweg war eine fundierte Analyse der bestehenden System- und Prozesslandschaft erforderlich. CSW führte dazu eine herstellerneutrale Ist-Aufnahme und Bedarfsanalyse mit den zuständigen Fachbereichen der Stadtwerke SH durch. Auf dieser Grundlage wurden die Anforderungen an das neue Technologie- und Servicekonzept in einem Lastenheft definiert und die Vergabeunterlagen für die Ausschreibung erstellt.

## UMSETZUNG

Bereits vor der eigentlichen Inbetriebnahme wurden Planungsgespräche mit dem neuen Dienstleister in Form von Workshops durchgeführt. Diese dienten der weiteren Konkretisierung des genauen Anforderungsprofils der Stadtwerke SH in Bezug auf die Möglichkeiten der jeweiligen Lösung und deren Funktionsweise.

Grundlage für die Implementierung der neuen UCC-Lösung war die Hochrüstung des bestehenden TK-Systems sowie der Aufbau einer neuen Server-Infrastruktur. Dies beinhaltete die Bereitstellung eines zweiten, identischen und redundant arbeitenden TK-Systems am Hauptstandort. Der Einsatz von Session Border Controllern (SBC) war elementarer Bestandteil der Kommunikations-Architektur und trägt gem. BSI-Grundschutzkatalog zu mehr Sicherheit bei der Nutzung der SIP-Technologie bei.

Als integraler Bestandteil der UCC-Lösung deckt der UCC-Desktop-Client die grundlegenden Leistungsmerkmale eines Tischtelefons ab und dient als Ergänzung bzw. vollständiger Ersatz für ein hardwarebasiertes Endgerät. Der UCC-Mobile-Client ermöglicht die Nutzung gerätespezifischer UC-Leistungsmerkmale sowie Telefonie über das WLAN oder GSM-Netz. In diesem Zusammenhang wurde als Grundlage für die Abstimmung mit dem Betriebsrat ein entsprechender Entwurf für eine Betriebsvereinbarung vorbereitet.

Durch die Integration in bestehende Systeme können Fax- und Voice Mail-Funktionen zentral bereitgestellt werden. Bei der Nutzung von IVR kommt ein elektronisches Sprachmenü zum Einsatz, mit dem eingehende Anrufe entsprechend den Bedürfnissen des Kunden-Service-Centers automatisch vorqualifiziert und an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet werden. Ebenso wurden die Anforderungen der Netzleitstelle im Rahmen der Konzeption und Systemauslegung gezielt berücksichtigt.

Zur Gewährleistung der störungsfreien Betriebsabläufe und Sicherheit wurden individuelle ITIL-Serviceprozesse und SLAs festgelegt. Das umfasst auch die Planung, Durchführung und Überwachung des Software-Entwicklungsprozesses auf organisatorischer und technischer Ebene durch den neuen Dienstleister in Form eines Software- und Support-Vertrages.



[www.csw-consulting.de](http://www.csw-consulting.de)