

Referenzprojekt

All-IP-Migration bei der DGB Rechtsschutz mit Hilfe der Beratung von indera



Die DGB Rechtsschutz GmbH ist die juristische Vertretung der Mitglieder der DGB-Gewerkschaften. Die Mitglieder erhalten so in allen arbeitsrechtlichen und sozialrechtlichen Angelegenheiten kostenlos Unterstützung. Aufgrund der mehr als 120.000 Mandate und der Flächenpräsenz besteht ein hoher Anspruch in Bezug auf die Kommunikation im Allgemeinen und die technische Vernetzung im Besonderen. Da diese Dienstleistung an 120 Orten in der Bundesrepublik Deutschland von Flensburg bis nach München, von Aachen bis nach Frankfurt/Oder in festen Büros erbracht wird, müssen komplexe Anforderungen an die Telefonie sowie an den IT-Support erfüllt sein. 2018 ist diese bundesweite Präsenz mit allen Niederlassungen mithilfe der IP-Telefonie auf ein modernes, zeitgemäßes sowie zukunftsweisendes Telekommunikationsniveau umgestellt worden. Diese sehr anspruchsvolle und umfassende Umstellung wurde mithilfe der indera GmbH durchgeführt und erfolgreich umgesetzt.

Die Aufgabenstellung

Die telefonische Erreichbarkeit und modernes Telefonie-Management sind unabdingbare technische Anforderungen für die DGB Rechtsschutz, da die rund sechs Millionen Gewerkschaftsmitglieder marktvergleichbare Anforderungen an die Dienstleistungen des gewerkschaftlichen Rechtsschutzes stellen. Neben dem persönlichen Gespräch finden Beratungen auch am Telefon statt. Entsprechend wichtig ist die zuverlässige und funktionale Telekommunikationsinfrastruktur. Dies gilt sowohl für die Kommunikation nach außen als auch nach innen. Die infrastrukturellen Gegebenheiten sind dabei äußerst unterschiedlich, da beispielsweise im Hinblick auf die immobilienrechtliche Verortung die Niederlassungen zum einen in den Immobilienbestand des DGBs



gehören, zum anderen Mietverträge mit anderen Organisationen bestehen. Die Vorgabe für diese anspruchsvolle Projektierung einer All-IP-Migration war: Schaffung eines IP-fähigen Systems, das es Angestellten ermöglicht, Arbeitsplätze flexibel zu nutzen und immer erreichbar zu sein. Aufgrund von Empfehlungen, von entsprechenden Referenzen und vor allem wegen eines leistungsstarken sowie bedarfskonformen Angebots haben sich die Verantwortlichen der DGB Rechtsschutz für das Frankfurter Beratungsunternehmen indera als Projektpartner entschieden. So konnte eine auf die Belange der Unternehmung zugeschnittene Ausschreibung formuliert und daraufhin die geeigneten Lieferanten ausgewählt werden.

Die Vorgehensweise

Die Zielvorgabe war mit der sinnvollen und bedarfsgerechten Zusammenfassung aller Planungskomponenten klar formuliert. Dies umfasste, moderne Technologie im Telekommunikationsbereich mit der Entlastung von Ressourcen und Mitarbeitern zu verknüpfen. Im Sinne eines Vorgehensmodells begann dies mit der entspre-

chenden IST-Analyse vor Ort. In Workshops haben die IT-Abteilungen und Fachbereiche die Anforderungen herausgearbeitet und zunächst in ein Grob- und daraufhin in ein Feinkonzept eingearbeitet. Es galt unter anderem, folgende grundlegende Fragen zu beantworten:

- Welche Infrastruktur ist vorhanden?
- Welche am Markt verfügbaren Kommunikationsprodukte können damit betrieben werden?
- Genügen diese den Anforderungen von DGB Rechtsschutz?
- Sind zusätzliche Investitionen nötig und wenn ja, welche?

Die spezifischen Eckpunkte des Feinkonzepts sind dann in die Ausschreibung eingeflossen, sodass die geeigneten Anbieter ausgewählt werden konnten.

Zur fachlichen Fundierung der Planungen und zur Prüfung möglicher Einflussgrößen hat indera zusätzlich an vier Standorten – in Leipzig, Chemnitz, Bad Kreuznach und Kaiserslautern – das bestehende MPLS-Netz analysiert. Dabei musste es vor allem um die Frage gehen, ob und inwieweit die vorhandenen Netze in der Lage sind, zukünftig nicht nur Daten, sondern auch Sprache zu übertragen (Voice Readiness). Dazu hat indera die Auslastung getestet, VoIP-Telefonate simuliert und aussagekräftige Messprotokolle erstellt. Auf der Grundlage der Auswertungsergebnisse wurde in der Folge an einigen Standorten die Bandbreite erhöht.

Das Ergebnis

Die Umstellung der TK-Infrastruktur erfolgte innerhalb von drei Monaten und damit im projektierten Umstellungszeitraum. Entsprechend der Beratung durch indera und des vorhandenen Erfahrungshorizontes des indera-Beratungsteams hat sich die DGB Rechtsschutz für eine virtuelle Telefonanlage in einer Private-Cloud entschieden. Zuverlässigkeit des Systems, aktueller Stand der Technik und Ressourcenschonung sind nun erfüllte Soll-Werte. Da der Wartungsaufwand vor Ort entfällt, sind Kapazitäten im Support freigeworden. Der Umzug in eine Private-Cloud gewährleistet die Erfüllung der Datenschutz-Richtlinien. Gleichzeitig verpflichtete sich der

Netzbetreiber nach der indera-Analyse, die Bandbreite zu erhöhen und das Netz auf die Bedürfnisse von VoIP anzupassen. Sprachdaten werden nun bevorzugt behandelt (Class of Service).

Beide Vertragspartner sind mit den erzielten Projektergebnissen sehr zufrieden und werden Möglichkeiten zur weiteren Kooperation sondieren und prüfen.

(Diese Referenzbeschreibung ist in Zusammenarbeit mit der DGB Rechtsschutz GmbH entstanden, vertreten durch den Leiter IT Jürgen Thon.)