«ERSATZ TELEFONIE»

Geschätzte Leserinnen und Leser

Die KOM SG bündelt Datenkommunikationsdienste verschiedener Anbieter zugunsten ihrer Mitglieder und Kunden. Mit dem Projekt «Ersatz Telefonie» hat die KOM SG im Jahr 2014 die Planung für die Ablösung der aktuellen Telefonie und die Vorbereitung für den Aufbau einer modernen und zukunftsfähigen Kommunikationslösung begonnen.

Wo steht das Projekt?

Das Projekt «Ersatz Telefonie» befindet sich aktuell in der Detailkonzeptphase. Geplant ist, dass die Detailkonzepte Anfang Juli vom Projektausschuss genehmigt werden und damit auch die Freigabe der Realisierungsphase erfolgt.

Wird die Realisierungsphase freigegeben, bedeutet dies grünes Licht für die Erstellung der zentralen Plattform durch Swisscom. Sobald diese realisiert ist, werden die Pilotuser aus dem «PoC Lync» migriert. Bis Ende Dezember 2015 sollten sich dementsprechend alle Pilotuser auf der neuen, produktiven Umgebung befinden.

Ab Januar 2016 beginnt die Migration der heutigen Telefonielösung für die Staatsverwaltung des Kantons St.Gallen. Der Migrationsplan steht noch nicht fest. Im Rahmen des Detailkonzeptes werden zwei Varianten geprüft, eine 12- und eine 24-monatige Migrationsvariante, die dem Projektausschuss zur Entscheidung vorgelegt werden.

Teilprojekt Technologie

Das Teilprojekt Technologie ist sehr umfangreich und beinhaltet die detaillierte Konzeptionierung aus technischer Sicht.

In diesem Teilprojekt ist das Projektteam auf Kurs. Eine wichtige Grundlage stellen die verschiedenen Benutzerprofile dar, die schliesslich das Endprodukt des Anwenders definieren. Gemäss aktuellem Stand werden die meisten Telefonapparate auf dem Tisch verschwinden und durch kabel- oder funkbasierte Headsets ersetzt. Ausnahmen bilden vorhandene Spezialschaltungen, Apparate für die Auslösung des Bedrohungsalarms oder unpersönliche Telefone, wie sie beispielsweise in Sitzungs-

zimmern vorzufinden sind. Für diese Anforderungen werden spezielle Telefonapparate eingerichtet, die mit der neuen Lösung kompatibel sind. Welche Endgeräte und Headsets schliesslich zum Einsatz kommen, wird im weiteren Projektverlauf geklärt. Ebenfalls wird in diesem Teilprojekt die Zusammenarbeit mit Abraxas definiert, damit ein Zusammenspiel des APZ, der Exchange und Sharepoint Lösungen mit Lync sichergestellt ist.

Die technisch sehr anspruchsvollen Einzelheiten der Kommunikationslösung werden durch ein erfahrenes Team, zusammengesetzt aus Mitarbeitern des Kantons, der Swisscom, der Abraxas und der KOM SG, abgeklärt. Die vorhandene technische Infrastruktur ist mit dem von der Swisscom betriebenen KOM SG-Netzwerk bereits auf einem sehr guten Stand. Dennoch sind auch in diesem Bereich noch Arbeiten, wie die Aufrüstung mit Quality of Service, für die neue Lösung unerlässlich.

Die KOM SG und Swisscom sind bestrebt, den zukünftigen Nutzern von Microsoft Lync eine sehr hohe Qualität und Verfügbarkeit bereitzustellen. Übrigens wird Microsoft Lync zukünftig «Skype for Business» heissen.

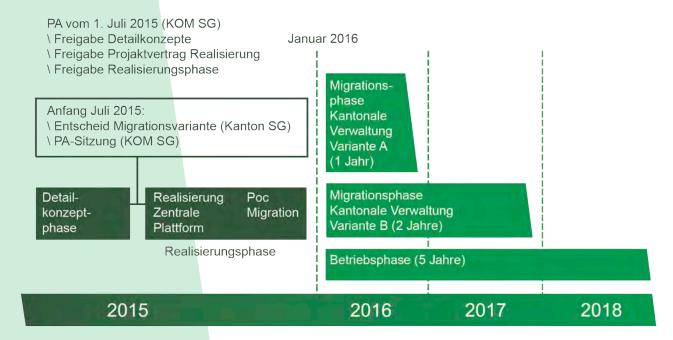
Teilprojekt Verrechnung, Prozesse und Betrieb

In diesem Teilprojekt werden die zukünftigen Betriebs-, Verrechnungs- und Beschaffungsprozesse der neuen Lösung definiert. Für die User wird sich in dieser Hinsicht nicht sehr viel verändern. Im Bereich der Supportprozesse wird weiterhin Abraxas den First Level für alle Anliegen erbringen.

Teilprojekt Schulung, Kommunikation und Change Management

Den Auftraggebern und der Projektleitung ist es wichtig, dass neben allen technischen Themen auch die Fragen einer guten Einführung der Lösung nicht zu kurz kommen. Fast alle Departemente haben daher eine Führungskraft als Projektpate benannt, welche die Einführung im jeweiligen Departement tatkräftig unterstützt und auch die Ziele definiert, die das Departement mithilfe der neuen Kommunikationsmöglichkeiten erreichen möchte. Verantwortliche für Kommunikation und Schu-

Gesamtprojektplan «Ersatz Telefonie»



lung stellen darüber hinaus sicher, dass die departementsspezifischen Bedürfnisse abgedeckt werden. Mit Hilfe eines e-Learnings und weiteren Informations- und Schulungmöglichkeiten werden die Anwender über die neuen Funktionalitäten geschult. Über den Mehrwert, den die Benutzer mit der neuen Lösung erzielen können, werden wir zu einem späteren Zeitpunkt ausführlich berichten.

In den meisten Departementen wird die Migration auf die neue Lösung auch durch ein sogenanntes Floorwalking unterstützt. Unter Floorwalking wird eine Initialschulung am Tag der Umstellung verstanden. Dabei begeistern die Lernenden des Kantons ihre Departementskolleginnen und -kollegen an deren Arbeitsplatz und demonstrieren die wichtigsten Neuerungen vor Ort. Ein wichtiges Projektziel ist es schliesslich, dass die Kunden der KOM SG Freude an der neuen Kommunikationslösung haben. Bei den Pilotusern ist dies bereits heute der Fall. Wenige würden Microsoft Lync freiwillig gegen ihren alten Telefonapparat eintauschen.

Teilprojekt Migration

Wie bereits erwähnt, wird die Staatsverwaltung des Kantons St.Gallen ab Januar 2016 Microsoft Lync einführen. Die Migration ist aufgrund der vielen Standorte der kantonalen Verwaltung sehr anspruchsvoll, so dass verschiedene Migrationsszenarien analysiert und dem Projektausschuss zur Entscheidung vorgelegt werden. Die einzelnen Departemente und Ämter werden wäh-

rend der Migrationsphase aktiv miteinbezogen. Unter anderem erfolgen die jeweiligen Teilabnahmen der Kommunikationslösung pro Amt und Standort. Dies erfordert die Bereitstellung der entsprechenden Personen und Ressourcen in der Staatsverwaltung. Die Definition dieser Personen wird ein wichtiger nächster Schritt in diesem Teilprojekt darstellen.

Neben der Staatsverwaltung des Kantons St.Gallen werden im folgenden Jahr noch weitere Kunden der KOM SG von der neuen Kommunikationslösung profitieren können. In einer zweiten Phase werden diejenigen Kunden, welche die erforderlichen technischen Voraussetzungen von Microsoft Lync erfüllen, auf die neue Lösung überführt. Sukzessive soll der Service dann für alle interessierten Kunden der KOM SG ausgeweitet werden.

Der nächste Newsletter wird nach Ende der Detailkonzeptphase folgen.

Karlheinz Holenstein, Gesamtprojektleiter Maurus Fässler, Teilprojektleiter