



Managed Service für  
Cisco-Telefonanlage

Stadtverwaltung Ratingen

## Unified Communications im Einsatz

Mit rund 92.000 Einwohnern ist Ratingen im Kreis Mettmann die größte Stadt. Eingerahmt von anderen großen Städten an Rhein, Ruhr und Wupper in Nordrhein-Westfalen, bietet sie eine gute Infrastruktur wie auch attraktive Kultur- und Freizeitangebote. Und damit alles rund ums städtische Leben und Arbeiten läuft, kümmert sich die Stadtverwaltung mit ca. 1.200 Mitarbeitenden um eine Vielzahl an Aufgaben und die umfassenden Services der Stadt.

Unterstützt wird sie durch eine moderne IT-Infrastruktur, die auch den Bereich der digitalen VoIP-Telefonie (Voice over IP) beinhaltet: In Zusammenarbeit mit Axians wurde bereits im Jahr 2013 eine auf Cisco Unified Communications basierende Lösung implementiert, die auch diverse Services von Drittanbietern integriert. Da aber die Wartung und der Service noch Kontingent-basiert abliefen und sich die Stadtverwaltung besser für die Zukunft aufstellen wollte, sollten ab 2018 sämtliche Telefonie-Komponenten in einen Managed Service übergehen, der festgelegte Leistungen umfasst.

**KONTAKT** [referenzen@axians.de](mailto:referenzen@axians.de)



### Aufgabe/Ziel

- ▶ Bestehende Telefonanlage modernisieren
- ▶ Bereitstellung von Telefonie-nahen Zusatzservices.
- ▶ Fortlaufende Betreuung und Überwachung der Anlage

### Lösung

- ▶ Implementierung einer Cisco VoIP-Telefonanlage
- ▶ Managed Service mit 10x5 Erreichbarkeit
- ▶ Service Desk mit festgelegten Leistungen

### Nutzen

- ▶ Reibungslose interne und externe Telefonie
- ▶ Effiziente Wartung und zügige Entstörung
- ▶ Managed Service spart interne Ressourcen ein

## Alles rund um Telefonie

Dabei galt es, vielfältige Anforderungen zu erfüllen: Es ging um die weitere Standardisierung der Telefonie, ihre Verfügbarkeit als 24x7-IT-Service, eine korrekte und den Anforderungen entsprechende Lizenzierung, die zügige Wiederherstellung bei Störungen und Vorfällen wie auch die Bereitstellung Telefonie-naher Zusatzservices.

Und da die Stadtverwaltung Ratingen – wie so viele andere Organisationen auch – unter dem IT-Fachkräftemangel leidet, musste der Managed Service Provider zwingend über die personellen Ressourcen wie auch die nötige Expertise verfügen. Nur so konnte man sicher sein, dass die geforderten Unterstützungsleistungen genauso zuverlässig wie reaktionsschnell umgesetzt werden.

**axians.de**

## Zuverlässiger Managed Service

Seit 2018 kümmert sich Axians nun darum, dass der Betrieb der Telefonanlage reibungslos läuft. Dabei stellt ein Service Desk die zentrale Schnittstelle zwischen der Stadtverwaltung und dem IT-Dienstleister dar. Als erste Anlaufstelle ist er bei Störungen und Aufträgen zu allen vertraglich geregelten Leistungen innerhalb festgelegter Servicezeiten (10x5) erreichbar. Innerhalb von vier Stunden nach Ticketannahme erfolgt eine Reaktion.

Zusätzlich leistet Axians das 24x7-System-Monitoring, ein aktives Monitoring wie auch die regelmäßige Auswertung sämtlicher Betriebsparameter. Als Managed Service Provider ist man dafür verantwortlich, potenzielle Störungen zu erkennen, zu analysieren, den Entstörprozess einzuleiten und umzusetzen. Und kommt es zu Störungen bei den Drittanbieter-Komponenten, muss Axians auch hier die entsprechenden Wartungsprozesse aktivieren.

## Beste Basis für reibungslose Kommunikation

Die auf Cisco Unified Communications basierende Telefonie-Lösung bietet der Stadtverwaltung Ratingen einen großen Nutzen. Dank ihrer Benutzerfreundlichkeit bildet sie die Basis für eine reibungslose Kommunikation.

Auch mit dem Managed Service ist die Stadtverwaltung zufrieden: Axians plant und erbringt alle zugesicherten Leistungen zuverlässig in der geforderten Qualität. Durch die langjährige Zusammenarbeit ist das Vertrauen gewachsen, was in Sachen Managed Service enorm wichtig ist.

Die Wege sind kurz und die Stadtverwaltung genießt die starke Präsenz – sowohl betrieblich als auch vertrieblich besteht ein kurzer Draht zu Axians.

Damit profitiert sie nicht nur von einer effizienten Kommunikationslösung, sondern auch von einem zuverlässigen Ansprechpartner, falls mal etwas hakt. So können sich die Verantwortlichen auf den reibungslosen Betrieb verlassen, während man selbst noch Ressourcen einspart.

*„Wir schätzen die starke Präsenz und den kurzen Draht, den wir zu Axians haben. Alle zugesicherten Leistungen werden in der geforderten Qualität erbracht.“*

**Martin Schlepütz**  
Mitarbeitender Stadtverwaltung