

Pinellas County implementiert
kostensparende, ausfallsichere
Unified Communications-
Plattform mit ROI von drei
Jahren

Pinellas County mit den Städten St. Petersburg und Clearwater liegt an der Golfküste Floridas und hat fast eine Million Einwohner. Wie viele Kommunalverwaltungen steht auch Pinellas County unter dem Druck, öffentliche Dienstleistungen auf hohem Niveau aufrechtzuerhalten, obwohl die finanziellen Ressourcen des Verwaltungsbezirks aufgrund der wirtschaftlichen Unsicherheit eher abgenommen haben. Um den Haushalt von 1,7 Milliarden US-Dollar besser einzusetzen, suchte das County nach Möglichkeiten, die Betriebseffizienz und die Mitarbeiterproduktivität zu erhöhen sowie steigenden Verwaltungskosten entgegenzuwirken.

Herausforderung

Die Verwaltung von Pinellas County suchte nach einer Möglichkeit, effizienter zu arbeiten und die Skalierbarkeit seiner Telefon- und Kommunikationsnetze zu verbessern. Die County-Verwaltung wollte darüber hinaus die Widerstandsfähigkeit seines Telefonsystems bei Naturkatastrophen wie etwa großen Hurrikans erhöhen.

Lösung: Das

County implementierte eine Voice-over-IP-Kommunikationsplattform von Atos Unify mit Atos Unify OpenScape Voice und Atos Unify OpenScape Xpressions auf einem Atos Unify OpenScape UC Server von Unify. Im Rahmen des Projekts wurden über 9.000 Anschlüsse durch VoIP-Telefone ersetzt, Unified Messaging-, Präsenz und Konferenzfunktionen bereitgestellt sowie eine Skalierung auf 100.000 Benutzer ermöglicht.

Ergebnis

Pinellas County erzielt nun mit seinem neuen VoIP-Kommunikationssystem jährlich Einsparungen in Höhe von über 800.000 US-Dollar. Grund dafür sind unter anderem die niedrigeren Ausgaben für Amtsleitungen, Systemwartung, technisches Personal und tägliches Management. Innerhalb von fünf Jahren wird das County bei einer Erstinvestition von 2,2 Mio. US-Dollar geschätzt 1,8 Mio. US-Dollar an Einsparungen (aktueller Nettowert) erzielen.

Die Herausforderungen einer modernen Kommunalverwaltung

Um eine schnelle Effizienzsteigerung zu ermöglichen, bewilligten die County-Verantwortlichen ein einmaliges Budget für ausgewählte Projekte mit dem Ziel, sofortige oder wiederkehrende Kosteneinsparungen zu erreichen. Am vielversprechendsten waren mehrere Initiativen, die vom Business Technology Services Department (BTS) von Pinellas County vorgeschlagen wurden. Diese Abteilung ist für das Management der IT und Kommunikationsumgebung des Countys zuständig. Sie schlug mehrere Projekte vor, die dem County einerseits Einsparungen und andererseits die Aufrechterhaltung der Service Level mit einem knappen Budget ermöglichen sollten.

Eines dieser Projekte zielte auf die Kommunikationsinfrastruktur des Countys ab – ein in die Jahre gekommenes PBX-Kupferkabeltelefonnetz, dessen Instandhaltung sehr aufwändig war und das zudem moderne Funktionen wie etwa die Integration von Mobilgeräten und benutzerfreundliche Kollaborationsanwendungen nur unzureichend unterstützte. In dieser uneinheitlichen, drahtgebundenen Umgebung mussten die Sprach- und Datenströme gesondert verwaltet werden, und das Hinzufügen und Ändern von Telefonanschlüssen war arbeits- und kostenintensiv.

Darüber hinaus wollten die Verantwortlichen eine stabile und ausfallsichere Plattform aufbauen, die die Notfallkommunikation im Fall einer Naturkatastrophe wie einem großen Hurrikan ermöglichte, da derartige Gefahrensituationen das ganze Jahr in Pinellas County auftreten können. Die vorhandene drahtgebundene Infrastruktur war nicht flexibel genug, um die Netzbetriebsstörungen aufzufangen, die in solchen Fällen unweigerlich auftreten.

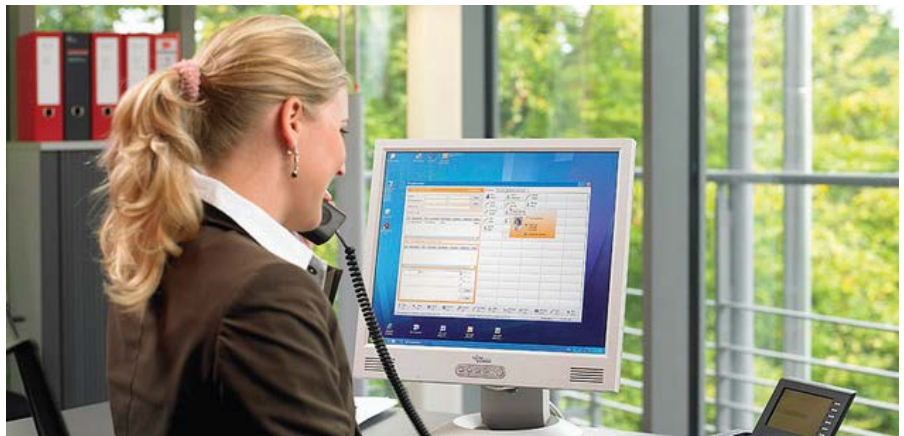
Atos OpenScope-Lösung von Atos Unify

Nach der Evaluierung zahlreicher Anbieter entschied sich Pinellas County für eine offene, softwarebasierte Kommunikationsplattform von Atos Unify als Ersatz für das alte PBX System. Auf Grundlage der neuesten IP-Technologiegeneration reduziert Atos Unify die Kosten auf unterschiedliche Art und Weise: durch eine effizientere Netzwerkübertragung dank SIP Trunking, durch intelligente Anrufweiterleitung und eine bessere Skalierung auf bis zu 100.000 Benutzer. Ein weiteres Plus sind die besseren Redundanz- und Ausfallsicherheitsmerkmale von Atos Unify, die die Aufrechterhaltung des Betriebs auch während einer Naturkatastrophe ermöglichen.

Die neue Plattform wurde innerhalb von zwölf Monaten implementiert und konsolidierte alle Behörden des Countys in einer einzigen IP-basierten Plattform. Dabei stellte das County auf kostengünstigere SIP-Anschlüsse um und ersetzte über 9.000 Kommunikationsanschlüsse durch einfach verwaltbare IP-basierte Telefone und Clients. Die Plattform des Countys umfasst:

- OpenScope Voice, einen professionellen, nativen Softswitch auf IP-Basis
- OpenScope Xpressions, eine Technologie zur Bereitstellung von Sprachnachrichten, Unified Messaging, Instant Messaging, Präsenz- sowie Audio- und Web-Konferenz-funktionen
- Atos Unify OpenScope Contact Center mit kompetenzbasierter Weiterleitung und Funktionen für die Abwicklung von gemischten Multi-Channel-Interaktionen
- Unified Communications Suite mit Audiokonferenzen, Web Collaboration und Präsenz mit Windows Outlook-Integration

Durch die Umstellung auf ein softwarebasiertes Kommunikationsmodell kann Pinellas County seine Kommunikationsnetzwerke nun in einer modernen Rechenzentrums Umgebung zusammen mit anderen geschäftskritischen Anwendungen verwalten. Die offene Plattform ermöglicht einfache Interoperabilität mit anderen Technologien und kann effizienter verwaltet und gewartet werden als konventionelle PBX-Telefonsysteme. Upgrades sind einfacher und schneller möglich, und Anwendungen können in einem virtuellen Rechenzentrum implementiert werden, das die vorhandene VMware-Investition des Countys nutzt.



Geschäftliche Resultate

Laut der neuesten Bewertung von Mainstay ist Pinellas County weiterhin auf einem guten Weg, in den ersten fünf Jahren nach der Investition in die Atos Unify Lösung 1,8 Mio. US-Dollar an Einsparungen zu erzielen und innerhalb von drei Jahren die Amortisation zu erreichen. Zu den wichtigsten Vorteilen gehören:

Senkung der Support-Kosten

Dank der Umstellung auf die softwarebasierte IP-Kommunikationsplattform muss das County nun statt bisher 17 nur noch eine physische Installation verwalten, wodurch sich der Aufwand für den technischen Support halbiert hat. Das County erwartet dadurch jährliche Einsparungen von 450.000 US-Dollar.

Niedrigere Kosten für Amtsleitungen

Pinellas County schätzt, dass es seine Ausgaben für Amtsleitungen durch die Umstellung auf die IP-Kommunikationsplattform um etwa 300.000 US-Dollar pro Jahr senken kann. Zuletzt bezahlte das County jährlich 700.000 US-Dollar für den Zugang zu den Kupferleitungsanschlüssen des öffentlichen Telefonnetzes. Die entsprechende IP-Anschlussbandbreite verursacht Kosten von nur 400.000 US-Dollar pro Jahr. Durch diese Funktionen wurde das System des Pinellas County deutlich erweitert und die Nutzung mehrerer unterschiedlicher Systeme überflüssig.

Warum Atos Unify?

- Geringere Support- und Wartungskosten
- Erweiterte Business Continuity-Fähigkeiten
- Zeitnahe System-Updates mit weniger Ressourcen
- Funktionen für einen dynamischen Personaleinsatz und eine einfache Systemskalierung
- Echtes Rechenzentrumsmodell mit Layer-3-Redundanz
- Möglichkeit nur Nutzung vorhandener Investitionen
- Schnelle Implementierung mit minimalen Unterbrechungen für die Benutzer

Kostengünstige Zusammenarbeit

Das County erzielt erhebliche Einsparungen durch die Einführung einer umfassenden Palette an Kollaborationsfunktionen, darunter Audiokonferenzen, Web Collaboration und Präsenz, die alle auf der IP-basierten Kommunikationsplattform von Atos Unify integriert sind. Durch diese Funktionen wurde das System des Pinellas County deutlich erweitert und die Nutzung mehrerer unterschiedlicher Systeme überflüssig.

Geringere Belastung der IT

Durch das zentrale IP-Netzwerk kann das County sein Telefonsystem nun ganz einfach mit softwarebasierten Switches und deutlich weniger Personal verwalten. Schätzungsweise können so etwa drei Vollzeitstellen und damit jährlich rund 450.000 US-Dollar eingespart werden. Das County geht davon aus, dass es durch die Umstellung auf eine zentrale, einheitliche Kommunikationsinfrastruktur und die daraus resultierende Reduzierung des Support-Personals in fünf Jahren 2,5 Mio. US-Dollar an Produktivitätseinsparungen erzielen kann.

Effiziente Verwaltung von Telefonnummern

Die Atos Unify OpenScape-Technologie hat dafür gesorgt, dass die Änderung von Telefonnummern -oder der Umzug zwischen Standorten - problemlos, schnell und kostengünstig erfolgen kann. Das ist ein wichtiger Fortschritt gegenüber der früheren PBX-Umgebung, in der die Änderung von Telefonnummern Tage dauern konnte und 125 US-Dollar pro Änderungsauftrag kostete. Insgesamt spart das County durch die Umstellung auf IP-basierte Telefone geschätzte 50.000 US-Dollar pro Jahr und damit 250.000 US-Dollar in fünf Jahren (aktueller Nettowert).

Widerstandsfähig auch bei Naturkatastrophen

Mit der neuen Atos Unify Plattform kann sich das County nun auf mehr Redundanz und Ausfallsicherheit bei Naturkatastrophen verlassen. Die neue Telefonnetzarchitektur verfügt über die Survivability-Funktionen von Atos Unify OpenScape Branch und eine Konfiguration mit verteilten Knoten, bei der ein Knoten im primären Rechenzentrum des Countys sitzt und der andere in einer geschützten Einrichtung im Gebäude der Highway-Sicherheit. Dank des redundanten Aufbaus funktioniert das Telefonsystem - ebenso wie reguläre Geschäftsabläufe - auch dann normal, wenn einer der Knoten ausfällt. Das alte System hingegen basierte auf einem einzigen Haupt-Switch und war damit anfällig für einen Totalausfall, wenn im County ein Hurrikan oder ein ähnlicher Katastrophenfall auftrat.

Höhere Kundenzufriedenheit dank modernem Contact Center

Durch die Investition in die Atos Unify Lösung konnte das County seinen Helpdesk-Betrieb erheblich verbessern. So wurde ein Multichannel-Contact-Center eingerichtet, das eine schnellere und effizientere Problemlösung und Bearbeitung von Anfragen ermöglicht. Lediglich ein Wochenende benötigte das County für die nahtlose Umstellung von über 500 Agenten in 42 Call Centern auf das neue IP-basierte Contact Center, das flexiblere Arbeitspläne bietet. Die Kunden, die das Call Center heute anrufen, erhalten dank der kompetenzbasierten Routing-Engine von OpenScape Contact Center einen effizienteren Service, da diese die eingehenden Anrufe dem am besten qualifizierten Agenten zuweist.

Kostenvorteil und Rentabilitätsanalyse

Pinellas County schätzt die kombinierten Einsparungen bei Anschlussleitungen, Personal, Wartung und Administration auf 800.000 US-Dollar pro Jahr (siehe Abbildung 1).

Zusammenfassung

Aufgrund sinkender Budgets und steigender Betriebskosten suchte Pinellas County nach innovativen Strategien, um das hohe Niveau bei den öffentlichen Dienstleistungen auch zu geringeren Kosten aufrecht zu erhalten. Eine großartige Einsparmöglichkeit ergab sich durch die Modernisierung des in die Jahre gekommenen PBX-Telefonsystems mit dem Umstieg auf eine softwarebasierte Unified Communications-Plattform von Atos Unify.

Heute nutzen alle Behörden des Countys für Kommunikation und Zusammenarbeit eine einheitliche Umgebung, die Sprach-, Daten-, Konferenz-, Präsenz- und Mobilfunktionen auf einer stabilen IP-basierten Plattform zusammenführt und mit weniger Personal im Rechenzentrum des Countys verwaltet wird. Die vorgeschlagene Lösung hatte ein ROI von drei Jahren, wobei die Anlagekosten von den Kosteneinsparungen kompensiert

wurden. Aber das ist natürlich nicht alles: das County profitiert von einer modernen Plattform für Kommunikation, Zusammenarbeit und Kundenservice, die flexibler, leistungsfähiger und skalierbarer ist als zuvor.

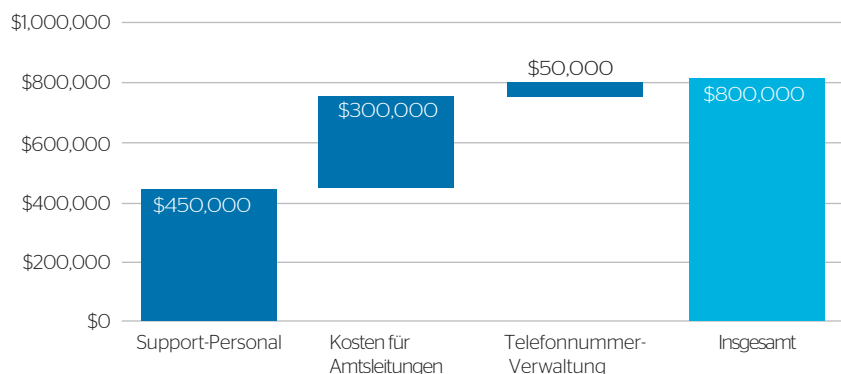
Das County sicherte sich zudem eine weitere geschäftskritische Funktionalität: das neue System übersteht auch schwerwiegende Naturkatastrophen und ermöglicht eine unterbrechungsfreie Kommunikation. Außerdem konnte es die Kundenzufriedenheit mit einem modernisierten Contact Center steigern, das Bürger mit den Agenten verbindet. Außerdem konnte es die Kundenzufriedenheit mit einem modernisierten Contact Center steigern, das Bürger mit den Agenten verbindet, die exakt über das benötigte Wissen verfügen.

Alles in allem ist das County auf einem guten Weg, jährlich geschätzte 800.000 US-Dollar einzusparen und den Break-Even-Punkt im dritten Jahr der Initiative zu erreichen.

Dynamischer Personaleinsatz

Die Umstellung auf OpenScape Contact Center gestaltete sich für Pinellas County unkompliziert und kosteneffizient. Die Implementierung dauerte lediglich zwölf Monate, wobei die Call Center-Agenten innerhalb eines einzigen Wochenendes auf die Atos Unify Plattform migriert werden konnten. Das neue softwaredefinierte Center ermöglicht die einfache Skalierung von Ressourcen in einem virtuellen Agententeam und stellt durch die dynamische Neubestimmung von Kompetenzenanforderungen einheitliche Service Level sicher, wenn sich die Echtzeit-Performance des Contact Centers ändert.

Abbildung 1: Jährliche Gesamtersparnis \$



„Wir erwarteten von einer neuen Lösung unter anderem eine höhere Survivability, um den Wetterbedingungen in Florida besser gerecht werden zu können. Mit der neuen Lösung von Atos Unify sind wir wesentlich zuversichtlicher, dass wir unseren Betrieb auch während einer Naturkatastrophe aufrechterhalten können.“

Martin Rose, CIO,
Pinellas County

Über Mainstay

Die Marktforschung und Analyse für diese Studie wurde von Mainstay vorgenommen, einem unabhängigen Beratungsunternehmen, das über 600 Studien für führende IT-Anbieter wie Cisco, Oracle, SAP, Microsoft, Dell, Lexmark, HP, EMC und NetApp durchgeführt hat.

Diese Fallstudie basiert auf Gesprächen mit Führungskräften, die derzeit Drittanbieter-Managementlösungen einsetzen, darunter auch eine Lösung von Atos Unify.

Die in der Veröffentlichung enthaltenen Informationen stammen von Quellen, die Mainstay als zuverlässig ansieht. Mainstay übernimmt dafür jedoch keine Gewährleistung.

Abbildung 2: Gesamtersparnis Jahr 3 und 5 \$

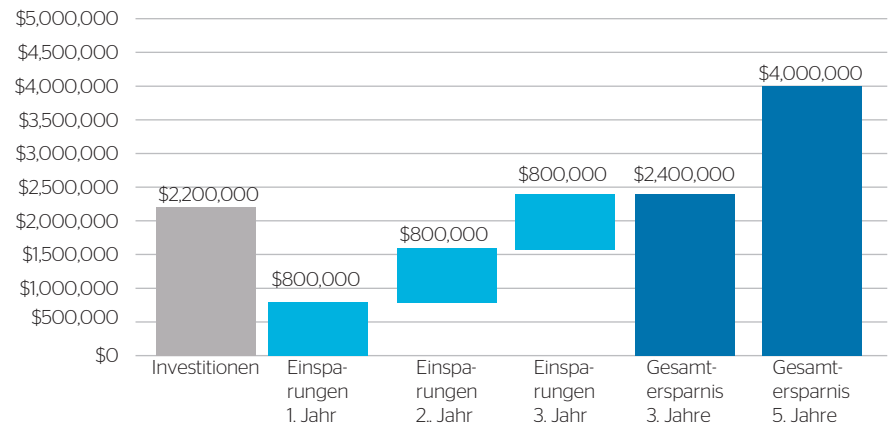
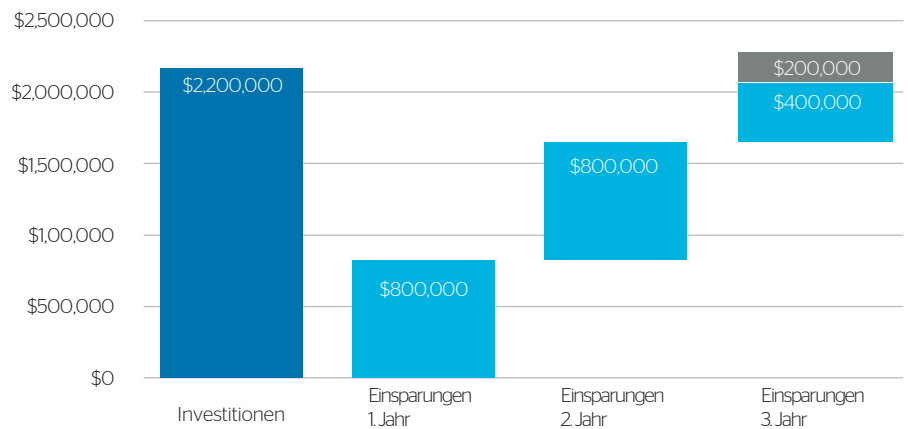


Abbildung 3: Rentabilitätsanalyse \$



„Mithilfe des modernen Contact Centers konnten wir nicht nur die Effizienz unseres Call Centers deutlich steigern, sondern auch die Zufriedenheit unserer Kunden, da wir ihnen stets den für ihr Problem am besten qualifizierten Agenten zuweisen konnten.“

Jeff Rohrs,
Principal Enterprise Architect,
Pinellas County

Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit über 110.000 Mitarbeitern in 73 Ländern und einem Jahresumsatz von mehr als 11 Milliarden Euro.

Als europäischer Marktführer für Cloud, Cybersecurity und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe ganzheitliche Lösungen für Orchestrated Hybrid Cloud, Big Data, Business-Anwendungen und Digital Workplace. Der Konzern ist der weltweite IT-Partner der Olympischen und Paralympischen Spiele und firmiert unter den Marken Atos, Atos Syntel und Unify. Atos ist eine SE (Societas Europaea) und an der Pariser Börse als eine der 40 führenden französischen Aktiengesellschaften (CAC40) notiert.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie multikulturelle und pluralistische Forschungsansätze, die zur wissenschaftlichen und technologischen Exzellenz beitragen. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden, Mitarbeitern und Partnern sowie der Gesellschaft insgesamt, in der Welt der Informationstechnologie nachhaltig und zuversichtlich zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln.

Weitere Informationen finden Sie unter atos.net
atos.net/career

Beginnen wir gemeinsam eine Diskussion



Für weitere Informationen: unify.com

Atos, the Atos logo, Atos|Syntel, and Unify are registered trademarks of the Atos group. July 2020. © 2020 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.