

MIT TEMPO ZUR UMNUMMERIERUNG BEIM KANTON ZÜRICH

Der Kanton Zürich hat in der Verwaltung für gut 7'000 Telefonanschlüsse in etwa 100 Aussenstellen seinen Rufnummernplan um eine Stelle erweitert. Die Umsetzung des Grossprojektes lag in der Hand von swisspro Solutions AG, welcher die reibungslose Umstellung in nur knapp acht Monaten gelang.

Von vier auf fünf Durchwahlziffern

Um künftig mögliche Engpässe in Sachen Telefonie zu vermeiden, hat die Verwaltung des Kantons Zürichs, unter der Federführung des Immobilienamts, ihr Nummernsystem von bisher vier auf fünf Durchwahlziffern ausgebaut. Das Grossprojekt, von dem bei der Umstellung etwa 6'500 Mitarbeitende betroffen waren, stand unter der Aufsicht des Regierungsrats und wurde kürzlich von swisspro Solutions AG erfolgreich umgesetzt.

Die Ausgangslage bestand darin, dass noch vor drei Jahren die kantonale Verwaltung auf die Nutzung von maximal je 10'000 Telefonnummern in vier Nummernblöcken begrenzt war. Damals hatte sich bei der Erarbeitung eines Rufnummernplans gezeigt, dass diese Nummernblöcke angesichts des absehbaren Wachstums in einzelnen Verwaltungsbereichen an Grenzen stossen würden, wenn weiterhin nur die letzten vier Ziffern der Durchwahlnummern variiert werden könnten. Um dem sich abzeichnenden Problem zuvor zu kommen, wurde in der Baudirektion des Kantons Zürich unter der Leitung von Michael Rathgeb, Ressortleiter Telematik im Immobilienamt, ein neues Nummernkonzept erarbeitet. Michael Rathgeb und sein Team schufen damit die Voraussetzungen, um rechtzeitig die nötigen Ausbaumassnahmen initiieren zu können. Dabei ging es darum, das in der Verwaltung bestehende Telefonie-System von Alcatel-Lucent mit seinem bisherigen Bestand an Durchwahlen um eine Ziffer zu erweitern.

Das öffentlich ausgeschriebene Projekt ging an swisspro Solutions und wurde im Mai 2015 gestartet. Nach umfangreichen Vorarbeiten konnte die Umstellung an nur einem Wochenende erfolgreich realisiert werden. Betroffen waren 18 Standorte, 45 Sammelanschlüsse, 12 Telefonknoten mit insgesamt rund 6'000 Durchwahlnummern und 1'000 sogenannte technische Nummern, über die etwa die Alarmierung oder die Call-Center arbeiten. Hinzu kamen Systemänderungen, die 19 Server mit sechs verschiedenen Applikationen betrafen. Zudem mussten rund 300'000 Telefontasten umprogrammiert werden. Dabei blieben die meisten Rufnummern unverändert, erhielten aber eine zusätzliche Ziffer. Doch der Reihe nach.

Gemeinsam zum Erfolg

Zu verdanken war die Umstellung in so kurzer Zeit der engen Zusammenarbeit mit den bis zu fünf involvierten Mitarbeitenden der swisspro Solutions AG und der Telematikabteilung von Michael Rathgeb, welche die Umsetzung des neuen Nummernkonzeptes langfristig und detailliert vorbereiteten, so dass das Projekt mit hohen Ansprüchen angegangen wurde. Denn mit der umfangreichen Ausschreibung hatte die Baudirektion sehr klare Kriterien vorgelegt, auf deren Grundlage swisspro Solutions den gesamten Projektverlauf vorab abzubilden hatte. Die Vorarbeiten waren deshalb so ausführlich, weil es sich die kantonale Verwaltung während des Bürobetriebs schlicht nicht hätte leisten können, dass

die Telefonanlage nach der Umstellung auch nur zeitweise nicht funktioniert. Ein längerer Ausfall der internen oder der telefonischen Kommunikation mit den externen Kunden wäre nicht zu verantworten gewesen.

So hatte swisspro Solutions unter anderem bereits beim Projektstart einen anspruchsvollen Projektplan vorzulegen. Abgesehen von der Aufnahme der Ist-Situation waren darin von einem klaren Zeitplan über die Definition des Projektmanagements, plus einem Risikokonzept und frühzeitige Testinstallationen auch die Detaillierung des Umnummerierungsprozesses mit einem konkreten Umschalt-Drehbuch präzisiert worden – wobei insgesamt der gesamte Projektverlauf vorab aufgezeichnet war. Konkret erarbeitete swisspro Solutions unter anderem gesamt-haft 27 Testprotokolle. Im eigenen Labor wurden drei Monate vor der Einführung ein Standort der Baudirektion, das Managementsystem und das Alarmierungssystem aufgebaut und das Vorgehen sowie die Funktionen anhand der Testprotokolle auf Herz und Nieren getestet.

Vorbereitung ist alles

Ein besonderes Augenmerk galt dabei dem Alarmierungssystem, über das beispielsweise eine Evakuierung von Gebäuden gesteuert werden kann. Wichtig war zudem für die Baudirektion, von swisspro Solutions einen externen Blick auf eine im Rahmen des Projekts erstellte Risikoanalyse zu erhalten. Im Abgleich mit den Vorschlägen des Beraters wurde dann eine optimale Lösung gefunden. Ähnlich sah es übrigens auch bei dem Kommunikationsplan aus, dessen Ausführlichkeit im Gespräch mit der Baudirektion effizienter als ursprünglich vorgesehen gestaltet werden konnte.

Wie breit die Umstellung vorbereitet wurde, lässt sich aber auch daran ablesen, dass nach der Freigabe des Drehbuchs durch die Baudirektion ein Detailkonzept erarbeitet wurde, das die Organisation der Umstellung an dem anvisierten Wochenende sehr genau erfasste. So waren hier zum Beispiel neben einem ausgefeilten Zeitplan auch die Zugänge zu den verschiedenen Standorten und Büros sicher-

gestellt und geregelt sowie die technischen Verantwortlichkeiten für jeden einzelnen Umstellungsschritt von den Netzknoten über die Server bis zu den Telefonen selbst festgelegt. Dazu gehörte auch die Herausforderung, dass bis zum Stichtag (innert knapp drei Wochen) unter anderem etwa 6'000 Telefone neu beschriftet werden mussten, wozu allein rund 62'000 Etiketten gedruckt und auf den Endgeräten angebracht wurden.

Schliesslich sei noch erwähnt, dass in den acht Monaten der Vorbereitung trotz der hohen Ansprüche kein organisatorischer Wasserkopf aufgebaut wurde. Den Verantwortlichen gelang in nur 25 rund zweistündigen Meetings die Feinabstimmung der erfolgreichen Nummernumstellung, obwohl zur Spitzenzeit am Umsetzungs-wochenende allein 11 Mitarbeitende von swisspro Solutions an den 18 betroffenen Standorten im Einsatz waren.

Am Kulminationspunkt der Erfolg

Ziel all dieser Anstrengungen war, dass zur Bürozeit in der kantonalen Verwaltung die Erreichbarkeit jederzeit gewährleistet sein musste.

So startete denn der Umschaltprozess an einem Freitagabend um 20 Uhr, nachdem kurz zuvor schon ein Backup der Netzknoten und eine Datensicherung aller betroffenen Systeme vorgenommen worden war. Zunächst wurde dann der bisher nur konzeptionelle und in Testumgebungen erprobte Umstellungsprozess an rund der Hälfte der Netzknoten und bei den Netzmanagementsystemen praktisch umgesetzt. Damit war kurz vor Mitternacht dann der „point of no return“ erreicht. Aufgrund des zu diesem Zeitpunkt gemäss Drehbuch und Detailkonzept erreichten Projektfortschrittes entschied die Baudirektion gemeinsam mit swisspro Solutions, am folgenden Samstagvormittag die gesamte Umstellung zu realisieren. So konnten sich schon nach rund einem Tag die meisten Techniker ins wohlverdiente Wochenende verabschieden, nachdem auf dem umgestellten System ein Evakuierungstest durchgeführt worden war. Die Mitarbeiter der swisspro Solutions prüften und protokollierten, ob alle Apparate mit der

Alarmmeldung erreicht wurden. Beim Schlusspurt, der noch rund einen Tag dauerte, ging es dann hauptsächlich um diverse Tests plus die Nachprogrammierung der Mutationen während dem Mutationsstopp.

Der Erfolg des so rasanten Prozesses der Umnummerierung konnte dann am ersten Arbeitstag nach der Umstellung bestätigt werden. Die Reklamationen hielten sich im erwarteten Rahmen. Für die üblicherweise nötigen Nachbearbeitungen und die Unterstützung des normalen Helpdesks der Telematik-Abteilung der Baudirektion standen bei swisspro Solutions, wie ebenfalls von Anfang geplant, noch eine Woche lang fünf Mitarbeiter im Einsatz.

Heute ist auch beim Ressortleiter Telematik die Anspannung gewichen. Denn schliesslich kulminierten auch für Michael Rathgeb alle Anstrengungen für die erfolgreiche Umsetzung des Projektes in den wenigen Stunden der Umstellungen. Inzwischen schaut er auf eine intensive und gute Zusammenarbeit mit swisspro Solutions zurück. Denn die umfangreichen Vorarbeiten haben Früchte getragen und der Einsatz hat sich gelohnt. Mit der zusätzlichen Durchwahlziffer hat die kantonale Verwaltung eine bisher nicht mögliche Flexibilität in ihre Telefonanlage gebracht.

swisspro Solutions AG

Sihlquai 306, 8005 Zürich

Telefon +41 44 444 21 11

E-Mail info@swisspro.ch