



Modern und zukunftsorientiert –
Die Hauptverwaltung der DRV Schwaben
in der Dieselstraße in Augsburg

Schwäbischer Rentenversicherer hat mit seinem Netzwerk bestens vorgesorgt

DRV Schwaben baut seine Cisco Kommunikationsinfrastruktur aus

Hintergrund

Die DRV Schwaben versteht sich als Dienstleistungsorganisation für gesetzlich Versicherte, Rentner und deren Hinterbliebene. Mit rund 1 100 Mitarbeitern betreut der Träger mehr als 826 000 Menschen im Regierungsbezirk Schwaben. Dazu kommt noch das Personal in den vier Rehabilitationskliniken und einem Krankenhaus.

Herausforderung

Im Zuge der bundesweiten Organisationsreform der Deutschen Rentenversicherung nahmen die Beratungsaufgaben zu. Ein neuer Service-Standort sollte per Voice-over-IP kostengünstig mit innovativen Kommunikationsdiensten versorgt werden.

Lösung

Das bestehende Cisco-Netzwerk wurde mit neuen Catalyst Switches modernisiert und Voice-over-IP-fähig gemacht. Die darauf basierende Cisco Unified Communications-Lösung ließ sich nahtlos in die vorhandene Telefonanlagen-Umgebung integrieren.

Nutzen

- Bürgernaher Service dank verbesserter Erreichbarkeit
- Mehr Telefonkomfort, steigende Produktivität
- Höhere Energieeffizienz, vereinfachtes Management
- Plattform für Konsolidierung: Netzwerk wird Treiber für Green IT
- Kapitalkostenersparnis bei umfassendem Investitionsschutz

Für die neu eröffnete Augsburger Beratungsstelle der Deutschen Rentenversicherung Schwaben war die Cisco Unified Communications-Lösung wirtschaftlich vorteilhafter als die Erweiterung der vorhandenen Telefonanlage. Auch das IT-Referat in der Hauptverwaltung nutzt IP-Telefone von Cisco. Inzwischen profitieren mehr als 100 Mitarbeiter des regionalen Versicherungsträgers von höherem Kommunikationskomfort; sie sind besser erreichbar und arbeiten produktiver. Vorausgegangen war eine gründliche Modernisierung des bestehenden Cisco-Netzwerks. Die Weichen sind jetzt klar in Richtung Grüne IT gestellt. Denn die neuen Switching-Komponenten sind erheblich leistungsfähiger und verbrauchen im Gegenzug sogar weniger Strom. Hierdurch sinken Energiekosten ebenso wie IT-bedingte CO₂-Emissionen. Weil das ausfallsichere Netzwerk überdies die Server-Konsolidierung vorantreibt, wird die gesamte IT-Landschaft energieeffizienter, zuverlässiger und einfacher zu verwalten.

Gesetzlicher Auftrag zur Kostenreduzierung

Nachhaltige Kostenreduzierung ist der gesellschaftliche Beitrag, den die öffentlichen Rentenversicherungsträger zur finanziellen Stabilisierung des gesetzlichen Rentensystems leisten. Gemäß Paragraph 220 Absatz 3 SGB VI (Sozialgesetzbuch VI) wirkt die Deutsche Rentenversicherung darauf hin, die jährlichen Verwaltungs- und Verfahrenskosten gegenüber 2004 bis zum Jahr 2010 um 10 Prozent zu senken. Die Deutsche Rentenversicherung (DRV) Schwaben stellt sich dieser immensen Herausforderung in beispielhafter Weise. Im Wirtschaftlichkeitsvergleich mit anderen Trägern spielt sie in der Oberliga mit. Der aktuelle Geschäftsbericht 2006 weist erneut signifikant verringerte Ausgaben aus. Kein Wunder also, dass die Bayerische Staatsregierung im selben Jahr den Fortbestand der DRV Schwaben als ein selbständiger Regionalträger im Verbund der deutschen Rentenversicherung beschloss. Diese Entscheidung fiel im Kontext einer tiefgreifenden Organisationsreform des Gesamtsystems der deutschen Rentenversicherung, die im Oktober 2005 in Kraft getreten war. Unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften wurde die Anzahl der Versicherungsträger verringert. Der Gesetzgeber bündelte Querschnittsaufgaben und schaffte die Trennung zwischen Arbeitern und Angestellten ab. Die Reform sollte Synergien freisetzen, Verwaltungsabläufe



Im Januar 2008 neu eröffnet – Die Auskunftsstelle und Beratungsstelle der DRV Schwaben in der Augsburger Schaezlerstraße

verschlankt und Zahlungsströme wie Meldeverfahren vereinfacht. Erklärtes Ziel der Organisationsreform war es zudem, das Erscheinungsbild der Deutschen Rentenversicherung bundesweit zu vereinheitlichen. Der Dienstleistungscharakter wurde gestärkt, der Service für Kunden verbessert.

Die Deutsche Rentenversicherung Schwaben ist der regional zuständige Träger der gesetzlichen Rentenversicherung im Regierungsbezirk Schwaben und internationale Verbindungsstelle zu Italien, Marokko, Tunesien und Malta. Sie ist zuständig für Gewährung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (früher als Rehabilitationsmaßnahmen bekannt) und für die Gewährung von Versicherten- und Hinterbliebenenrenten sowie für die Versicherteninformation und Beratung.



Engagierte Techniker – Die beiden Teams „Außenstellen“ und „Server“ setzten das VoIP-Projekt kompetent um.

Wenn das Besetztzeichen zum Fremdwort wird ...

Für die DRV Schwaben brachte die Aufgabenneuverteilung innerhalb des Trägerverbunds eine beträchtliche Ausweitung der Beratungstätigkeit mit sich. Zuständig für mehr als 826 000 Menschen in der Region, führte sie 2006 knapp 63 300 individuelle Beratungsgespräche, erteilte fast 326 000 Versicherungsinformationen und übersandte mehr als 60 000 Versicherungsverläufe.

Nach einer Anpassung der Organisationsstruktur an die erweiterten Aufgaben unterstützen seit Januar 2008 rund 40 Mitarbeiter in der neu eröffneten Auskunftsstelle und Beratungsstelle in der Augsburger Schaezlerstraße und der Außenstelle in Kempten den Service für Versicherte, Rentner und Hinterbliebene. „Telefonierte wird an beiden neuen Servicestandorten ausschließlich per Voice-over-IP über unser konvergentes Cisco-Netzwerk“, erläutert Ludwig Wiedemann, Referatsleiter Informationstechnik in der Augsburger Hauptverwaltung der DRV Schwaben. Eine Anbindung an die zentrale Telefonanlage sei für die gut 2,5 Kilometer Luftlinie entfernte Beratungsstelle schon aus wirtschaftlichen Gründen nicht in Frage gekommen. „Stattdessen nutzen wir den Cisco Unified Communications Manager gewissermaßen als virtuelle Nebenstellenanlage. Alle Gespräche zwischen Hauptverwaltung und Schaezlerstraße laufen also über ohnehin vorhandene Datenleitungen“, so Wiedemann weiter. Die Außenstelle Kempten ist mit einer DSL-Leitung mit der Hauptverwaltung verbunden.

„Telefonierte wird an beiden neuen Servicestandorten ausschließlich per Voice-over-IP über unser konvergentes Cisco-Netzwerk.“

Ludwig Wiedemann,
Referatsleiter Informationstechnik
Augsburger Hauptverwaltung
DRV Schwaben

Auch die 45 Mitarbeiter seines eigenen Referats telefonieren per Voice-over-IP über den Cisco Unified Communications Manager. Insgesamt sind mehr als 100 moderne IP-Telefone von Cisco installiert. „Der Kommunikationskomfort und die Erreichbarkeit haben sich spürbar verbessert – und das wirkt sich natürlich positiv auf die Produktivität der Mitarbeiter aus“, fährt der Referatsleiter fort.



Ersetzt durch Kommunikationskomfort aus dem Hause Cisco – Die alten Telefone haben ausgedient.

Im Unified Communications-Szenario werden Telefongespräche und im Prinzip auch Videobilder nach demselben Muster wie „normale“ Computerdaten über ein gemeinsames Netzwerk transportiert, nämlich als digitale Informationspäckchen gemäß Internetprotokoll (IP). Computer-Telefon-Integration (CTI) lässt sich sehr viel einfacher bewerkstelligen, als dies bei technologisch getrennten Daten- und Telefonnetzwerken möglich ist. Bei der DRV Schwaben erlaubt zum Beispiel ein einfaches Makro, dass Rufnummern per Mausklick direkt aus verschiedensten PC-Anwendungen heraus gewählt werden können. Die Mitarbeiter sind von lästiger Routine-Tätigkeit befreit und arbeiten produktiver. In der Schaezlerstraße steht zudem eine individuell programmierte Weiterleitungsfunktion zur Verfügung, wie sie sonst nur im professionellen Call-Center-Umfeld anzutreffen ist. Hierdurch bleibt im Prinzip kein Anruf unbeantwortet; das Besetztzeichen ist für Kunden zum Fremdwort geworden. Dies trifft in ähnlicher Weise auch auf das eigene IT-Servicepersonal zu: Mit dem Cisco IP Communicator – einem softwarebasierenden

„Die Unified-Communications-Lösung von Cisco ließ sich nahtlos in die vorhandene Anlageninfrastruktur integrieren. Alle diesbezüglichen Investitionen bleiben dauerhaft geschützt.“

Peter Baumann,
Account Manager der T-Systems
Enterprise Services GmbH



Die DRV Schwaben bietet bürgernahen Service dank verbesserter Erreichbarkeit.



Eine Plattform für Konsolidierung: Das Cisco Netzwerk wird bei der DRV Schwaben Treiber für Green IT.

„Das Cisco Netzwerk bietet mit weniger Geräten deutlich mehr Leistung. Wir verbrauchen weniger Strom, sparen Energiekosten und – was uns besonders wichtig ist – verursachen nachhaltig weniger IT-bedingte CO₂-Emissionen.“

Ludwig Wiedemann,
Referatsleiter Informationstechnik
Augsburger Hauptverwaltung
DRV Schwaben

Telefon auf ihrem Notebook – haben Mitarbeiter aus dem IT-Referat auch während eines Meetings im Konferenzzimmer alle Anrufe jederzeit im Blick. In dringenden Fällen können sie sofort reagieren und mögliche Störungen somit schneller beheben. „Hieran wird deutlich, dass verbesserte Erreichbarkeit unserer Kollegen auch zu höherer IT-Verfügbarkeit, letztlich also zu stabileren Geschäftsprozessen beiträgt“, kommentiert Ludwig Wiedemann. „Künftige Erweiterungen unserer Kommunikationsinfrastruktur werden wir nur noch auf Basis von Voice-over-IP realisieren. Herkömmliche ‚Nur-Telefonanlagen‘ passen nicht mehr in eine serviceorientierte Behörde oder in ein zukunftsorientiertes Unternehmen“, so Wiedemann.

Investitionsschutz, Verfügbarkeit, Kapitalkostenersparnis

Die DRV Schwaben beauftragte T-Systems mit der Planung und Realisierung des gesamten Projekts. „Die Unified Communications-Lösung von Cisco ließ sich nahtlos in die vorhandene Anlageninfrastruktur integrieren. Alle diesbezüglichen Investitionen bleiben dauerhaft geschützt“, sagt Peter Baumann, zuständiger Account Manager der T-Systems Enterprise Services GmbH. T-Systems arbeitet seit Jahren mit Cisco zusammen und besitzt ausgewiesene Kompetenz sowohl für Unified Communications als auch für konvergente IP-Netzwerke. „Beides gehört zusammen“, meint Account Manager Baumann. „Denn das Netzwerk wird mehr und mehr zur universellen Plattform für innovative Collaboration-Anwendungen sowie für Prozessverbesserungen und nachhaltige Kostenreduktion.“ Folgerichtig ging dem Unified Communications-Projekt der DRV Schwaben eine grundlegende Modernisierung der Netzwerkinfrastruktur voran. „Vor allem haben wir mit neuen Cisco-Switches die sogenannte Dienstgüte im Zubringernetz der DRV Schwaben realisiert“, berichtet Markus Brummer, Projektleiter seitens T-Systems. Dienstgüte oder auch Quality of Service bezeichnet die Fähigkeit eines Netzwerks, Echtzeit-Datenströme mit Vorrang vor weniger zeitkritischem Netzverkehr, wie beispielsweise E-Mail zu behandeln. Dienstgüte schafft damit die Grundvoraussetzung für jede Art von Sprach- und Videokommunikation in einem konvergenten Netz. Heute formieren zwei Cisco Catalyst 6500er Switches sowie 29 Modelle der 4500er Serie ein redundantes und daher ausfallsicheres Gigabit-Ethernet-Netzwerk in der Hauptverwaltung Augsburg. Als Zubringer und zur Anbindung weiterer Standorte kommen 32 Catalyst 2950 hinzu. In der Schaezlerstraße schließlich sind drei Cisco Catalyst 3750 im Einsatz. „Die 3750-Modelle in der neuen Beratungsstelle bieten Power-over-Ethernet (PoE)“, erläutert Marcus Brummer. „Mit PoE werden die Cisco IP-Telefone vom Netzwerk mit Energie versorgt. Zusätzliche Steckdosen sind nicht notwendig, sodass sich der Verkabelungsaufwand und damit verbundene Investitionen drastisch reduzieren.“

Weichenstellung in Richtung Grüne IT

Neben steigender Produktivität und mehr Bürgernähe dank Cisco Unified Communications lag ein besonderer Schwerpunkt der Netzwerkmodernisierung auf höherer Energieeffizienz. So stieg die Portdichte im Zubringerbereich um 10 Prozent, obwohl die Switch-Anzahl dort um 25 Prozent sank. Insgesamt beläuft sich die Portanzahl auf 3 400. „Das Cisco Netzwerk bietet mit weniger Geräten deutlich mehr Leistung“, führt Ludwig Wiedemann aus. „Wir verbrauchen weniger Strom, sparen Energiekosten und – was uns besonders wichtig ist – verursachen nachhaltig weniger IT-bedingte CO₂-Emissionen.“ Die DRV Schwaben hat generell die Weichen in Richtung Green IT gestellt. Dazu nochmals der Ressortchef: „Das hochverfügbare Cisco-Netzwerk ermöglichte uns die Konsolidierung zum Beispiel von 51 physischen auf sechs virtuelle Server. Wir nutzen verfügbare Ressourcen ebenso kosten- wie energieeffizient aus und vereinfachen das Management der gesamten IT-Infrastruktur zugleich extrem.“ Das Herangehen der DRV Schwaben an die Herausforderungen der Zukunft wurde eingangs beispielhaft genannt. Dies gilt umso mehr, weil der regionale Versicherungsträger exemplarisch zeigt, wie ökonomische mit ökologischen Interessen in Einklang gebracht werden können.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 21-22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 67-69
D-53113 Bonn

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos

Tel.: 00800-9999-0522
www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco-Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00800-9999-0522 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2008, Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)