

Mannheim

## Telefonie aus einer Hand

**[28.05.2014] Für die Telefonie der rund 7.000 Arbeitsplätze der Mannheimer Verwaltung richtet das Unternehmen Unify eine Preis-pro-Port-Lösung ein. Die Kommunikationsumgebung der Stadt Mannheim soll dadurch leistungsfähiger und kostengünstiger werden.**

Mannheim soll eine der modernsten Stadtverwaltungen Deutschlands erhalten. Der Weg dorthin wird unter dem Titel CHANGE<sup>2</sup> – Wandel im Quadrat – seit dem Jahr 2008 beschritten. Um den Masterplan zu verwirklichen, hat die Stadtverwaltung verschiedene Projekte ausgeschrieben und beauftragt – darunter auch für die IT-Abteilung der Stadt. Eine moderne IT-Infrastruktur sollte geschaffen werden, um die Kommunikation über alle Kanäle wie E-Mail, Fax, Instant Messaging und Telefonie zu vereinfachen. Gerd Armbruster, Abteilungsleiter für die IT-Infrastruktur der Stadt Mannheim, hat mit seinem Team ein Projekt gestartet, das auch für andere Kommunen wegweisend sein könnte: Bereitstellung und Betrieb einer Kommunikationslösung für nahezu 7.000 Nutzer durch einen Servicepartner. „Die Zielvorgabe brachte uns zu der Frage, warum eine Stadt wie Mannheim eigentlich eine eigene Telefonanlage haben und betreiben sollte“, beschreibt Armbruster die Ausgangssituation. Dieses Konzept sei überholt.

„Kommunikationstechnologien werden immer komplexer, ihr Betrieb erfordert spezielle Kenntnisse und bindet wertvolle Ressourcen. Das wollten wir mit dem Projekt 7.000 Freizeichen ändern“, so Armbruster. Im Wesentlichen wurden drei Ziele verfolgt: Statt dem Betrieb einer eigenen Telefoninfrastruktur sollten die Telefonieleistungen zu einem verbindlichen Preis pro Anschluss und Port-Kopplung von PC und Telefon gekauft werden. Alle Kommunikationskanäle sollten zudem unter Microsoft Outlook gebündelt werden. Zu guter Letzt ging es darum, die mobile Kommunikation mit Smartphone und Handy zu integrieren. Unterstützung für das Projekt holte Armbruster sich bei der Beratungsgesellschaft HSP, die eine Machbarkeitsstudie durchführte. Überprüft wurde, ob es Anbieter am Markt gab, die alle gewünschten Kriterien erfüllen konnten. Das positive Ergebnis gab den Startschuss zur Projektausschreibung, die das Unternehmen Unify – vormals Siemens Enterprise Communications – für sich entscheiden konnte. „Unify entwickelte für Mannheim eine passgenaue Lösung, welche die Ausschreibungsanforderungen fast vollständig erfüllte. Darüber hinaus verkörperte das Unternehmen mit seiner Siemens-Historie Beständigkeit und brachte so eine weitere Voraussetzung für die Generalunternehmenschaft unserer Kommunikation mit“, meint Armbruster.

### **Das „Was“ entscheidet**

Unify überzeugte mit einer Komplettlösung, die als Managed Service zu einem Preis-pro-Port-Modell angeboten wurde: Mannheim zahlt einen vereinbarten Preis pro Telefonanschluss. Darin enthalten ist eine Flatrate für externe Gespräche sowie die Software-Lizenz und Miete für Endgeräte. Je nach Arbeitsplatzausstattung gibt es verschiedene Preiskategorien. In intensiven Gesprächen mit den IT-Verantwortlichen der Stadt entwickelten die Spezialisten von Unify eine maßgeschneiderte Lösung, die auch den Wechsel zu Vodafone als Netzbetreiber für Fest- und Mobilfunk einschloss. Nahezu alle externen Gespräche sollten zu den geforderten Flatrate-Konditionen über die Netzanbindung von Vodafone geführt werden.

Nach der Planungsphase begann die eigentliche Herausforderung: Der Roll-out der neuen Lösung an knapp 7.000 Arbeitsplätzen in rund 300 Standorten der Mannheimer Verwaltung. Dabei musste die bisherige Anwendung eines anderen Herstellers abgelöst werden, die in der Migrationsphase bereits von

Unify betrieben wurde. Die Umstellung erfolgte nach einem genau festgelegten Plan, da für die neue Software nicht nur Kommunikationssystem und Telefone ausgetauscht, sondern auch der Netzbetreiber gewechselt wurde. Fast alle Anschlüsse wurden auf den neuen Netzbetreiber Vodafone umgelegt. Von der Übernahme des Betriebs durch Unify bis zur Umstellung auf die neue Lösung an den wichtigsten der 300 Standorte verging etwas mehr als ein Jahr. In diesem Zeitraum wurde von Unify eine sichere und hochverfügbare Kommunikationsinfrastruktur auf Basis von OpenScape Voice installiert und in Betrieb genommen. „7.000 Freizeichen symbolisiert die optimierte Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter, die Ziel des Projekts war und nun Wirklichkeit ist“, erklärt Gerd Armbruster. Möglich wird dies unter anderem durch die gebündelte Bereitstellung sämtlicher Kommunikationskanäle in Microsoft Outlook und Microsoft Lync, in die sich die Telefoniefunktionen von Unify integrieren. Um jemanden anzurufen, wird jetzt einfach der gewünschte Kontakt auf das Telefonesymbol gezogen. Das Wählen der Rufnummer erfolgt automatisch.

### **Integration von 115**

Ein weiteres Beispiel für den Erfolg von 7.000 Freizeichen ist der Bürgerkomfort mit der Behördenrufnummer 115. Hierfür wurde gemeinsam mit den Bürgerdiensten in einem zeitlich sehr ambitionierten Projekt innerhalb von nur fünf Monaten ein Call Center auf Basis der UC-Vermittlungsplätze OpenScape Concierge eingerichtet. Unter der einheitlichen Rufnummer 115 können die rund 325.000 Mannheimer Bürger jetzt ihre kommunalen Anliegen und Sachfragen bequem am Telefon mit den städtischen Mitarbeitern besprechen. Diese haben Zugriff auf eine Datenbank mit Informationen zu allen wichtigen Themen. Selbst bei speziellen oder sehr komplexen Fragestellungen, bei denen auf Experten zurückgegriffen werden muss, garantiert das behördliche Serviceversprechen dem Bürger eine fundierte Antwort innerhalb von 24 Stunden. Hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit hat das Projekt ebenfalls alle Erwartungen erfüllt. Armbruster: „Trotz einem deutlichen Plus an Funktionalität sind unsere Kosten für die gesamte Kommunikation nicht höher als vor der Umstellung. Also mehr Leistung für gleiches Geld.“

()

Stichwörter: Panorama, Telefonie, Unify, Mannheim