

VoIP im Rathaus

von Manuela Kaspar

Die Mitarbeiter der Leipziger Stadtverwaltung telefonieren künftig über eine Voice-over-IP-Anlage. Mit dem neuen System ist die Kommune auch für die Einführung des einheitlichen Behördenrufs 115 gerüstet.

Vorbei sind die Zeiten, in denen Computer und Telefonie in der Leipziger Stadtverwaltung ein Single-Dasein fristeten. Eine moderne Telefonanlage auf Basis von Voice over IP (VoIP) verbindet nun klassische Telekommunikation mit Informationstechnik. Das neue System eröffnet den Mitarbeitern ein vielfältiges Funktionsspektrum: So können per Mausclick Telefonverbindungen aus einem zentralen Adressbuch oder aus beliebigen anderen Anwendungen hergestellt, Faxe versendet oder Telefonkonferenzen einberufen werden. Gleichzeitig wird durch die neue Telefonanlage die Erreichbarkeit der Stadtverwaltung optimiert.

Nach Inbetriebnahme durch die Firma NextiraOne im Juli dieses Jahres ging die serverbasierte, mandantenfähige VoIP-Telefonanlage beim kommunalen IT-Dienstleister Lecos in den Testbetrieb. Dieser wird die Anlage künftig im eigenen Rechenzentrum betreiben und auch die Wartung verantworten. Voraussichtlich im Herbst 2010 wird die Stadtverwaltung Leipzig mit insgesamt 6.500 Endgeräten an das zentrale Kommunikationssystem angebunden. „Innerhalb des kommenden Jahres wird die neue Technik sukzessive die verschiedenen bisher eingesetzten Telefonanlagen

ablösen“, erklärt Roy Barthel, Leiter Betrieb und Service bei Lecos. „Die veraltete Analog-Technik in den Ämtern wird durch einheitliche, moderne Telefon-Endgeräte ersetzt: zunächst in den Ämtern im Technischen Rathaus, gefolgt vom Neuen Rathaus sowie dem Stadthaus.“ Insgesamt sind 44 Standorte zu integrieren.

Neben den Funktionen einer klassischen Telefonanlage bietet das neue System den Verwaltungsmitarbeitern zahlreiche weitere Services. Die Lösung Instant Communication Suite (ICS) vereint medienübergreifend Fax- und Telefondienste, Voice Mail, E-Mail, Video-Mail, Audiokonferenzen, Kurznachrichten (SMS) sowie Instant Messaging in einer zentralen, intuitiven Benutzeroberfläche. In die ICS integriert ist ein leistungsfähiges Unified-Messaging-System. Es überträgt alle eingehenden Nachrichten – ob via Voice-Mail, Fax oder SMS – ins E-Mail-Format, sodass alle Nachrichtenformate unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche zur Verfügung stehen. „Über IP-fähige Kommunikationsgeräte wie Multimedia-PCs, Notebooks oder Handys können die Verwaltungsmitarbeiter ihre E-Mails vollkommen unabhängig vom Aufenthaltsort abrufen. So



Leipzig: Telefonieren per Mausclick.

geht keine Information verloren oder bleibt unbeantwortet“, unterstreicht Barthel den Vorteil dieser Funktion. Die Verwaltung der städtischen Kommunikation wird somit vereinfacht und optimiert. Darüber hinaus ermöglicht die ICS das Telefonieren über den PC: Direkt am Bildschirm können Telefonanrufe aus einem zentral vorgehaltenem Adressbuch oder aus anderen Anwendungen, etwa Internet-Seiten, aufgebaut, angenommen, beendet oder weitervermittelt werden. Die Applikation unterstützt auch das Empfangen und Versenden von Sprachnachrichten, E-Mails, Faxen und Kurznachrichten. „Das heißt aber nicht, dass in der Leipziger Verwaltung

keine Telefone mehr stehen“, so Roy Barthel von Lecos. „Die Mitarbeiter können frei wählen, ob sie wie bisher beim Telefonieren zum Hörer greifen oder lieber die PC-Maus bedienen und ein Headset nutzen möchten.“

Zu den zentralen Komponenten der neuen Telefonanlage gehören neben dem Kommunikationsserver so genannte Dienste-Server, auf denen zusätzliche Applikationen laufen. Dazu zählen beispielsweise ein Alarm- und Konferenz-Server sowie ein Drohanruf-Aufzeichnungssystem. Ein Call-Center-Server wiederum schafft die Voraussetzungen für den Aufbau eines modernen kommunalen Service-Centers. „Die Stadt Leipzig ist damit bestens auf die Einführung der zentralen Behördenrufnummer 115 vorbereitet“, erklärt Barthel. Die Telefonvermittlungsarbeit wird zusätzlich durch eine weitere in die Anlage integrierte Software unterstützt: So können beispielsweise fremdsprachige Anrufer gezielt mit den Mitarbeitern im Call Center verbunden werden, die diese Sprache beherrschen. Der Alarm-, Konferenz- und Informationsserver schließlich ermöglicht das einfache Einberufen und Durchführen von Telefonkonferenzen mit bis zu 29 Teilnehmern. Außerdem unterstützt er das Absetzen von Alarmmeldungen in Text- oder Sprachform auf alle an das System angeschlossenen Endgeräte. Mithilfe des Systems lassen sich künftig beispielsweise Evakuierungen schnell und effizient durchführen.

Ein besonderes Merkmal der neuen Telefonanlage ist die so genannte Twinset-Funktion. Dabei werden ein mobiles und ein Festnetztelefon

gekoppelt und sind unter derselben Rufnummer erreichbar. Zudem ist ein herkömmliches Handy auf diese Funktion aufschaltbar, sodass Anrufe vollkommen ortsunabhängig empfangen werden können. Das hat unter anderem den Vorteil, dass jeder Mitarbeiter der Stadt Leipzig ausschließlich seine Festnetz-Rufnummer veröffentlichen muss, um immer erreichbar zu sein.

Um die Verfügbarkeit des Netzes zu sichern, hält Lecos die Server-Struktur redundant vor. Aufgrund der Einbindung der Telefonanlage in die IT-Infrastruktur der Stadt Leipzig können außerdem bereits vorhandene Ressourcen wie Anti-Virus- oder Anti-Spam-Software, Firewalls, Datenbanken und Applikationen mitgenutzt werden. Um Stromausfällen vorzubeugen, sind die beteiligten Endgeräte durch Notstromsysteme gesichert. Dies gewährleistet Überbrückungszeiten von bis zu vier Stunden und stellt somit sicher, dass alle Telefone auch im Notfall einsatzbereit sind.

„Bei der Wahl der Anlage haben wir darauf geachtet, dass sie langfristigen Ansprüchen genügt, das System also mandanten- und ausbaufähig ist“, sagt Roy Barthel. So kann Lecos weitere Kommunen und Eigenbetriebe auf die Telefonanlage aufschalten. Statt eine eigene Anlage zu beschaffen, können diese die vorhandenen Systeme mitnutzen. Zudem besteht jederzeit die Möglichkeit, die Funktionen der Telefonanlage um weitere Applikationen zu erweitern.

Manuela Kaspar ist zuständig für die Unternehmenskommunikation der Lecos GmbH, Leipzig.