



FP Referenz. FP Telefonanlage bei der Stadt Bad Arolsen





Ein großer Schritt in die Digitalisierung: Cloud-Telefonie bei der Stadtverwaltung Bad Arolsen

Mehr Komfort, größere Transparenz und einen deutlichen Mehrwert erhielt die Stadt Bad Arolsen durch ihre neue Telefonanlage. Die Entscheidung für die Cloud-Lösung von Francotyp-Postalia hält sie für genau richtig.

Die Geschichte einer erfolgreichen Zusammenarbeit.

Bad Arolsen ist ein Städtchen in Nordhessen. Rund 16.000 Einwohner zählen zur gesamten Kommune. Die Kurstadt schmückt sich mit einem Residenzschloss und bietet mit viel Natur im Umland und dem nahe gelegenen Twistesee eine hohe Lebensqualität.

Im Rathaus hält seit einiger Zeit die Digitalisierung Einzug. In diesem Zusammenhang sollen natürlich vor allem die Bürgerservices zeitgemäß verfügbar werden, doch intern will man ebenfalls Prozesse verschlanken und vereinfachen. Wie in vielen Unternehmen und Organisationen hat auch hier die Umstellung

von ISDN auf VoIP durch die Telekom zu der Entscheidung geführt, eine neue Telefonanlage anzuschaffen. „Da unsere bestehende Anlage bereits zwölf Jahre alt war, kam uns dieser Umstand sogar gelegen“, berichtet Thorsten Neumeier, IT-Leiter bei der Stadtverwaltung. „Wir diskutierten die Frage, ob eine ähnliche oder eine ganz neue Anlage besser sei, und entschieden uns für eine Cloud-Lösung.“

Ausschreibung: 47 Seiten Lastenheft

Im April 2019 wurde die Ausschreibung veröffentlicht. Dabei ging es um eine Anlage mit 120 Nebenstellen im Rathaus und in seinen 15 Außenstellen zuzüglich 20 für die Stadtwerke, deren Telekommunikation auch schon bisher über die Stadtverwaltung abgerechnet

wurde. Die gewünschte Laufzeit betrug 36 Monate. In der Bewertungsmatrix war der Preis – aufgeteilt in Anschaffungs-, laufende und Carrierkosten – nicht allein entscheidend, einen größeren Schwerpunkt legte die Stadt auf die Funktionalität. Weiterhin sollten die Hochverfügbarkeit sowie Referenzen eine Rolle spielen.

Zehn Firmen reagierten auf die Ausschreibung, vier von ihnen reichten ein Angebot ein, darunter zwei Cloud-Anbieter, die preislich weit unter den klassischen Anbietern lagen und deshalb in Erwägung gezogen wurden. Den Zuschlag erhielt Francotyp-Postalia mit der **FP** Telefonanlage.

„Uns ist es gelungen, in einem fünfständigen Gespräch vor Ort das 47-seitige Lastenheft auf eine Seite zu kürzen“, schildert Daniel Hoffmann, der als Solution Manager das Projekt seitens **FP** leitete. Denn der größte Teil der Anforderungen betraf Voraussetzungen im Rechenzentrum. Das erübrigt sich alles, wenn der Anbieter die Infrastruktur bereitstellt: „Bei der **FP** Telefonanlage als Cloud-Lösung sind diese technischen und sicherheitsrelevanten Auflagen bereits erfüllt. Der Anwender muss sich darum nicht mehr kümmern.“ Überzeugend war auch, dass diese Telefonanlage modular aufgebaut ist: Man bucht, was man braucht, und kann im Nachhinein flexibel zubuchen, was ergänzend benötigt wird. Auch lassen sich über die offenen Schnittstellen branchenspezifische Lösungen integrieren.



Thorsten Neumeier, IT-Leiter bei der Stadtverwaltung

„Unsere bestehende Apparatur konnte bei der Migration stehen bleiben, während wir die IP-Telefonie parallel aufbauten. Es kam also zu keinerlei Unterbrechung bei der Telekommunikation. Und weil sie beide Telefone mit derselben Nummer nutzen konnten, hatten die Mitarbeiter auch kaum Berührungsängste mit dem Neuen: Es gab wenig Nachfragen im Anschluss und viel positives Feedback.“
– Thorsten Neumeier, IT-Leiter bei der Stadtverwaltung

Zufrieden mit Migration und Neustart

Im August 2019 war es schließlich so weit: Die neue Anlage nahm ihren Betrieb auf. „Wir haben eine sanfte Migration durchgeführt und eine fantastische Unterstützung durch **FP** erhalten“, erinnert sich Neumeier. „Unsere bestehende Apparatur konnte stehen bleiben, während wir die IP-Telefonie parallel aufbauten. Es kam also zu keinerlei Unterbrechung bei der Telekommunikation. Und weil sie beide Telefone mit derselben Nummer nutzen konnten, hatten die Mitarbeiter auch kaum Berührungsängste mit dem Neuen: Es gab wenig Nachfragen im Anschluss und viel positives Feedback.“ Zur Software-Infrastruktur gehören zwei verschiedene Telefonmodelle, die alle mit farbigen Displays ausgestattet sind. Die Zentrale hat zudem Headsets bekommen, wodurch die Mitarbeiter mehr Komfort bei ihren vielen Telefonaten genießen. Dazu führte **FP** Schulungen in kleinen Gruppen durch, bei denen die Mitarbeiter in der Nutzung der vielfältigen Funktionen unterwiesen wurden.

Vorteile deutlich spürbar

Der Anschluss der Stadtwerke erfolgte wenig später. Auch hier ist der Vorteil gegenüber der früheren Anlage deutlich: Während es immer eine Rechnung für die gesamte Telefonie der Stadt gab, die mühsam auseinanderdividiert werden musste, lassen sich jetzt aufgrund der Mandantenfähigkeit die Kosten von vornherein aufteilen – das ist in der Folge auch ein Transparenzgewinn.

Jetzt lassen sich nach und nach alle gewünschten Applikationen aus dem zentralen Rechenzentrum einbinden und es lässt sich

beispielsweise die Schnittstelle zum E-Mail-Programm einrichten. „Wir sind mit der komplett cloudbasierten IP-Telefonie den richtigen Weg gegangen – und im Behördenvergleich sehr früh“, resümiert Thorsten Neumeier. „Mit dieser einfachen Technik kommen auch ältere Menschen gut zurecht. Die Gesprächsqualität ist besser geworden und wir haben bei etwa gleichen Kosten einen deutlichen Mehrwert, der sich an vielen Stellen bemerkbar macht. Im nächsten Schritt wollen wir Mobiltelefone einbinden. Das bedeutet wieder einen Riesenschritt, denn wir müssen dann nicht mehr die Mobilnummern kommunizieren, da alle Verbindungen über die Hauptstelle hergestellt werden.“

„Wir sind mit der komplett cloudbasierten IP-Telefonie den richtigen Weg gegangen. Mit dieser einfachen Technik kommen auch ältere Menschen gut zurecht. Die Gesprächsqualität ist besser geworden und wir haben bei etwa gleichen Kosten einen deutlichen Mehrwert, der sich an vielen Stellen bemerkbar macht. Im nächsten Schritt wollen wir Mobiltelefone einbinden.“ – Thorsten Neumeier, IT-Leiter bei der Stadtverwaltung

Vorteile

- Modularer Aufbau mit der Möglichkeit zum bedarfsgerechten Nachrüsten
- Offene Schnittstellen für CTI-Verbindungen
- Gute Gesprächsqualität
- Transparente Abrechnung der Kostenstellen



Stadtverwaltung Bad Arolsen

Firmensitz: Bad Arolsen in Nordhessen
Mitarbeiter: 120
FP Kunde seit: 2019
Internet: www.bad-arolsen.de



FP ist der Spezialist für sicheres
Mail-Business und sichere
digitale Kommunikationsprozesse.

fp-francotyp.com

Das sind unsere anderen Erfolgsgeschichten.

www.fp-francotyp.com/referenzgeschichten