



Landkreis Vechta geht mit IP- Telefonie den nächsten Schritt zur digitalen Verwaltung



IP Office steigert die Auskunftsfähigkeit und erhöht so die Zufriedenheit der Bürger

Der Landkreis Vechta ist nicht nur der älteste Landkreis der Bundesrepublik, sondern zählt auch zu den wachstumsstärksten Wirtschaftsstandorten Norddeutschlands. Und das kommt nicht von ungefähr: Die Kreisverwaltung arbeitet kontinuierlich daran, ihre Services für Bürger und Unternehmen zu verbessern. Dazu trägt auch die virtualisierte Collaboration-Lösung IP Office von Avaya bei. Sie erschließt den rund 650 Mitarbeitern in der Kreisverwaltung und den Außenstellen leistungsstarke Werkzeuge, erhöht die Erreichbarkeit und schafft die Basis für effiziente, digitale Kommunikationsprozesse. Das freut Bürger und Kreisangestellte gleichermaßen.

Bundesweit gibt es fast 300 Landkreise. Einer davon ist Vechta. Doch er ist nicht irgendein Landkreis, sondern der älteste der Bundesrepublik. Seine Gründung am 19. Oktober 1945 gilt als Geburtsstunde der Selbstverwaltung auf Kreisebene in Deutschland. „Vielleicht liegt es ja an diesem besonderen Umstand, dass hier auch heute noch die Dinge entschlossener und mutiger angegangen werden als anderswo“, schmunzelt Gisbert Meistermann, IT-Leiter, Landkreis Vechta. Die niedersächsische Kreisverwaltung versteht sich als bürgernaher und fortschrittlicher kommunaler Dienstleister. Hohe Servicequalität sowie eine hohe Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitenden sind in ihrem Leitbild fest verankert.

Das zahlt sich aus, wie ein Blick auf die Zahlen zeigt: In der Region boomt die Wirtschaft, die Arbeitslosigkeit liegt bei gut vier Prozent. Und auch der demografische Wandel wirkt sich hier anders aus als bundesweit: Während viele ländliche Regionen mit Überalterung und Stadtflucht zu kämpfen haben, erfreut sich Vechta steigender Einwohnerzahlen. Seit 1939 ist die Bevölkerung im Kreis von rund 54.000 auf fast 140.000 Menschen angewachsen, ein Drittel der Bürger ist jünger als 25 Jahre.



Foto: Landkreis Vechta, Ulrich Kühling

Der Landkreis Vechta zählt zu den wachstumsstärksten Wirtschaftsstandorten Norddeutschlands. Die virtualisierte Collaboration-Lösung IP Office von Avaya trägt dazu bei, die Services für Bürger und Unternehmen zu verbessern.

„Dank Avaya sind unsere rund 650 Mitarbeiter heute wesentlich besser erreichbar – egal, ob sie im Gesundheitsamt oder in der Kfz-Zulassungsstelle sitzen.“

– **Gisbert Meistermann,**
IT-Leiter, Landkreis Vechta

Um die Nase bei Wirtschaft und Bevölkerung auch künftig vorn zu haben, treibt die Kreisverwaltung die Digitalisierung der eigenen Prozesse gezielt voran. „Wir wollen moderne Dienstleistungen mit hoher Qualität anbieten, technikgestützte Verfahren etablieren und unsere Kunden zuverlässig unterstützen – sowohl persönlich als auch am Telefon“, verweist Gisbert Meistermann auf die selbst gesteckten Ziele. Dazu braucht es vor allem eines: ausfallsichere, flexible und skalierbare Kommunikationsprozesse. Mit einer kreisweiten Kommunikationslösung auf Basis von IP Office hat die Verwaltung nun die technologische Grundlage für eine effiziente, flexible und hochwertige Kundenbetreuung der nächsten Generation geschaffen.

Die Bürger sind stets bestens informiert

„Dank Avaya sind unsere rund 650 Mitarbeiter heute viel besser erreichbar – egal, ob sie im Gesundheitsamt oder in der Kfz-Zulassungsstelle sitzen“, freut sich IT-Leiter Gisbert Meistermann. Kreisverwaltung und Außenstellen sind inzwischen in einem einheitlichen Telefonverbund integriert. Damit lassen sich alle Ämter und Außenstellen über eine zentrale Rufnummer erreichen. Früher mussten sich die Bürger verschiedene Nummern merken, denn Kreisverwaltung, Kfz-Zulassungsstelle und Gesundheitsamt befinden sich an unterschiedlichen Standorten. Mit IP Office spielt diese räumliche Trennung heute keine Rolle mehr.

Darüber hinaus tragen vorkonfigurierte Ansagen zur hohen Kundenzufriedenheit bei. Außerhalb der Geschäftszeiten wird der Bürger so automatisch über die täglichen Öffnungszeiten informiert. Ansonsten erfährt er schon nach dem ersten Klingelton, dass er an der richtigen Adresse ist und sein Gespräch schnellstmöglich entgegengenommen wird. „So fühlt sich der Anrufer direkt in guten Händen und nimmt deshalb eventuelle Wartezeiten auch bereitwilliger in Kauf“, sagt Meistermann.

Die automatisierten Ansagen helfen aber auch, die Bevölkerung breitflächig zu informieren – zum Beispiel, wenn durch Schnee, Sturm oder Hitze die Schulen im Landkreis geschlossen bleiben müssen. Dann erfahren die Eltern mit einem Anruf, ob sie ihre Kinder zur Schule schicken können oder nicht. „Diesen Service gab es zwar früher auch schon. Doch der Zugriff auf die Bandansage war durch die analogen Leitungen limitiert. Viele Anrufer hörten daher nur das Besetztsymbol. Mithilfe der Avaya-IP-Plattform informieren wir heute auf einen Schlag

Auf einen Blick

- Der Landkreis Vechta versteht sich als innovativer und bürgernaher kommunaler Dienstleister.
- Um Anforderungen nach effizienten, transparenten und flexiblen Kommunikationsprozessen künftig noch besser zu meistern, hat die Kreisverwaltung eine innovative Kommunikationslösung auf Basis von IP Office implementiert.
- Der Telekommunikationsverbund integriert sämtliche Verwaltungsstandorte und ebnet den Weg zu Kostenreduzierungen und digitalen Prozessen.
- Die Erreichbarkeit und Auskunftsfähigkeit der Verwaltung steigt – und damit auch die Zufriedenheit von Bürgern und Mitarbeitern.
- Neben der Avaya-Plattform mit ihrer Funktionalität und Flexibilität konnte auch der Implementierungspartner Secutron überzeugen – durch hohe Kompetenz und unbürokratische Zusammenarbeit.

die Bürger über aktuelle Schulausfälle“, so der IT-Leiter weiter. Zudem existiert zu diesem Zweck seit Kurzem auch eine App namens „Biwapp“.

Darüber hinaus kann die Leiterin des Amtes für Bildung, Soziales und Integration die gewünschte Ansage bei Bedarf von zu Hause steuern – bei Schneestürmen und anderen Unwetterlagen eine immense Erleichterung. „Über IP Office kommunizieren wir wesentlich effizienter, ohne dass darunter der Service leidet. Im Gegenteil: Wir sind noch bürgerfreundlicher geworden“, ist Gisbert Meistermann überzeugt.

Dazu trägt auch die Einbindung mobiler Endgeräte bei. 150 Mitarbeiter sind per Mobile Twinning auch unterwegs unter ihrer Durchwahl zu erreichen und können sämtliche IP-Office-Funktionen bequem per Smartphone nutzen. Im Klartext heißt das: Anrufe weiterleiten, Nachrichten abhören oder auf das kreisweite Telefonbuch zugreifen – all das funktioniert in Vechta auch per Mobiltelefon. Und weil das Gesundheitsamt inzwischen lückenlos per DECT-Standard ausgeleuchtet ist, können die Mitarbeiter der Telefonvermittlung Gespräche überall per Schnurlostelefon entgegennehmen und weitervermitteln.

Kommunikation läuft wie am Schnürchen

So profitieren die Bürger von der innovativen Kommunikationsplattform, und auch die Mitarbeiter werden entlastet. Sie erkennen dank der Integration von Computer und Telefon (CTI) beispielsweise auch mit einem Blick, ob ein gewünschter Kollege gerade erreichbar ist, und können ihn dann direkt per Mausclick anwählen. Das verbessert die Auskunftsfähigkeit gegenüber den Bürgern und vereinfacht die kreisinterne Kommunikation. „Früher musste ich oft mehrmals wählen, bis ich den gewünschten Kollegen ans Ohr bekam. Heute reicht ein Blick auf den PC-Monitor, um zu sehen, ob er überhaupt zu sprechen ist“, erklärt Projektleiter Frank Gattmann vom Amt für zentrale Aufgaben. Zudem lassen sich Telefonkonferenzen und Anrufe per Mausclick starten und Headsets im Handumdrehen anschließen. „Inzwischen telefonieren bereits mehr als 50 Kollegen freihändig – sehr zur Freude unserer Betriebsärzte“, freut sich Gattmann. Schließlich trägt das Telefonieren per Headset nachweislich zu einer gesünderen Körperhaltung bei.

Alle Ausschreibungskriterien erfüllt

Gut ein Jahr nach der erfolgreichen Implementierung steht deshalb für Projektleiter Frank Gattmann und IT-Leiter Gisbert Meistermann gleichermaßen fest: „Die Entscheidung für IP Office von Avaya und den Implementierungspartner Secutron war goldrichtig. Wir hatten in unserer Ausschreibung 660 Anforderungen an die neue Telefonanlage definiert. Sie wurden alle ausnahmslos erfüllt.“ Darüber hinaus attestieren die beiden IT-Experten eine reibungslose Umstellung – dank der guten Vorbereitung von Secutron.

Auch künftig will der Landkreis seine digitale Kommunikationslandschaft gezielt weiterentwickeln. Geprüft werden beispielsweise interaktive Voice-Portale, die Anschaffung von Konferenzspinnen oder eine Investition in einen Alarmierungsserver. „IP Office erschließt uns vielfältiges Optimierungspotenzial, um unseren Aufgaben als innovativer und bürgerorientierte Dienstleister immer besser gerecht zu werden“, verspricht der IT-Leiter.

IP Office lässt in Vechta keine Wünsche offen

„Wir hatten 660 Anforderungen an unsere neue Telefonanlage definiert. Dank Avaya und Secutron wurden diese ausnahmslos erfüllt.“
Gisbert Meistermann, IT-Leiter, Landkreis Vechta

„Früher musste ich oft mehrmals wählen, bis ich den gewünschten Kollegen ans Ohr bekam. Heute reicht ein Blick auf den PC-Monitor, um zu sehen, ob er überhaupt erreichbar ist.“
Frank Gattmann, Projektleiter, Landkreis Vechta



Der älteste Landkreis der Bundesrepublik erfreut sich stetig steigender Beliebtheit: Seit seiner Gründung hat sich die Einwohnerzahl nahezu verdreifacht.

Ergebnisse

- Kostenreduzierung durch kreisweiten Kommunikationsverbund
- Hohe Skalierbarkeit
- Flexible Ansage- und Routingmöglichkeiten
- Integration von Computer und Telefonie (CTI)
- Verbesserte Erreichbarkeit
- Erhöhte Bürgerzufriedenheit
- Effizientere Kommunikation innerhalb des Kreises
- Einfache Administration der unternehmensweiten Kommunikationslandschaft
- Vielfältige Ausbaumöglichkeiten der digitalen Services

Lösungen

- IP Office™ Server Edition
- DECT-System
- Avaya one-X® Portal
- Avaya one-X® Mobil
- VoiceMail Pro
- IP Deskphones
- Softconsole

Über den Landkreis Vechta

Im Oldenburger Münsterland gelegen, erstreckt sich der niedersächsische Landkreis Vechta über etwa 810 Quadratkilometer zwischen Bremen, Oldenburg und Osnabrück. Er umfasst neben der Kreisstadt Vechta neun weitere Städte und Gemeinden und bietet heute rund 140.000 Menschen eine Heimat, rund ein Drittel davon ist jünger als 25 Jahre. Darüber hinaus zeichnet sich der Landkreis unter anderem durch seine gesunden Finanzen und eine beispielhafte Zusammenarbeit zwischen Wirtschaft und Kommunen sowie seine produktive Landwirtschaft aus. Die Kreisverwaltung beschäftigt rund 650 Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter www.landkreis-vechta.de.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse - Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.